



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

RÉFORMES AXÉES SUR LE CLIENT (RÈGLEMENT 31-103)

Séance d'information du 3 octobre 2018

Direction de l'encadrement des intermédiaires

OBJECTIFS DE LA RENCONTRE

- Discuter des objectifs du projet de Règlement 31-103 publié le 21 juin 2018
- Passer en revue les principaux volets des modifications proposées
- Répondre aux questions en vue de la fin de la période de commentaires **le 19 octobre prochain**

OBJECTIFS DES RÉFORMES

Principal objectif: rehaussement des obligations de conduite des personnes inscrites envers leurs clients afin

- de mieux concilier les intérêts des personnes inscrites avec ceux des investisseurs,
- rehausser les résultats pour ces derniers
- rehausser le niveau de conduite des personnes inscrites relativement à certaines obligations précises envers les clients

PRINCIPALES OBLIGATIONS DE CONDUITE ENVERS LES CLIENTS

Les obligations des personnes inscrites sont prévues à la Partie 13 du Règlement 31-103:

- la connaissance du client
- la connaissance du produit
- l'évaluation de la convenance au client
- la gestion des conflits d'intérêts
- ... et à la Partie 14, l'information sur la relation

Tous ces volets sont couverts par les réformes proposées.

CHANGEMENTS FONDAMENTAUX

Obligations proposées:

- traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts du client
- donner préséance aux intérêts du client dans l'évaluation de la convenance
- divulgations accrues sur les services et les produits offerts
- formation sur la conformité à la législation en valeurs mobilières
- mise en place des procédures et contrôles permettant le maintien d'un système de conformité efficace

CONNAISSANCE DU CLIENT

Rehaussement du processus afin de recueillir suffisamment de renseignements afin :

- d'avoir une compréhension approfondie du client en tenant compte de la nature spécifique de la relation client-inscrit
- de développer un profil de risque exact et précis
- de recueillir des renseignements suffisants sur le client pour être en mesure de s'acquitter de leurs obligations rehaussées d'évaluation de la convenance à ce dernier

... auquel s'ajoute l'obligation de mettre à jour l'information du client à des intervalles déterminés

COMPARATIF DES INFORMATIONS SUR LE CLIENT – SITUATION ACTUELLE ET MODIFICATIONS PROPOSÉES

Réglementation actuelle	Modifications proposées
Les besoins et objectifs du client	Inchangé – lignes directrices ajoutées
La situation financière du client	Inchangé – lignes directrices ajoutées
La tolérance au risque du client	Le profil de risque du client (plus élaboré)
La situation personnelle du client	nouveau
Les connaissances du client en matière de placement	nouveau

CONNAISSANCE DU CLIENT

Obligation de mise à jour de l'information aux moments suivants:

- lorsqu'elle a ou devrait raisonnablement avoir connaissance d'un changement significatif dans cette information
- dans tous les cas, au moins :
 - ✓ une fois tous les 12 mois pour les comptes gérés
 - ✓ dans les 12 mois précédant la réalisation d'une opération pour le client ou la formulation d'une recommandation à celui-ci, si elle est un courtier sur le marché dispensé
 - ✓ une fois tous les 36 mois pour les autres comptes

CONNAISSANCE DU CLIENT

- Offre d'assistance aux clients qui en ont besoin
- La personne inscrite peut utiliser des moyens technologiques pour obtenir l'information mais ne peut pas déléguer ses responsabilités à l'égard de la connaissance du client
- Éléments à retenir sur la situation personnelle du client
- Éléments à retenir sur la situation financière du client
- Profil de risque du client
 - ✓ capacité d'assumer des pertes
 - ✓ interprétation des réponses du client
 - ✓ risque de perte en capital
- Obligation de prendre des mesures raisonnables pour obtenir la confirmation du client à l'égard de ses informations

CONNAISSANCE DU PRODUIT

Objectifs de la nouvelle obligation :

- étayer l'obligation rehaussée d'évaluation de la convenance au client
- accroître la rigueur et la transparence quant aux titres et aux services que les personnes inscrites peuvent offrir à leurs clients

Obligations prévues tant pour la société inscrite que ses représentants

CONNAISSANCE DU PRODUIT – SOCIÉTÉS INSCRITES

Elles doivent:

- prendre des mesures raisonnables de comprendre les éléments essentiels des titres offerts aux clients et comment ils se comparent aux titres similaires disponibles dans le marché
- approuver, selon des lignes directrices dans l'Instruction générale, les titres offerts aux clients en marge de l'obligation de convenance
- assurer la surveillance des titres approuvés (faisant partie de l'inventaire) et les réévaluer, toujours dans l'optique de la convenance aux clients
- la société doit s'assurer que les titres et les services offerts correspondent à la façon dont la société se présente aux clients et aux clients potentiels (obligation fondée sur des principes)

CONNAISSANCE DU PRODUIT – REPRÉSENTANTS

Ils doivent:

- prendre des mesures raisonnables afin de comprendre de façon générale les produits qu'ils peuvent négocier pour ou recommander aux clients, y compris l'incidence de leurs coûts
- prendre des mesures raisonnables afin de bien comprendre chaque titre qu'elle achète ou vend pour le client ou lui recommande, notamment l'incidence des frais associés à son acquisition et à sa détention
- interdiction d'offrir un produit qui n'a pas été approuvé au préalable par la société inscrite

CONNAISSANCE DU PRODUIT – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- les représentants doivent acheter ou recommander que des titres approuvés par leur société
- les sociétés inscrites doivent veiller à ce que leurs représentants disposent de l'information nécessaire sur chaque titre approuvé
- mesures et contrôles déterminées par la société inscrite relativement au processus d'approbation des titres, les coûts des produits, les mécanismes de rémunération et l'utilisation de produits exclusifs, en tenant compte de l'importance de tenir compte des conflits d'intérêts connexes
- dispenses applicables à certains transferts de titres ou opérations exécutées sur le titre suivant les instructions du client ou du gestionnaire de portefeuille, et aux titres offerts au client par un courtier exécutant

ÉVALUATION DE LA CONVENANCE AU CLIENT

Objectifs des modifications

- préconiser l'évaluation de la convenance en fonction de l'ensemble du portefeuille au sein de la firme (et non d'une opération)
- donner préséance aux intérêts du client dans l'évaluation de la convenance à ce dernier - afin de s'assurer que tous conflits d'intérêts résiduels n'influencent pas le représentant

L'obligation d'évaluer la convenance s'applique:

- ✓ avant l'ouverture d'un compte pour un client
- ✓ avant d'acheter, vendre, déposer, échanger ou transférer des titres à l'égard du compte du client, ou de prendre, de décider de prendre ou de recommander toute autre mesure pour lui relativement à un placement

ÉVALUATION DE LA CONVENANCE

Facteurs à considérer dans l'évaluation de la convenance

- l'information recueillie à son sujet
- la compréhension du titre par le représentant
- les caractéristiques et les coûts du type de compte
- les conséquences sur le compte
- la concentration et la liquidité du portefeuille
- l'analyse de l'incidence réelle et potentielle des coûts
- d'autres mesures qu'elle peut adopter par l'entremise de la société à tout autre facteur pertinent selon les circonstances

ÉVALUATION DE LA CONVENANCE

Obligations de mise à jour à la survenance de certains événements

- un nouveau représentant est désigné comme responsable du compte
- il survient un changement dans un titre du compte
- il survient un changement dans l'information recueillie au sujet du client
- le représentant entreprend un examen ou une mise à jour requis de l'information relative à la connaissance du client
- le représentant constate qu'un titre ou le compte ne convienne plus au client

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Rehaussement très significatif du régime des conflits d'intérêts

- élimination du seuil d'importance des conflits
- identification et le traitement (et non seulement la considération) de tous les conflits existants et raisonnablement prévisibles, et pas uniquement les conflits importants
- les conflits doivent être identifiés et traités par la firme et par le représentant, au mieux des intérêts du client
- les conflits qui ne sont pas importants peuvent être traités d'une manière proportionnée au risque limité que de tels conflits présentent pour les clients concernés
- des indications sur certains conflits d'intérêts, dont ceux découlant des pratiques commerciales, des mesures incitatives et des mécanismes de rémunération, y compris l'acceptation d'une rémunération de tiers (comme des commissions intégrées) et l'utilisation de produits exclusifs
- l'adoption de codes de conduite est suggéré dans l'Instruction générale

CONFLITS D'INTÉRÊTS

Nouvelles obligations des représentants

- doivent divulguer à leur firme tous les conflits
- ne doivent pas traiter les conflits identifiés sans le consentement de la société

Conflits d'intérêts à éviter

- l'emprunt de fonds d'un client
- le prêt de fonds à un client
- l'exercice d'un contrôle sur les affaires financières d'un client

ENTENTES D'INDICATIONS DE CLIENTS

Élargissement de la portée pour ne permettre à une personne inscrite de payer une commission d'indication de clients que si :

- la personne qui la reçoit est également une personne inscrite
- la commission n'est pas versée pour une période de plus de 36 mois
- il n'en résulte pas en une série de paiements excédant ensemble 25 % des frais ou des commissions recueillis auprès du client par la partie à laquelle celui-ci est indiqué
- l'entente ne donne pas lieu à une hausse du montant des frais ou des commissions qui seraient payés par le client à la partie à laquelle celui-ci est indiqué pour le même produit ou service

COMMUNICATIONS TROMPEUSES

Nouvelles obligations concernant les représentations faites par les personnes inscrites

- elles ne peuvent présenter leurs services d'une manière dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle induise une personne en erreur sur les éléments suivants :
 - ✓ leur compétence, leur expérience ou leur qualification
 - ✓ la nature de la relation de cette personne avec la personne inscrite
 - ✓ les produits ou services qui sont ou pourraient être fournis;
- les représentants ne peuvent utiliser un titre, une désignation, une récompense ou une reconnaissance qui se fonde partiellement ou entièrement sur leur volume de ventes ou leur chiffre d'affaires généré;
- les représentants ne peuvent utiliser un titre de direction auquel leur société parrainante ne les a pas nommées en vertu du droit des sociétés applicable
- les représentants ne peuvent utiliser que les titres ou désignations que leur société parrainante les a autorisées à utiliser

INFORMATION À DIVULGUER AU CLIENT EXISTANT OU ÉVENTUEL

Nouvelle obligation pour la société inscrite de rendre publique toute l'information qu'un investisseur raisonnable jugerait importante pour décider s'il souhaite en devenir client, notamment une description générale des éléments suivants :

- les produits, services et types de comptes qu'elle offre
- les limites ou restrictions importantes de ce qui est offert (par exemple, les seuils d'investissement minimal, la vente à des souscripteurs ou acquéreurs admissibles)
- les frais et les autres coûts pour les clients
- les seuils minimaux en matière de taille de compte et les frais minimaux qui s'appliquent
- toute rémunération de tiers associée aux produits, aux services et aux comptes

INFORMATION À DIVULGUER AU CLIENT EXISTANT OU ÉVENTUEL

Informations à fournir l'information au client, notamment de fournir une description générale des produits et services offerts au client par la société inscrite pour inclure l'obligation expresse d'indiquer :

- si la société offrira principalement ou seulement des produits exclusifs au client;
- s'il existe d'autres restrictions relatives aux produits ou aux services que la personne inscrite offrira au client

DATES IMPORTANTES

21 juin 2018

Publication pour une période de consultation de 120 jours les projets de modification du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*

19 octobre 2018

Fin de la période de commentaires

QUESTIONS ET COMMENTAIRES

Sophie Jean

Directrice

Encadrement des
intermédiaires

sophie.jean@lautorite.qc.ca

Sandrine Siewe

Analyste

Encadrement des
intermédiaires

sandrine.siewe@lautorite.qc.ca