

**INSTRUCTION COMPLÉMENTAIRE 33-102
LES RELATIONS DE LA PERSONNE INSCRITE AVEC SES CLIENTS**

TABLE DES MATIÈRES

<u>PARTIE</u>	<u>TITRE</u>	<u>PAGE</u>
Partie 1	LA MISE EN GARDE	1
	1.1 La mise en garde sur l'effet de levier	1
	1.2 La confirmation du client	1
	1.3 L'exception pour les comptes sur marge	1
Partie 2	LES FONCTIONS DE CONFORMITÉ ET DE SURVEILLANCE	1
	2.1 Les établissements de la personne inscrite	1
	2.2 L'obligation de la personne inscrite de prévenir la confusion chez ses clients	1
	2.3 La surveillance des sous-succursales	1
Partie 3	LA TENUE DES DOSSIERS	2
	3.1 L'accès des tiers aux renseignements	2
Partie 4	LE CONSENTEMENT DU CLIENT DE DÉTAIL	2
	4.1 Le consentement du client de détail	2
	4.2 Le moment du consentement du client de détail	2
Partie 5	LES PRODUITS ET SERVICES	2
	5.1 L'ouverture de compte	2
Partie 6	LA TARIFICATION SUR MESURE	2
	6.1 La tarification sur mesure	2

INSTRUCTION COMPLÉMENTAIRE 33-102 LES RELATIONS DE LA PERSONNE INSCRITE AVEC SES CLIENTS

PARTIE 1 LA MISE EN GARDE

- 1.1 La mise en garde sur l'effet de levier** – Il est rappelé aux personnes inscrites que l'effet de levier constitue un facteur important à prendre en compte pour décider de la convenance d'une opération. La Norme canadienne 33-102 (la Norme canadienne) n'implique aucunement que la personne inscrite, en donnant cette mise en garde une seule fois, satisfait pleinement à son obligation continue à l'égard de ses clients de veiller à ce que leurs opérations correspondent à leur situation financière et à leurs objectifs d'investissement. Il peut se trouver des circonstances où la personne inscrite, dans le cadre de son obligation relative à la convenance des opérations, doit rappeler à ses clients les risques de l'effet de levier.
- 1.2 La confirmation du client** – La confirmation du client de détail que doit obtenir la personne inscrite selon le paragraphe 2) de l'article 2.1 et le paragraphe 2) de l'article 6.2 de la Norme canadienne peut prendre diverses formes, notamment la signature du client, l'apposition de ses initiales dans une case prévue à cette fin ou le fait de cocher une case prévue à cet effet. La personne inscrite doit attirer l'attention du client sur la mise en garde qui lui est fournie. La confirmation doit se rapporter spécifiquement à la mise en garde fournie au client (c'est-à-dire portant sur les risques de l'effet de levier en vue de l'acquisition de titres ou sur la description de la nature des titres) et doit porter que le client a pris connaissance de l'information pertinente.
- 1.3 L'exception pour les comptes sur marge** – L'article 2.2 de la Norme canadienne prévoit une exception dans le cas de clients de détail qui ouvrent un compte sur marge. Cette exception est justifiée par le fait que les règles des OAR prévoient déjà que le client qui ouvre un compte sur marge doit confirmer qu'il a reçu la mise en garde au sujet de l'effet de levier sur le formulaire d'ouverture de compte.

PARTIE 2 LES FONCTIONS DE CONFORMITÉ ET DE SURVEILLANCE

- 2.1 Les établissements de la personne inscrite** – La législation en valeurs mobilières prévoit que la personne inscrite doit désigner un de ses dirigeants ou associés, appelé le responsable de la conformité, chargé de veiller à ce que la personne inscrite de même que les membres de son personnel qui sont inscrits respectent la législation en valeurs mobilières et les procédures écrites de la personne inscrite dans les relations avec les clients. Tout bureau ou toute succursale du courtier peut être désigné comme établissement principal dans le territoire intéressé.
- 2.2 L'obligation de la personne inscrite de prévenir la confusion chez ses clients** – La personne inscrite doit veiller à faire comprendre à ses clients avec quelle entité juridique ils traitent, surtout lorsque plus d'une entreprise de services financiers exerce son activité au même endroit. Cela peut se faire par diverses méthodes, notamment l'affichage et l'information fournie au client. Il est rappelé aux personnes inscrites qu'elles ont l'obligation d'exercer toutes les activités soumises à l'obligation d'inscription sous le nom de la personne inscrite. Les contrats, les avis d'exécution et les relevés de compte, notamment, doivent contenir la dénomination complète de la personne inscrite.
- 2.3 La surveillance des sous-succursales** – Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières permettent aux personnes inscrites, dans certaines circonstances, d'établir des sous-succursales. Les activités des personnes inscrites travaillant dans une sous-succursale sont généralement surveillées par un directeur de succursale se trouvant dans un établissement autre que la sous-succursale. Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières estiment qu'une telle surveillance est appropriée dans la plupart des

circonstances. Toutefois, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières examineront les faits cas par cas pour faire en sorte qu'un niveau approprié de surveillance soit en place.

PARTIE 3 LA TENUE DES DOSSIERS

3.1 L'accès des tiers aux renseignements – La personne inscrite a l'obligation de tenir des livres et registres adéquats et de mettre en place des mesures de protection pour éviter l'accès non autorisé aux renseignements, particulièrement aux renseignements confidentiels sur les clients. La personne inscrite qui conserve les livres et registres dans un établissement central auquel les employés de tiers ont accès doit veiller, avec une vigilance particulière, à ce que les mesures de protection soient mises en œuvre et efficaces.

PARTIE 4 LE CONSENTEMENT DU CLIENT DE DÉTAIL

4.1 Le consentement du client de détail – Le consentement du client de détail prévu en b) du paragraphe 3.1 de la Norme canadienne peut prendre diverses formes, notamment la signature du client, l'apposition de ses initiales dans une case prévue à cette fin ou le fait de cocher une case prévue à cet effet. Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières notent que, dans certains territoires, la forme du consentement peut être imposée par la législation.

4.2 Le moment du consentement du client de détail – La personne inscrite doit obtenir le consentement à la communication de renseignements confidentiels sur le client au moment où l'information est collectée (c'est-à-dire à l'ouverture du compte). Toutefois, dans certaines circonstances, le consentement peut être obtenu après la collecte si la personne inscrite veut fournir les renseignements à un tiers qui n'avait pas été mentionné auparavant ou si l'utilisation par le tiers n'avait pas été indiquée à l'origine.

PARTIE 5 LES PRODUITS ET SERVICES

5.1 L'ouverture de compte – Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières notent que les « produits et services » visés aux articles 3.2, 4.1 et 5.1 de la Norme canadienne comprennent l'ouverture d'un compte.

PARTIE 6 LA TARIFICATION SUR MESURE

6.1 La tarification sur mesure – Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières savent que certains intervenants du secteur offrent des incitations ou avantages pécuniaires à certains clients; l'offre de ces mesures incitatives ou avantages fait partie de la « tarification sur mesure ». La partie 5 de la Norme canadienne, portant sur les ventes liées, vise à empêcher certaines pratiques commerciales abusives et ne vise pas à interdire la tarification sur mesure ou d'autres ententes de vente avantageuses semblables. Ainsi, le personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières est d'avis qu'une institution financière ne contreviendrait pas à la partie 5 de la Norme canadienne en offrant de consentir un crédit à un client à des conditions plus favorables si le client souscrit des titres de fonds communs de placement parrainés par elle. Par contre, l'institution financière contreviendrait à la partie 5 de la Norme canadienne si elle refusait de consentir un crédit à ce client à moins qu'il ne souscrive des titres de fonds communs de placement parrainés par elle dans des conditions, par exemple, où le client remplit pour le reste toutes les conditions exigées par l'institution financière pour consentir un crédit.

