

Avis de consultation des ACVM

Projets de modification visant à rehausser la protection des clients âgés et vulnérables

Projet de modification à la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

Projet de modification de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

Le 5 mars 2020

Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les **ACVM** ou **nous**) publient pour une période de consultation de 90 jours les projets de modification de la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (la **règle**) et de l'Instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (l'**instruction complémentaire**, collectivement les **textes réglementaires**) (les **projets de modification**). Elles proposent des modifications aux dispositions des textes réglementaires qui se rapportent aux activités commerciales et à la relation client-personne inscrite afin d'améliorer la protection des investisseurs en abordant les enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales chez les clients âgés et vulnérables.

Les ACVM ont élaboré les projets de modification de concert avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l'**OCRCVM**) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'**ACFM**) (collectivement, les **organismes d'autoréglementation**). Les projets de modification s'appliqueraient à toutes les sociétés inscrites, y compris les courtiers membres de l'OCRCVM et les membres de l'ACFM. Elles encouragent toutes les personnes inscrites, y compris les membres des organismes d'autoréglementation, à les commenter. Ultérieurement, ces organismes pourraient proposer des modifications correspondantes à leurs règles pour les conformer à la règle des ACVM.

Le présent avis contient les annexes suivantes:

- Annexe A – Projet de modification à la règle
- Annexe B – Modification de l'instruction complémentaire
- Annexe C – Questions locales

On peut consulter les projets de modification sur les sites Web suivants des membres des ACVM :

www.lautorite.qc.ca
www.albertasecurities.com
www.bcsc.bc.ca
www.fcnb.ca
nssc.novascotia.ca
www.osc.gov.on.ca
www.fcaa.gov.sk.ca
www.mbsecurities.ca

Objet

Les projets de modification s'inscrivent dans le projet des ACVM visant à améliorer la protection des investisseurs en abordant les enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales chez les clients âgés et vulnérables.

Personne de confiance

Selon les projets de modification, les personnes inscrites devront prendre des mesures raisonnables pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, de même que le consentement écrit du client à communiquer avec cette dernière dans les circonstances prévues par la règle.

La personne de confiance est une ressource destinée à aider la personne inscrite à protéger son client en réponse à une possible situation d'exploitation financière de ce dernier ou à des préoccupations entourant la diminution de ses facultés mentales. Les projets de modification n'empêchent pas la personne inscrite d'ouvrir et de tenir un compte lorsqu'un client refuse ou omet de désigner une personne de confiance, tant que la personne inscrite prend des mesures pour obtenir l'information.

Blocages temporaires

En outre, les projets de modifications prévoient ce qui suit :

- ils n'interdiront pas à la société inscrite et aux personnes physiques inscrites d'imposer un blocage temporaire sur la souscription, l'achat ou la vente de titres, ou sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte d'un client lorsque la société estime raisonnablement que l'une des situations suivantes s'applique :

- un client vulnérable est exploité financièrement;
- à l'égard d'une instruction qu'il a donnée, le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions financières;
- ils obligeront la société inscrite qui impose un blocage temporaire dans les situations ci-dessus à prendre certaines mesures prévues par la règle.

Nous sommes d'avis que les projets de modification établissent un équilibre approprié entre l'autonomie du client et la protection des investisseurs, puisque les sociétés inscrites doivent estimer raisonnablement qu'un client vulnérable est exploité financièrement ou qu'un client ne possède pas les facultés mentales requises avant d'imposer un blocage temporaire. Nous sommes également d'avis qu'ils précisent la façon dont les sociétés doivent procéder lorsqu'elles imposent un blocage temporaire dans pareilles situations, et leur indiquent qu'elles doivent prendre ces mesures afin de remplir leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans leurs relations avec leurs clients.

Il est entendu que, par ailleurs, la législation en valeurs mobilières canadienne n'empêche pas une société d'imposer sur le compte du client un blocage qu'elle est légalement habilitée à imposer.

Nous reconnaissons qu'il existe des circonstances, non abordées dans les projets de modification, dans lesquelles une société peut imposer un blocage sur une opération, un retrait ou un transfert.

En outre, si les projets de modification ne visent pas à créer l'obligation d'imposer un blocage temporaire, nous savons cependant que les sociétés peuvent être légalement tenues d'imposer des blocages dans certaines circonstances.

Contexte

Les Canadiens vivent plus longtemps que jamais, et les aînés représentent une proportion de plus en plus grande de la population canadienne totale¹. Comme l'espérance de vie des investisseurs augmente, il faut offrir davantage de stratégies et de conseils financiers ciblés sur les besoins d'une population vieillissante² et être plus sensible aux changements parfois subtils pouvant se produire avec l'âge.

Les personnes inscrites peuvent être parmi les premières à remarquer les indices de vulnérabilité, de diminution des facultés mentales et d'exploitation financière, compte tenu de leurs interactions avec leurs clients et des connaissances qu'elles acquièrent ainsi.

Malheureusement, les Canadiens âgés courent un risque accru de perdre de l'argent à cause de la fraude ou de la maltraitance. En effet, une étude commandée par les ACVM en 2017 a révélé que les 65 ans ou plus constituent le groupe d'âge le plus susceptible de se déclarer victime de fraude

¹ Les données récentes du recensement canadien indiquent qu'environ 5,9 millions de Canadiens sont âgés de 65 ans ou plus, soit près de 17 % de la population totale du Canada. Source : Statistique Canada, « Estimations de la population du Canada : âge et sexe » (2015).

² Les ménages ayant à leur tête des Canadiens âgés de 65 ans ou plus contrôlent environ 541 milliards de dollars d'actifs financiers autres que les régimes de retraite, soit 39 % du total de ces actifs détenus par les ménages canadiens. Source : Statistique Canada, « Enquête sur la sécurité financière » (2016).

financière³. Parallèlement, bon nombre d'entre eux risquent aussi d'être victimes d'une exploitation financière pouvant prendre la forme d'un vol, d'une mauvaise utilisation ou d'une sous-utilisation des fonds destinés aux soins et à d'autres dépenses du ménage, ou encore d'abus d'une procuration ou d'un autre pouvoir décisionnel. Selon une étude sur la maltraitance des Canadiens âgés réalisée à l'échelle nationale en 2015, 2,6 % des 65 ans ou plus, soit 244 176 personnes, s'étaient déclarés victimes d'exploitation financière dans les 12 mois précédant la date de leur entrevue⁴, faisant de l'exploitation financière la deuxième forme la plus répandue de maltraitance des aînés au pays⁵.

La diminution des facultés mentales a également le potentiel de mettre en péril la sécurité financière des investisseurs. À mesure que le corps vieillit, il est normal que des changements s'opèrent dans le cerveau. Toutefois, ces changements n'affectent pas tout le monde de la même façon ni au même moment. Ainsi, ces modifications cognitives normales peuvent ne pas avoir d'effet perceptible sur la capacité d'effectuer des tâches financières courantes, telles que le paiement de factures, mais risquent de se manifester davantage dans des contextes plus complexes ou inhabituels, comme lors de la planification financière ou de la prise des décisions d'achat ou de vente de placements⁶. Qui plus est, le risque de souffrir d'Alzheimer et d'autres formes de démence augmente substantiellement avec l'âge : alors que seuls 7 % des Canadiens de plus de 65 ans ou plus souffrent de démence, ce pourcentage passe à 35 ou 40 % chez les 85 ans et plus⁷. Les ACVM reconnaissent que les clients âgés ne forment pas un groupe homogène et que tous ne sont pas vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts. Elles savent aussi que tous les clients vulnérables ne sont pas des personnes âgées. La vulnérabilité peut toucher des clients de tous âges, revêtir plusieurs formes et être temporaire, sporadique ou permanente. Elle peut être causée par une limitation liée au vieillissement, une maladie, une déficience ou une incapacité. Il importe donc que les sociétés soient conscientes des vulnérabilités de leurs clients, les clients vulnérables pouvant être plus susceptibles d'exploitation financière.

Contexte réglementaire canadien

Depuis quelques années, les autorités en valeurs mobilières du Canada se penchent sur les enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales chez les investisseurs âgés et vulnérables. En mars 2018, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (la **CVMO**) a publié l'Avis 11-779 du personnel de la CVMO, *Seniors Strategy*, qui comprenait un plan d'action visant à répondre aux besoins et priorités des aînés de la province⁸. En juin 2018, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick) a fait paraître un rapport sur l'exploitation financière et la déficience cognitive, exposant ses recommandations de même que les résultats de la consultation publique sur un document de consultation antérieur⁹. Au début de 2017, le gouvernement québécois a adopté la *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de*

3 Innovative Research Group (rapport commandé par les ACVM), *Indice ACVM des investisseurs* (2017), à la p. 52.

4 Initiative nationale pour le soin des personnes âgées, *Into the Light: National Survey on the Mistreatment of Older Canadians* (2015) (en anglais seulement) à la p. 55.

5 *Ibid.*

6 FCA, Occasional paper No. 31, *Ageing Population and Financial Services* (2017), à la p. 26.

7 Canada, Sénat, *La démence au Canada : une stratégie nationale pour un Canada sensible aux besoins des personnes atteintes de démence* (Comité sénatorial permanent des affaires sociales, des sciences et de la technologie, 2016), à la p. 3.

8 *Seniors Strategy*, Avis 11-779 du personnel de la CVMO, (2018) 41 OSCB 2268.

9 Commission des services financiers et des services aux consommateurs, *Résultats de la consultation et recommandations : Améliorer la détection et la prévention de l'exploitation financière des aînés au Nouveau-Brunswick, ainsi que les interventions en la matière* (juin 2018).

*vulnérabilité*¹⁰ et, en mai 2019, l’Autorité des marchés financiers a publié le document intitulé *Protéger un client en situation de vulnérabilité – Guide pratique pour l’industrie des services financiers*¹¹.

En juin 2019, les ACVM ont publié l’Avis 31-354 du personnel des ACVM, *Pratiques recommandées d’interaction avec les clients âgés ou vulnérables*, qui, entre autres, encourage les personnes inscrites à envisager de demander à leurs clients de leur fournir le nom d’une ou de plusieurs personnes de confiance¹².

Parallèlement, les organismes d’autoréglementation ont pris des mesures pour aborder ces enjeux. En 2016, l’OCRCVM a publié l’Avis 16-0114 de l’OCRCVM - *Note d’orientation sur les questions de conformité et de surveillance soulevées par les opérations avec les clients âgés*¹³. En octobre 2019, l’ACFM a publié le Bulletin #0797-P, *Personnes âgées et clients vulnérables*, qui expose ses recommandations à l’égard du recours à des personnes de confiance et de l’imposition de blocages temporaires sur les opérations¹⁴.

Les ACVM reconnaissent que, pour protéger les clients âgés et vulnérables, il importe de fournir aux personnes inscrites des outils et des indications dont ils peuvent se servir afin de contrer l’exploitation financière et de répondre aux enjeux découlant de la diminution des facultés mentales d’un client, tout en tenant compte de son autonomie. Elles estiment que les projets de modification constituent une étape vers l’atteinte de ces objectifs.

Contexte réglementaire américain

Ces dernières années, la North American Securities Administrators Association¹⁵ et la Financial Industry Regulatory Authority¹⁶ ont pris des mesures en matière d’exploitation financière des clients âgés et vulnérables. En rédigeant les projets de modification, le personnel des ACVM a examiné ces deux régimes et en a retenu certains éléments qui étaient appropriés pour le contexte réglementaire canadien.

Résumé des projets de modification

Le personnel des ACVM a articulé les projets de modification autour de deux thèmes : 1) la personne de confiance et 2) les blocages temporaires. Sauf indication contraire, les articles mentionnés dans le résumé ci-dessous sont ceux de la règle.

Personne de confiance

Les ACVM proposent de modifier l’article 13.2 [*Connaissance du client*] de la règle par l’addition, dans le paragraphe 2, de l’alinéa *e*, qui obligerait la personne inscrite à prendre des mesures raisonnables pour obtenir du client le nom et les coordonnées d’une personne de confiance et son consentement écrit à communiquer avec elle dans les situations prévues par la

10 *Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité*, L-6.3, Québec, 2017.

11 *Protéger un client en situation de vulnérabilité – Guide pratique pour l’industrie des services financiers*, Autorité des marchés financiers (2019).

12 Avis 31-354 du personnel des ACVM, *Pratiques recommandées d’interaction avec les clients âgés ou vulnérables*, http://www.nbsc-cvmnb.ca/nbsc/uploaded_topic_files/31-354-CSAN-2019-06-21-F.pdf.

13 Avis 16-0114 de l’OCRCVM, *Note d’orientation sur les questions de conformité et de surveillance soulevées par les opérations avec les clients âgés* (2016).

14 Bulletin #0797-P de l’ACFM, *Personnes âgées et clients vulnérables* (2019).

15 NASAA, *NASAA Model Act to Protect Vulnerable Adults from Financial Exploitation*, <https://bit.ly/2E4XYt6>.

16 FINRA, *Senior Investors*, <https://bit.ly/2Yxn3pS>.

règle. Elles proposent aussi de donner dans l'instruction générale des indications sur leurs attentes en matière de recours à la personne de confiance. Cette obligation ne s'appliquerait pas à la personne inscrite à l'égard d'un client qui n'est pas une personne physique.

Par ailleurs, les ACVM proposent de modifier l'article 14.2 [*Information sur la relation*] de la règle par l'insertion, dans le paragraphe 2, de l'alinéa *l.1*, qui exigerait que l'information transmise au client par la société inscrite comprenne une description des circonstances dans lesquelles elle peut fournir de l'information sur le client ou son compte à une personne de confiance.

Blocages temporaires

Les ACVM proposent l'addition dans la règle du nouvel article 13.19 [*Conditions du blocage temporaire*], qui prévoirait ce qui suit :

- il n'interdirait pas à la société inscrite et aux personnes physiques inscrites d'imposer un blocage temporaire sur la souscription, l'achat ou la vente de titres, ou sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte d'un client lorsque la société estime raisonnablement que l'une des situations suivantes s'applique :
 - un client vulnérable est exploité financièrement;
 - à l'égard d'une instruction qu'il a donnée, le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions financières;
- il obligerait la société inscrite qui impose un blocage temporaire dans les situations ci-dessus à prendre certaines mesures prévues par la règle.

Elles proposent en outre dans l'instruction générale des indications sur leurs attentes en matière d'utilisation des blocages temporaires.

Les projets de modification inséreraient dans l'article 1 de la règle la définition des expressions « blocage temporaire », « client vulnérable », « exploitation financière » et « facultés mentales ». Les ACVM proposent d'ajouter dans l'instruction générale des indications sur les indices que les personnes inscrites pourraient observer lorsqu'un client est exploité financièrement ou souffre d'une diminution des facultés mentales.

Les ACVM proposent de modifier l'article 11.5 [*Dispositions générales concernant les dossiers*] de la règle par l'addition, dans le paragraphe 2, de l'alinéa *s* afin d'obliger la société inscrite à tenir des dossiers pour justifier du respect des conditions prévues au projet d'article 13.19.

Enfin, elles proposent de modifier l'article 14.2 [*Information sur la relation*] de la règle par l'addition, dans le paragraphe 2, de l'alinéa *p* exigeant que la société inscrite transmette au client une explication générale des circonstances dans lesquelles elle ou la personne physique inscrite peut imposer un blocage temporaire ainsi qu'une description de l'avis qui sera donné, le cas échéant.

Questions soumises à la consultation

En plus de commenter les projets de modification en général, nous invitons les intéressés à répondre en particulier aux questions ci-après.

Personne de confiance

1. Nous proposons que le nouvel alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2 ne s'applique pas à la personne inscrite à l'égard du client qui n'est pas une personne physique. Nous n'ignorons pas que certaines personnes physiques structurent leurs comptes sous forme de société de portefeuille, de société de personnes ou de fiducie pour diverses raisons.

La personne inscrite devrait-elle être tenue de prendre des mesures raisonnables afin d'obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance pour la personne physique qui se trouve dans l'une des situations suivantes :

- i) dans le cas d'une personne morale, elle est propriétaire véritable de plus de 25% de ses titres comportant droit de vote en circulation ou exerce une emprise directe ou indirecte sur ces titres;
 - ii) dans le cas d'une société de personnes ou d'une fiducie, elle en contrôle les affaires?
2. Dans le cas des courtiers membres de l'OCRCVM offrant exclusivement des services d'exécution d'ordres, veuillez commenter tout point ou facteur spécifique susceptible d'influer sur l'adéquation du régime proposé dans le contexte du service d'exécution d'ordres sans conseil, particulièrement l'obligation de prendre de mesures raisonnables pour obtenir l'information sur la personne de confiance en vertu du nouvel alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2.

Blocages temporaires

3. Nous proposons que les nouvelles obligations relatives aux blocages temporaires s'appliquent aux blocages imposés lorsqu'il est raisonnablement estimé que, à l'égard d'une instruction qu'il a donnée, le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions financières. Des intervenants nous ont dit que les personnes physiques souffrant d'une diminution des facultés mentales sont plus susceptibles d'exploitation financière et, du fait de ce déclin, peuvent devoir être protégées d'une mauvaise gestion ou d'une dilapidation de leurs actifs. Les obligations en matière de blocage temporaire devraient-elles viser les situations dans lesquelles un blocage est imposé parce que l'on estime raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions financières, ou devraient-elles être réservées aux cas d'exploitation financière de clients vulnérables?
4. Nous proposons que les nouvelles obligations relatives aux blocages temporaires s'appliquent aux blocages imposés non seulement sur le retrait de fonds ou de titres d'un compte, mais également sur la souscription, l'achat ou la vente de titres, et le transfert de fonds ou de titres à une autre société. Aux dires des intervenants, les opérations et les transferts, dans les cas d'exploitation financière et de diminution des facultés mentales, peuvent être aussi préjudiciables pour les clients que les retraits. Ces obligations devraient-elles viser les blocages imposés sur la souscription, l'achat ou la vente de titres ainsi que sur le transfert de fonds ou de titres à une autre société?

5. Nous ne proposons aucune limite temporelle pour les blocages temporaires vu la complexité des enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales, de même que le temps requis pour échanger avec des tiers comme les corps policiers et le curateur public pertinent. Nous proposons plutôt d'obliger les sociétés à donner tous les 30 jours au client un avis de la décision de ne pas mettre fin au blocage temporaire, qui en préciserait les motifs. Devrions-nous prévoir une limite temporelle pour les blocages temporaires? Ou notre projet d'obligation de donner avis suffit-il à protéger les investisseurs?
6. Les projets de modification portant sur les blocages temporaires répondent-ils adéquatement aux enjeux liés à l'exploitation financière des clients vulnérables ou à la diminution des facultés mentales, ou doit-on en faire davantage à cet égard? Les ACVM détermineront les suites à donner d'après les commentaires reçus.

Transition

Sous réserve de la nature des commentaires reçus et des obligations réglementaires applicables, nous proposons que les projets de modification, s'ils sont approuvés, entrent en vigueur en même temps que les réformes axées sur le client qui portent sur la connaissance du client.

Nous sollicitons des commentaires sur ce plan de mise en œuvre.

Questions locales

S'il y a lieu, une annexe au présent avis contient de l'information supplémentaire qui se rapporte au territoire intéressé.

Consultation

Les intéressés sont invités à commenter les projets de modification.

Veuillez présenter vos commentaires par écrit au plus tard le 3 juin 2020. Si vous ne les envoyez pas par courrier électronique, prière de les soumettre sur CD (format Microsoft Word).

Vos commentaires doivent être adressés aux membres des ACVM, comme suit :

British Columbia Securities Commission
Alberta Securities Commission
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Autorité des marchés financiers
Commission des services financiers et des services aux consommateurs (Nouveau-Brunswick)
Superintendent of Securities, Department of Justice and Public Safety, Île-du-Prince-Édouard
Nova Scotia Securities Commission
Securities Commission of Newfoundland and Labrador
Registraire des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest
Registraire des valeurs mobilières, Yukon

Bureau du surintendant des valeurs mobilières, Nunavut

Veillez n'envoyer vos commentaires qu'aux adresses suivantes, et ils seront distribués aux autres membres des ACVM.

M^e Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 514 864-8381
consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

The Secretary
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20 Queen Street West, 22nd Floor
Toronto (Ontario) M5H 3S8
Télécopieur : 416 593-2318
comments@osc.gov.on.ca

Nous ne pouvons préserver la confidentialité des commentaires parce que la législation en valeurs mobilières de certaines provinces exige la publication d'un résumé des commentaires écrits reçus pendant la période de consultation. Tous les commentaires seront affichés sur le site Web de l'Alberta Securities Commission, au www.albertasecurities.com, sur celui de l'Autorité des marchés financiers, au www.lautorite.qc.ca, et sur celui de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, au www.osc.gov.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe qu'ils précisent en quel nom leur mémoire est présenté.

Questions

Pour toute question, veuillez vous adresser à l'une des personnes suivantes :

Martin Picard
Analyste expert à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 et 1 877 525-0337
martin.picard@lautorite.qc.ca

Jenna Virk
Senior Legal Counsel, Legal Services
Capital Markets Regulation Division
British Columbia Securities Commission
604 899-6884
jvirk@bcsc.bc.ca

Bonnie Kuhn
Senior Legal Counsel
Market Regulation
Alberta Securities Commission
403 355-3890
bonnie.kuhn@asc.ca

Curtis Brezinski
Compliance Auditor, Capital Markets
Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
306-787-5876
curtis.brezinski@gov.sk.ca

Steve Gingera
Legal Counsel
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
204 945-5070
Steven.Gingera@gov.mb.ca

Andrea Maggisano
Senior Policy Advisor
Investor Office
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 204-8988
amaggisano@osc.gov.on.ca

Namita Balgi
Policy Advisor
Investor Office
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 204-8985
nbalgi@osc.gov.on.ca

Deborah Gillis
Conseillère juridique
Commission des services financiers et des services aux
consommateurs
Nouveau-Brunswick
506 643-7112
Deborah.Gillis@fcnb.ca

Chris Pottie
Deputy Director, Registration & Compliance
Nova Scotia Securities Commission
902 424-5393
Chris.Pottie@novascotia.ca

Steven Dowling
Acting Director
Superintendent of Securities, gouvernement de
l'Île-du-Prince-Édouard
902 368-4551
sddowling@gov.pe.ca

Renée Dyer
Superintendent of Securities
Office of the Superintendent of Securities, Service NL
Terre-Neuve-et-Labrador
709 729-4909
ReneeDyer@gov.nl.ca

Jeff Mason
Surintendant des valeurs mobilières, ministère de la Justice,
gouvernement du Nunavut
867 975-6591
jmason@gov.nu.ca

Jeremy Walsh
Policy Officer, Legal Registries
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Territoires du Nord-Ouest
867 767-9260, poste 82205
Jeremy_Walsh@gov.nt.ca

Rhonda Horte
Securities Officer
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du Yukon
867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

ANNEXE A

PROJET DE MODIFICATION À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

1. L'article 1.1 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifié :

1° par l'insertion, après la définition de l'expression « banque de l'Annexe III », de la suivante :

« « blocage temporaire » : un blocage imposé sur la souscription, l'achat ou la vente d'un titre, ou sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte d'un client; »;

2° par l'insertion, après la définition de l'expression « client autorisé », de la suivante :

« « client vulnérable » : tout client d'une société inscrite ou d'une personne physique inscrite qui peut être atteint d'une limitation liée au vieillissement, d'une maladie, d'une déficience ou d'une incapacité qui le met à risque d'exploitation financière »;

3° par l'insertion, après la définition de l'expression « émetteur relié », des suivantes :

« « exploitation financière » : à l'égard d'une personne physique, l'utilisation, le contrôle ou la spoliation de ses actifs financiers par l'exercice d'une influence induue ou une conduite illégale ou fautive;

« « facultés mentales » : la capacité de comprendre l'information ou de mesurer les conséquences prévisibles d'une décision ou de l'absence de celle-ci; ».

2. L'article 11.5 de cette règle est modifié par l'addition, dans le paragraphe 2 et après l'alinéa *r*, du suivant :

« *s*) justifier du respect des conditions prévues à l'article 13.19. ».

3. L'article 13.2 de cette règle est modifié :

1° par l'addition, dans le paragraphe 2 et après l'alinéa *d*, du suivant :

« *e*) obtenir du client le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, qui est une personne physique majeure dans son territoire de résidence, et son consentement écrit à communiquer avec elle pour obtenir une confirmation ou des renseignements à l'égard des éléments suivants :

i) une possible exploitation financière du client;

ii) des préoccupations entourant les facultés mentales du client en matière de prise ou d'absence de prise de décisions financières;

iii) le nom et les coordonnées des personnes suivantes :

A) tout tuteur légal du client;

B) tout liquidateur d'une succession dont le client est bénéficiaire;

C) tout fiduciaire d'une fiducie dont le client est bénéficiaire;

D) tout autre exécuter ou représentant légal du client;

iv) les coordonnées à jour du client. »;

2° par l'addition, après le paragraphe 7, du suivant :

« 8) L'alinéa *e* du paragraphe 2 ne s'applique pas à la personne inscrite à l'égard du client qui n'est pas une personne physique. ».

4. Cette règle est modifiée par l'addition, dans la partie 13 et après la section 7, de la suivante :

« SECTION 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

1) La société inscrite, ou la personne physique inscrite dont elle parraine l'inscription, n'impose un blocage temporaire relativement à un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable que lorsque la société estime raisonnablement que l'une des situations suivantes s'applique :

a) il s'agit d'un client vulnérable;

b) un cas d'exploitation financière du client est survenu ou survient, ou une tentative d'exploitation financière a eu ou aura lieu.

2) La société inscrite, ou la personne physique inscrite dont elle parraine l'inscription, n'impose un blocage temporaire relativement à une insuffisance des facultés mentales d'un client que lorsque la société estime raisonnablement que, à l'égard d'une instruction qu'il a donnée, le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions financières.

3) La société inscrite, ou la personne physique inscrite dont elle parraine l'inscription, qui impose un blocage temporaire conformément au paragraphe 1 ou 2 a les obligations suivantes :

a) consigner les faits l'ayant amenée à l'imposer et à le maintenir;

b) dès que possible après la date à laquelle il est initialement imposé, en aviser le client en précisant les motifs;

c) dès que possible après la date à laquelle il est initialement imposé et jusqu'à sa levée, revoir les faits l'ayant amenée à l'imposer;

d) dans les 30 jours après son imposition et au cours de chaque période de 30 jours subséquente, prendre l'une des mesures suivantes :

i) elle le lève;

ii) elle avise le client de sa décision de le maintenir en précisant les motifs;

e) y mettre fin et décider de procéder ou non à la souscription, à l'achat ou à la vente de titres, ou au retrait ou au transfert de fonds ou de titres. ».

5. L'article 14.2 de cette règle est modifié, dans le paragraphe 2 :

1° par l'insertion, après l'alinéa *l*, du suivant :

« *l.1*) une description des circonstances dans lesquelles une personne inscrite peut fournir de l'information sur le client ou son compte à une personne de confiance conformément à l'alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2; »;

2° par l'addition, après le paragraphe *o*, du suivant :

« *p*) une explication générale des circonstances dans lesquelles une société inscrite ou la personne physique inscrite peut imposer un blocage temporaire en vertu de l'article 13.19 ainsi qu'une description de l'avis qui sera donné au client, le cas échéant. ».

6. La présente règle entre en vigueur le (*indiquer ici la date d'entrée en vigueur de la présente règle*).

ANNEXE B

MODIFICATION DE L'INSTRUCTION COMPLÉMENTAIRES RELATIVE À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES *OBLIGATIONS ET DISPENSES* *D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES*

1. L'article 1.2 de l'instruction complémentaire relative à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifié par l'addition, à la fin, de ce qui suit :

« Définitions liées aux clients vulnérables

L'Annexe G fournit des indications sur les expressions « blocage temporaire », « client vulnérable », « exploitation financière » et « facultés mentales ». ».

2. L'article 13.2 de cette instruction complémentaire est modifié par l'insertion, après la dernière phrase de la rubrique intitulée « **Identification des initiés** », de ce qui suit :

« Désignation d'une personne de confiance du client

L'Annexe G indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues à l'alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2 et à l'article 13.19 en ce qui concerne la personne de confiance et le blocage temporaire. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des personnes vulnérables et à la diminution des facultés mentales des clients. ».

3. La partie 13 de cette instruction complémentaire est modifiée par l'addition, après la section 7, de la suivante :

« Section 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

L'Annexe G indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues à l'alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2 et à l'article 13.19 en ce qui concerne la personne de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des personnes vulnérables et à la diminution des facultés mentales des clients. ».

4. Cette instruction complémentaire est modifiée par l'addition, après l'Annexe F, de la suivante :

« Annexe G

« Obligations d'aider les clients vulnérables en vertu de la partie 13

La présente annexe indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues à l'alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2 et à l'article 13.19 en ce qui concerne la personne de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des personnes vulnérables et à la diminution des facultés mentales des clients.

1. Définitions

Client vulnérable

Un client est considéré comme vulnérable lorsqu'il peut être à risque d'exploitation financière en raison d'une limitation liée au vieillissement, d'une maladie, d'une déficience ou d'une incapacité. Les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites devraient savoir que les clients âgés ne sont pas tous vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts. La vulnérabilité peut toucher des clients de tous âges, prendre de nombreuses formes et être

temporaire, sporadique ou permanente. Il importe de reconnaître les vulnérabilités des clients parce que les clients vulnérables peuvent être plus susceptibles d'exploitation financière.

Exploitation financière

Bien que l'exploitation financière des personnes vulnérables puisse être commise par n'importe quelle personne, elle est souvent l'œuvre d'un proche, comme un membre de la famille, un bon ami, un voisin ou une personne de confiance tel un mandataire en vertu d'une procuration, un prestataire de services ou un aidant naturel. Voici des indices de possible exploitation financière du client :

- retraits inexplicables ou soudains, ou fermetures de comptes;
- passages inexplicables d'un profil de risque faible ou de préservation du capital à un profil de risque élevé dans un compte;
- réticence soudaine à discuter de questions financières;
- présence de proches aidants, d'amis ou de membres de la famille nouveaux ou inconnus aux rencontres, ou difficulté à communiquer directement avec le client sans l'intervention d'autres personnes;
- demandes soudaines ou inhabituelles de changement de propriétaire d'actifs (par exemple, demander que les placements soient transférés dans un compte détenu conjointement avec un membre de la famille, un ami ou un aidant naturel);
- changements soudains ou inexplicables apportés aux documents juridiques ou financiers, comme les procurations et les testaments, ou aux bénéficiaires de comptes;
- fourniture, par un mandataire en vertu d'une procuration, d'instructions paraissant inhabituelles pour le client;
- anxiété inhabituelle lors d'une rencontre ou d'un entretien avec un membre du personnel (en personne ou au téléphone);
- difficulté inhabituelle à entrer en communication ou absence de réponse aux communications ou aux demandes de rencontres;
- connaissance inhabituellement limitée de ses investissements financiers ou de sa situation financière;
- tendance à s'isoler de plus en plus de la famille ou des amis;
- indices de négligence physique ou de maltraitance.

Facultés mentales

Les personnes physiques inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les premiers indices de diminution des facultés mentales d'un client, lesquels peuvent apparaître subtilement et avec le temps. En voici des exemples :

- perte de mémoire, par exemple oublier des instructions ou répéter des questions;
- difficulté accrue à remplir des formulaires ou à comprendre des documents d'information;
- difficulté accrue à comprendre des aspects importants des comptes de placement;

- confusion ou méconnaissance des termes et des concepts financiers de base auparavant compris;
- capacité réduite à résoudre des problèmes mathématiques courants;
- difficulté à reconnaître son environnement ou son milieu social, ou oubli des rendez-vous;
- difficulté à communiquer;
- changements dans la personnalité;
- passivité, anxiété ou agressivité accrues, ou autres changements d'humeur ou apparence inhabituellement négligée.

2. Personne de confiance

Raison d'être de la personne de confiance

En vertu de l'alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2, les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance avec laquelle elles peuvent communiquer dans des circonstances précises avec le consentement écrit du client. Cette obligation ne s'applique qu'aux clients qui sont des personnes physiques.

La personne de confiance est une ressource destinée à aider la personne inscrite à protéger les intérêts ou actifs financiers du client en réponse à une possible situation d'exploitation financière de ce dernier ou à des préoccupations entourant la diminution de ses facultés mentales. Le client peut désigner plus d'une personne de confiance pour son compte. La personne inscrite peut se fier à la confirmation par le client du fait que la personne de confiance est majeure dans son territoire de résidence. La personne de confiance ne remplace pas le mandataire désigné par le client en vertu d'une procuration ni n'assume ce rôle. Elle n'est pas non plus, en qualité de personne de confiance, habilitée à effectuer des opérations sur le compte du client ni à prendre d'autres décisions en son nom. Le mandataire du client en vertu d'une procuration peut également être désigné à titre de personne de confiance, mais les clients devraient être encouragés à choisir une personne physique différente, qui ne participe pas à la prise de décisions financières à l'égard de leur compte. Celle-ci ne devrait pas être le représentant de courtier ni le représentant-conseil du client.

Obtention d'information sur la personne de confiance et consentement

La règle ne prescrit pas de formulaire pour obtenir l'information sur la personne de confiance. Les personnes inscrites peuvent vouloir élaborer un formulaire distinct ou intégrer l'information dans un formulaire existant comme une demande d'ouverture de compte. Le formulaire pourrait comprendre les éléments suivants :

- un aperçu des circonstances dans lesquelles la personne inscrite peut communiquer avec la personne de confiance;
- de l'espace pour fournir l'information sur la personne de confiance, dont son nom, son adresse postale, son numéro de téléphone, son adresse électronique et la nature de sa relation avec le client;
- une case de signature pour attester du consentement du client à communiquer avec la personne de confiance;
- une déclaration confirmant le droit du client de retirer son consentement à communiquer avec la personne de confiance;
- une description de la manière de changer de personne de confiance.

Par sa compréhension de la nature de la relation du client avec la personne de confiance, la personne inscrite peut se faire une idée du réseau de soutien du client qui lui permettra

d'évaluer s'il convient de communiquer avec la personne de confiance. Par ailleurs, la démonstration de cette compréhension peut atténuer les craintes que la personne de confiance peut avoir de lui parler du client.

Rien n'empêche la personne inscrite d'ouvrir et de tenir un compte de client si ce dernier refuse ou omet de désigner une personne de confiance, mais elle doit tout de même prendre des mesures raisonnables pour obtenir cette information, par exemple expliquer au client la raison d'être de la personne de confiance, lui transmettre l'information visée à l'alinéa *l.1* du paragraphe 2 de l'article 14.2, lui demander de lui fournir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, et obtenir son consentement écrit à communiquer avec cette dernière dans les circonstances prévues à l'alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2. Si le client refuse de donner le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, la personne inscrite peut s'enquérir des motifs du refus. Nous rappelons aux personnes inscrites qu'il leur incombe de tenir des dossiers prouvant leur conformité avec l'article 13.2, de documenter la correspondance avec les clients, et de documenter les mesures de conformité et de supervision prises en vertu des alinéas *l*, *n* et *o* du paragraphe 2 de l'article 11.5.

Communication avec la personne de confiance et d'autres parties

La personne inscrite qui craint un cas d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales d'un client devrait lui parler de ses préoccupations entourant son compte ou son bien-être avant de communiquer avec qui que ce soit d'autre, dont la personne de confiance.

Bien que la personne de confiance n'ait pas à être avisée de sa désignation par un client, la personne inscrite devrait encourager le client à l'en informer et à lui expliquer que l'on ne communiquera avec elle que dans les situations exposées à l'alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 13.2.

Une fois le consentement obtenu, la personne inscrite peut communiquer avec la personne de confiance lorsqu'elle remarque des indices d'exploitation financière ou si le client montre des indices de diminution des facultés mentales qu'elle estime susceptibles de nuire à sa capacité de prendre des décisions financières. Un aperçu de ces indices figure à l'article 1 de la présente annexe. Lorsqu'elle soupçonne l'implication de la personne de confiance dans l'exploitation financière du client, la personne inscrite devrait ne pas communiquer avec elle et voir si de l'aide peut être obtenue auprès de ressources plus appropriées. Elle peut également contacter la personne de confiance pour confirmer les coordonnées du client lorsqu'elle ne parvient pas à le joindre après plusieurs tentatives ou s'il est inhabituel qu'il ne réponde pas. Enfin, elle peut demander à la personne de confiance de confirmer les coordonnées d'un exécutif, d'un tuteur, d'un fiduciaire ou de tout autre représentant légal comme un mandataire en vertu d'une procuration.

Dans leurs communications avec la personne de confiance, les personnes inscrites devraient respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la législation sur la protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client relativement à collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.

Même si le client a désigné une personne de confiance, la personne inscrite peut communiquer avec un mandataire en vertu d'une procuration, avec des organismes ou ministères gouvernementaux ou des autorités publiques comme les corps policiers, ou encore avec le curateur public qu'elle consulterait sinon en cas de soupçons d'exploitation financière ou de préoccupations entourant une diminution des facultés mentales.

Politiques et procédures

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites se dotent de politiques et de procédures établissant la manière de faire ce qui suit :

- recueillir, consigner et tenir à jour l'information sur la personne de confiance;
- obtenir le consentement écrit du client à communiquer avec la personne de confiance, et consigner toute restriction applicable à la communication avec celle-ci et au type de renseignements pouvant être échangés;

- consigner les discussions avec la personne de confiance du client.

3. Blocages temporaires

Principes généraux

Les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les indices d'exploitation financière, de vulnérabilité et de diminution des facultés mentales chez les clients en raison de leurs interactions avec eux et des connaissances qu'ils acquièrent ainsi. Or, nombre d'entre elles hésitent à agir pour protéger leurs clients, en particulier à imposer des blocages temporaires, par crainte de répercussions sur le plan réglementaire. L'article 13.19 vise justement à préciser que, lorsque les sociétés inscrites estiment raisonnablement que leurs clients vulnérables sont exploités financièrement ou que leurs clients ne possèdent pas les facultés mentales requises, rien dans la législation en valeurs mobilières ne les empêche ni n'empêche les personnes inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à imposer. Il prévoit aussi la façon d'imposer des blocages temporaires dans ces situations. Nous reconnaissons qu'il peut exister d'autres situations que celles visées à l'article 13.19 et dans les présentes indications dans lesquelles la société inscrite et ses personnes physiques inscrites peuvent souhaiter imposer un blocage sur un compte.

Les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites qui imposent des blocages temporaires conformément à l'article 13.19 doivent le faire en accord avec leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté avec leurs clients. Elles ne doivent pas y recourir pour des motifs inappropriés, par exemple afin de retarder un versement de peur de perdre le client.

Nous ne nous attendons pas à ce que les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites soient les ultimes arbitres en matière de vulnérabilité, d'exploitation financière ou de facultés mentales, et croyons plutôt qu'elles pourraient souhaiter imposer des blocages temporaires dans ces cas afin de prendre des mesures de protection de leurs clients.

Avant d'imposer un blocage temporaire, la société inscrite doit elle-même raisonnablement estimer qu'un client vulnérable est exploité financièrement ou qu'un client lui ayant donné une instruction ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions financières. Nous nous attendons à ce que le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la conformité, de la supervision ou des services juridiques prenne les décisions d'imposer pareil blocage.

Le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé porter sur l'intégralité du compte du client, mais plutôt sur une opération précise de souscription, d'achat ou de vente de titres, ou de retrait ou de transfert de fonds ou de titres du compte en question. Il ne devrait pas toucher les opérations sans lien avec l'exploitation financière ou une insuffisance des facultés mentales. Chaque souscription, achat ou vente de titres, ou retrait ou transfert de fonds ou de titres, devrait être examiné à part. Si tous les actifs du compte sont visés, il pourrait être raisonnable d'imposer pareil blocage sur l'intégralité du compte, mais de continuer à permettre des retraits légitimes, notamment les paiements des frais courants.

Le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé être utilisé lorsque la société inscrite ou ses personnes physiques inscrites ont décidé de ne pas accepter un ordre ou une instruction qu'elles estiment ne pas remplir les critères d'évaluation de la convenance. Cette société et ces personnes doivent alors respecter les obligations prévues au paragraphe 2.1 de l'article 13.3.

Le client peut donner une instruction ou prendre une mesure qui, de l'avis de la société inscrite ou des personnes physiques inscrites, ne remplirait pas les critères d'évaluation de la convenance et pourrait être considérée par ailleurs comme une mauvaise décision financière, mais ces faits à eux seuls ne signifient pas nécessairement que le client est victime d'exploitation financière ou ne possède pas les facultés mentales requises.

Conditions du blocage temporaire

L'article 13.19 prévoit les mesures à prendre par les sociétés inscrites qui imposent un blocage temporaire. Ces mesures, lorsque prises de bonne foi, sont compatibles avec l'obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec leurs clients.

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites disposent de politiques et de procédures établissant les éléments suivants :

- les indices détaillés d'exploitation financière ou d'insuffisance des facultés mentales;
- les responsabilités de la société et des personnes physiques dans les cas d'exploitation financière et d'insuffisance des facultés mentales, notamment à l'égard des personnes suivantes :
 - la personne autorisée à imposer et à lever les blocages temporaires, par exemple le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la supervision, de la conformité ou des services juridiques;
 - la personne chargée de superviser les comptes du client durant un blocage temporaire;
- les mesures à prendre en pareils cas, dont les suivantes :
 - les transférer à un échelon supérieur;
 - décider de donner suite ou non aux instructions du client;
- les voies de communication à suivre afin d'assurer un signalement approprié;
- les circonstances dans lesquelles les cas soupçonnés d'abus de procuration doivent être signalés pour enquête aux autorités externes compétentes, par exemple au curateur public, ou aux organismes locaux d'application de la loi, conformément à l'article 331 du *Code criminel*.

En se dotant de politiques et de procédures écrites, les sociétés peuvent montrer qu'elles possèdent des mécanismes pour réagir aux situations susceptibles de conduire à un blocage temporaire. Elles peuvent aussi prouver plus facilement qu'elles, ainsi que leurs personnes physiques inscrites, ont agi avec honnêteté, bonne foi et équité lorsqu'elles ont imposé le blocage temporaire en accord avec leurs politiques et procédures ainsi qu'avec les obligations prévues à l'article 13.19.

En vertu de l'alinéa *a* du paragraphe 3 de l'article 13.19, la société inscrite et ses personnes physiques inscrites qui consignent les faits les ayant amenées à imposer et à maintenir le blocage temporaire devraient mentionner tout indice d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales observé. Comme ces indices apparaissent souvent avec le temps, il importe de les consigner toute comme les interactions avec le client, les représentants de ce dernier, les membres de sa famille ainsi que les autres personnes physiques les ayant amenées à imposer le blocage.

Conformément à l'alinéa *b* du paragraphe 3 de l'article 13.19, la société inscrite doit, dès que possible, aviser le client du blocage temporaire. Bien que les sociétés optent souvent pour un avis écrit, elles pourraient parfois vouloir aussi essayer de communiquer verbalement avec le client. En effet, si ce dernier est exploité financièrement, il se peut que la personne qui l'exploite retienne son courrier. Par ailleurs, si les facultés mentales d'un client diminuent, il pourrait ne pas lire son courrier régulièrement.

Quoiqu'elles ne soient pas tenues de communiquer avec la personne de confiance avant ou au moment d'imposer un blocage temporaire, les sociétés peuvent souhaiter le faire alors, si ce n'est déjà fait, pour les diverses raisons exposées dans les indications à l'article 2 de la présente annexe. Toutefois, elles devraient auparavant évaluer s'il existe un risque que cette

personne exploite le client. Si elles soupçonnent que c'est le cas, aviser la personne de confiance risque d'être préjudiciable au client.

Les sociétés inscrites devraient par ailleurs évaluer leurs obligations contractuelles et légales en matière de protection des renseignements personnels avant de communiquer avec la personne de confiance, d'autres personnes physiques ou des organisations dans le but d'échanger ou d'obtenir des renseignements personnels concernant le client.

En vertu de l'alinéa *c* du paragraphe 3 de l'article 13.19, une fois que la société inscrite ou la personne physique inscrite impose un blocage temporaire, la société doit, dès que possible, revoir les faits l'ayant amenée à l'imposer. Cette révision peut amener la société inscrite ou la personne physique inscrites à examiner l'activité du compte ou à communiquer avec des tiers susceptibles de fournir de l'assistance au client, comme un mandataire en vertu d'une procuration, une personne de confiance ou, au besoin, des organisations externes tels les corps policiers ou le curateur public (conformément aux lois applicables, notamment celles sur la protection des renseignements personnels). Avant de contacter des tiers, la société devrait évaluer s'il existe un risque que celle-ci exploite financièrement le client vulnérable.

L'alinéa *d* du paragraphe 3 de l'article 13.19 exige que la société avise le client de sa décision de maintenir ou de lever le blocage temporaire tous les 30 jours. La société qui décide de maintenir le blocage temporaire doit également donner au client les motifs de sa décision. Les sociétés devraient être aussi transparentes que possible avec leurs clients à propos des motifs du blocage temporaire, et tenir compte de leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec leurs clients. Nous nous attendons à ce que, tant que dure le blocage, la société inscrite continue de revoir les faits la sous-tendant, ce qui peut impliquer un suivi auprès des tiers pertinents, comme les corps policiers ou le curateur public, qui pourraient procéder à leur propre examen.

Le blocage temporaire doit prendre fin lorsque la société inscrite n'estime plus raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière a eu ou aura lieu, relativement à un client vulnérable, ou encore que son client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions financières. Si la levée du blocage entraîne la prise d'une mesure relative à un placement, une évaluation de la convenance est requise. La société peut également décider d'y mettre fin pour d'autres raisons, notamment parce qu'elle décide d'accepter, ou non, les instructions du client à l'égard de l'opération, du retrait ou du transfert. ».