

Avis 31-334 du personnel des ACVM

Examen par les ACVM des pratiques en matière d'information sur la relation

Le 18 juillet 2013

Introduction

Le personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières de diverses provinces (le « personnel des ACVM » ou « nous ») a procédé à l'examen des pratiques en matière d'information sur la relation des gestionnaires de portefeuille et des courtiers sur le marché dispensé inscrits (l'« examen »). Le présent avis résume les conclusions de cet examen et donne les indications du personnel sur ces pratiques. Nous suivrons ces indications lors de l'évaluation des pratiques des sociétés inscrites, s'il y a lieu. Par ailleurs, nous invitons ces dernières à se servir de l'avis comme outil d'auto-évaluation pour établir si elles peuvent améliorer leurs pratiques.

Contexte

L'article 14.2 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (la « Norme canadienne 31-103 ») prévoit que les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé transmettent aux clients l'information sur la relation. 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 31-103 ») donnent des indications sur ces obligations.

Objectifs de l'examen

Les principaux objectifs de l'examen étaient les suivants :

- vérifier si les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé se conforment aux obligations d'information sur la relation et aux dispositions connexes de la législation en valeurs mobilières;
- mieux comprendre les pratiques actuelles entourant l'information sur la relation (c'est-à-dire l'établissement, l'examen, la transmission et la révision des documents d'information);
- élaborer une stratégie pancanadienne harmonisée en matière de conformité pour l'examen des pratiques des sociétés en la matière.

Portée et méthode

En novembre 2011, nous avons fait parvenir un questionnaire à un échantillon représentatif de 124 sociétés inscrites au Canada, réparties de la façon suivante :

- 46 sociétés inscrites uniquement à titre de gestionnaires de portefeuille;
- 26 sociétés inscrites uniquement à titre de courtiers sur le marché dispensé;
- 52 sociétés inscrites dans plusieurs catégories, comme gestionnaires de portefeuille, courtiers sur le marché dispensé et gestionnaires de fonds d'investissement.

Les sociétés composant l'échantillon fournissaient principalement des produits et des services à des clients individuels et institutionnels. Elles devaient fournir dans le questionnaire de l'information sur la façon dont elles se conformaient à leurs obligations en matière d'information sur la relation. Nous avons comparé leurs réponses aux obligations prévues par la législation en valeurs mobilières applicable, notamment aux paragraphes 1 et 2 de l'article 14.2 de la Norme canadienne 31-103.

Résultats

Nous avons transmis un rapport de non-conformité aux sociétés présentant des lacunes. La plupart des territoires membres des ACVM les ont priés de fournir une réponse écrite sur ces lacunes ainsi que des versions révisées des documents d'information sur la relation. Le personnel des ACVM a examiné ces réponses pour vérifier si chaque société avait corrigé toutes les lacunes en matière d'information sur la relation. Nous avons avisé les sociétés dans certains territoires membres des ACVM que nous examinerions à nouveau les lacunes relevées lors du prochain examen de conformité prévu. Nous pourrions envisager des mesures correctives à l'endroit des sociétés qui ne prendraient pas les mesures voulues.

Obligations réglementaires

Dans l'évaluation des réponses, nous avons principalement tenu compte des obligations prévues à la Norme canadienne 31-103. Le paragraphe 1 de l'article 14.2 prévoit qu'une société inscrite doit transmettre au client toute l'information qu'un investisseur raisonnable jugerait importante en ce qui concerne sa relation avec la personne inscrite. Nous n'avons donc pas l'intention de prescrire toute l'information sur la relation qu'une société inscrite peut transmettre à ses clients. Les sociétés inscrites devraient évaluer les autres éléments d'information sur la relation qui devraient être transmis à leurs clients pour se conformer aux obligations prévues à ce paragraphe.

Nous avons l'intention de donner des indications sur le paragraphe 2 de l'article 14.2, qui prévoit qu'une société inscrite doit fournir certains éléments d'information au client, et sur les paragraphes 3 et 4, qui prévoient à quel moment la société inscrite doit transmettre au client et réviser l'information sur la relation. Nous avons également pris en considération l'obligation de la personne inscrite d'agir de bonne foi et avec honnêteté et équité dans ses relations avec ses clients¹.

¹ Dans les territoires participants, cette obligation est prévue à l'article 75.2 du *Securities Act* de l'Alberta, à l'article 14 des *Securities Rules* de la Colombie-Britannique, au paragraphe 2 de l'article 154.2 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Manitoba, au paragraphe 1 de l'article 54 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Nouveau-Brunswick, à l'article 39A du *Securities Act* de la Nouvelle-Écosse, à l'article 2.1 de la *Rule 31-505 Conditions of Registration* de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, à l'article 160 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec, à l'article 26.2 du *Securities Act* de Terre-Neuve-et-Labrador et au paragraphe 1 de l'article 33.1 du *Securities Act* de la Saskatchewan. Au Manitoba, le paragraphe 2 de l'article 154.2 prévoit également que les compagnies inscrites qui disposent d'un pouvoir discrétionnaire doivent agir dans l'intérêt de leurs clients.

Depuis l'examen, les obligations en matière d'information sur la relation prévues dans la Norme canadienne 31-103 ont été modifiées dans la foulée de la mise en œuvre des nouvelles modifications relatives à la deuxième phase du projet de Modèle de relation client-conseiller le 15 juillet 2013 (les « modifications de la deuxième phase du MRCC »). L'Instruction complémentaire 31-103 a également été modifiée et détaille les obligations sur l'information sur la relation et comprend des indications supplémentaires sur les nouvelles obligations. Pour plus de renseignements, se reporter à l'Avis de publication du projet de modifications à la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* et de la 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 (Information sur les coûts, information sur le rendement et relevés du client)*, publié le 28 mars 2013².

Le présent avis du personnel expose les obligations en matière d'information sur la relation applicables au moment de l'examen et les clarifications et les changements qui doivent prendre effet le 15 juillet 2013. D'autres obligations prévues par les modifications de la deuxième phase du MRCC entreront en vigueur les 15 juillet 2013, 2014, 2015 et 2016. Les personnes inscrites devraient consulter l'avis de publication pour obtenir plus de renseignements sur l'ensemble de ces modifications. Les sociétés doivent cerner les étapes nécessaires et tout mettre en œuvre pour se conformer à ces modifications.

Problèmes entourant l'information insuffisante sur la relation client-conseiller

Les clients peuvent se fier à l'information sur la relation fournie par une société inscrite et prendre des décisions en fonction de celle-ci; elle doit donc être abondante et pertinente. Un manque d'information pourrait avoir les conséquences suivantes pour les clients :

- ils pourraient se méprendre sur le type de services et de produits de placement que la société inscrite offre, est autorisée à offrir et en mesure de le faire;
- ils pourraient juger incorrectement le degré de risque d'un produit ou d'une stratégie de placement;
- ils pourraient ne pas être informés des frais et des coûts associés à un produit de placement ou à un compte;
- ils pourraient ne pas être informés des conflits d'intérêts qu'ils ont avec la société inscrite.

Établissement, examen, transmission et révision de l'information sur la relation

Pratiques

Dans le cadre de l'examen, nous avons demandé aux sociétés inscrites comment elles procédaient à l'établissement, à la transmission, à l'examen et à la révision de l'information sur la relation. Nous avons conclu que les pratiques suivantes étaient acceptables :

- les sociétés qui transmettent de l'information sur la relation dans des documents distincts, comme la convention de gestion des placements, le contrat de fourniture de conseils, la

² Cet avis est accessible sur le site Web des territoires des ACVM.

politique de placement, le formulaire « Connaissance du client » et les documents de placement, qui fournissent au client l'information requise;

- les sociétés qui transmettent généralement l'information sur la relation aux clients à l'ouverture du compte et, à tout le moins, avant d'effectuer un placement ou de conseiller au client un placement;
- les sociétés qui transmettent personnellement au client l'information sur la relation ou, si cela n'est pas possible, par courriel, de façon électronique ou par télécopieur;
- les sociétés qui demandent aux clients d'accuser réception des documents d'information;
- les sociétés qui conservent des copies signées de tous les documents d'information sur la relation sur support papier ou électronique;
- les sociétés qui ont avisé en temps opportun les clients de tout changement important à l'information sur la relation au moyen d'une lettre, d'un appel téléphonique ou d'un courriel, et qui ont exigé des clients qu'ils confirment avoir été informés du changement.

Même si la plupart des sociétés inscrites avaient prévu un mécanisme d'examen de l'information transmise aux clients, certaines ne disposaient d'aucune politique ni procédure visant à s'assurer qu'elles se conformaient à l'article 14.2 de la Norme canadienne 31-103. Cette pratique n'est pas en phase avec les obligations prévues à l'article 11.1 de la Norme canadienne 31-103 (système de conformité).

Indications

Nous nous attendons à ce que les indications suivantes aident les sociétés inscrites à établir, examiner, transmettre et réviser l'information sur la relation :

- L'article 11.1 de la Norme canadienne 31-103 prévoit que la société inscrite doit maintenir des politiques et des procédures instaurant un système de contrôle et de supervision capable de fournir l'assurance raisonnable qu'elle et les personnes physiques agissant pour son compte se conforment à la législation en valeurs mobilières, dont les obligations en matière d'information sur la relation. Les politiques et procédures écrites devraient refléter les pratiques de la société inscrite lors de l'établissement, de l'examen, de la transmission et de la révision des documents d'information sur la relation.
- L'information sur la relation devrait être exacte, exhaustive et à jour. Nous invitons les sociétés inscrites à passer en revue cette information sur une base annuelle ou plus fréquemment, au besoin. Le paragraphe 4 de l'article 14.2 prévoit que s'il survient un changement significatif relativement à l'information sur la relation transmise, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour en aviser le client rapidement.
- L'information sur la relation que la société inscrite transmet aux clients devrait être pertinente, compréhensible et permettre aux clients de prendre des décisions de placement éclairées.
- La société inscrite devrait s'assurer que l'information sur la relation explique clairement les produits et services qu'elle offre, décrire adéquatement les frais et les coûts qui y sont associés et donner suffisamment d'information sur les risques dont un client devrait tenir compte lorsqu'il prend des décisions de placement.

Outre ce qui précède, il convient de préciser qu'à compter du 15 juillet 2013 :

- Le paragraphe 3 de l'article 14.2 de la Norme canadienne 31-103 prévoit l'information sur la relation qui doit être transmise au client et il précise, à partir du 15 juillet 2013, que la société

inscrite doit transmettre par écrit l'information prévue au paragraphe 1, le cas échéant, et au paragraphe 2 de cet article. Cependant, l'information prévue à l'alinéa *b* du paragraphe 2 peut être transmise verbalement ou par écrit. La société qui choisit de la transmettre verbalement doit conserver une preuve de cet échange³.

- Le libellé de certaines obligations prévues à l'article 14.2 est modifié pour indiquer clairement lorsqu'une description générale de l'information sur la relation est suffisante.
- Les indications sur la communication de l'information de l'Instruction complémentaire 31-103 sont plus détaillées.
- Le nouveau paragraphe 5.1 de l'article 14.2 interdit aux sociétés inscrites de facturer de nouveaux frais de fonctionnement relativement au compte d'un client et d'en augmenter les frais de fonctionnement sans fournir à ce dernier de préavis écrit d'au moins 60 jours.
- Les obligations relatives à l'information sur les coûts sont désormais plus précises, et les sociétés sont tenues d'indiquer de façon distincte l'information sur les « frais de fonctionnement » et les « frais liés aux opérations » (alinéas *f* et *g* du paragraphe 2 de l'article 14.2). Ces expressions sont définies à l'article 1.1 de la Norme canadienne 31-103 et l'article 14.2 de l'Instruction complémentaire 31-103 renferme des indications sur leur signification. En anglais, le mot « costs » à l'article 14.2 de la Norme canadienne est remplacé par le mot « charges » afin d'éviter toute confusion entre les frais associés au fonctionnement d'un compte ou l'exécution d'opérations et le coût d'achat d'un titre.

Sommaire des résultats

Nous avons relevé un certain nombre de lacunes dans l'information sur la relation que les sociétés inscrites doivent transmettre aux clients en vertu du paragraphe 2 de l'article 14.2 de la Norme canadienne 31-103. Voici une liste de ces obligations classées en ordre décroissant, selon le nombre de lacunes relevées :

- Description des risques associés à l'achat de titres par recours à des fonds empruntés – alinéa *d* du paragraphe 2 de l'article 14.2;
- Renseignements que la société inscrite est tenue de recueillir au sujet du client (connaissance du client) – alinéa *l* du paragraphe 2 de l'article 14.2;
- Déclaration de l'obligation de la société inscrite d'évaluer si un achat ou une vente de titres convient au client avant d'exécuter l'opération – alinéa *k* du paragraphe 2 de l'article 14.2;
- Description du contenu et de la périodicité des rapports sur chaque compte ou portefeuille du client – alinéa *i* du paragraphe 2 de l'article 14.2;
- Description des types de risques dont le client devrait tenir compte dans une décision de placement – alinéa *c* du paragraphe 2 de l'article 14.2;
- Description de la nature ou du type de compte du client – alinéa *a* du paragraphe 2 de l'article 14.2;
- Description des conflits d'intérêts que la société inscrite est tenue de déclarer au client – alinéa *e* du paragraphe 2 de l'article 14.2;

³ Les modifications de la deuxième phase du MRCC comprennent des indications à l'article 14.2 de l'Instruction complémentaire 31-103 sur la conservation de la preuve de la conformité aux obligations en matière d'information sur la relation.

- Exposé de tous les frais liés au fonctionnement du compte du client et description des frais que le client devra acquitter pour acheter, vendre ou conserver des titres – alinéas *f* et *g* du paragraphe 2 de l’article 14.2;
- Exposé indiquant les produits ou services offerts par la société inscrite – alinéa *b* du paragraphe 2 de l’article 14.2;
- Description de la rémunération versée à la société inscrite relativement aux différents types de produits que le client peut acheter – alinéa *h* du paragraphe 2 de l’article 14.2.

Problématiques et indications

La section qui suit aborde les obligations prévues au paragraphe 2 de l’article 14.2 dans l’ordre où ils y sont présentés, et donne des détails sur les conclusions ainsi que des indications à l’intention des sociétés inscrites pour les aider à se conformer à leurs obligations.

1. Description de la nature ou du type de compte du client

Selon l’alinéa *a* du paragraphe 2 de l’article 14.2, la société inscrite doit transmettre au client une description de la nature ou du type de compte qu’il détient auprès d’elle. Elle devrait notamment lui transmettre suffisamment de renseignements afin de lui permettre de comprendre le type de compte qu’il détient, la façon dont il fonctionne et les services qui y sont associés.

22 % des sociétés inscrites de l’échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- les sociétés n’ont pas indiqué le type ou la nature du compte qu’elles géraient pour le client, ou l’information donnée à cet égard était ambiguë;
- l’information n’indiquait pas à quel titre agissait la société pour le compte du client, par exemple, si le gestionnaire de portefeuille disposait d’un pouvoir discrétionnaire sur le compte ou si la société agissait à titre de courtier sur le marché dispensé pour le client;
- certains courtiers sur le marché dispensé ne croyaient pas qu’ils étaient tenus de transmettre cette information puisque leur relation avec le client n’existait que lors d’une opération.

Indications

Gestionnaires de portefeuille

L’information sur la relation devrait préciser que la société inscrite agit comme gestionnaire de portefeuille pour le client et indiquer si ce dernier détient un compte sous mandat discrétionnaire ou non. Même s’il n’est pas nécessaire de préciser le type de compte du client (par exemple, un compte enregistré, un compte caisse, etc.), les gestionnaires de portefeuille devraient décrire le type de services qu’ils offriront au client et indiquer l’endroit où sont détenus ses actifs (par exemple, chez un dépositaire).

Courtiers sur le marché dispensé

L’information sur la relation devrait préciser que la société agit comme courtier sur le marché dispensé pour le client. Le courtier sur le marché dispensé devrait décrire la façon dont le compte du client fonctionnera et indiquer les services qu’il lui offrira. Il devrait préciser l’endroit où sont détenus les actifs ainsi que la façon dont ils le seront, par exemple, qu’ils seront détenus au nom

du client auprès de l'émetteur des titres dispensés.

2. Exposé indiquant les produits ou services offerts par la société inscrite

Selon l'alinéa *b* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit inclure un exposé indiquant les produits ou les services qu'elle offre aux clients⁴, de la façon suivante :

- donner suffisamment de renseignements sur les produits ou les services qu'elle est autorisée à offrir;
- préciser les paramètres qu'elle utilise pour choisir les placements;
- fournir de l'information sur l'ensemble des activités ou types d'activités nécessitant l'inscription auxquelles elle participe.

11 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- les gestionnaires de portefeuille ont fourni de l'information sur leur objectif de placement, mais n'ont pas indiqué les types de titres dans lesquels ils investissent pour l'atteindre;
- les sociétés inscrites ont omis d'informer les clients que la description des produits ou des services ne se trouvait pas dans l'information sur la relation (elle se trouvait plutôt dans la lettre de mandat, sur leur site Web ou dans un document de placement connexe);
- les sociétés inscrites dans plusieurs catégories ont fourni de l'information sur une partie de leurs activités, mais pas sur les autres qu'elles sont autorisées à exercer;
- les sociétés inscrites ont présenté les produits offerts, sans mentionner les services.

Indications

Gestionnaires de portefeuille

Le gestionnaire de portefeuille devrait indiquer qu'il conseillera son client sur les titres conformément, par exemple, à sa politique de placement.

Courtiers sur le marché dispensé

Le courtier sur le marché dispensé devrait préciser qu'il vend des produits visés par une dispense de prospectus qui lui sont exclusifs ou qui proviennent de tiers. Il peut inviter les clients à consulter les documents de placement d'une autre entité (généralement établis par un émetteur) si l'information qui y figure satisfait aux obligations d'information qui lui incombent. Il devrait aussi préciser que les produits ne sont pas placés au moyen d'un prospectus plutôt que d'indiquer simplement que ce sont des « produits dispensés ».

3. Description des types de risques dont le client devrait tenir compte

Selon l'alinéa *c* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit transmettre au client une description des types de risques dont il devrait tenir compte dans une décision de placement⁵.

⁴ L'alinéa *b* du paragraphe 2 de l'article 14.2 a été modifié de la façon suivante depuis l'examen : une description générale des produits et services offerts au client par la société inscrite.

⁵ Depuis le 15 juillet 2013, l'alinéa *c* du paragraphe 2 de l'article 14.2 est modifié de la façon suivante :
« *c*) une description générale des types de risques dont le client devrait tenir compte lorsqu'il prend une décision de placement. »

32 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- les sociétés inscrites n'ont fourni qu'une liste générale des risques, sans décrire leur incidence sur les décisions de placement du client;
- elles ont discuté verbalement des risques avec le client (c'est-à-dire durant la collecte de renseignements sur la connaissance du client et l'élaboration de la politique de placement) mais n'ont transmis aucun document au client ni conservé de preuve de l'échange;
- lorsqu'une société inscrite a proposé une stratégie de placement particulière à un client, elle n'a pas discuté des risques possibles liés à la participation à celle-ci ni ne les a documentés;
- les descriptions des risques étaient vagues et ne donnaient pas suffisamment de détails aux clients;
- certains courtiers sur le marché dispensé ne donnaient pas d'information sur les risques ou invitaient les clients à consulter ceux décrits dans les documents de placement de l'émetteur.

Indications⁶

Gestionnaires de portefeuille

Le gestionnaire de portefeuille devrait fournir une explication des risques associés aux décisions de placement du client (devise, taux d'intérêt, marge, effet de levier financier, liquidité, etc.) ou l'inviter à prendre connaissance des risques présentés dans la politique de placement. Les risques décrits devraient être pertinents pour ses activités, les placements offerts et les stratégies de placement recommandées pour le client.

Courtiers sur le marché dispensé

Le courtier sur le marché dispensé devrait soit expliquer clairement les risques propres à chaque produit dans le document d'information sur la relation, soit inviter le client à prendre connaissance de l'information sur les risques figurant dans la notice d'offre ou d'autres documents de placement, pourvu qu'il se soit assuré que l'information était adéquate. Il devrait aussi veiller à ce que l'information sur la relation transmise aux clients comprenne aussi un exposé des risques liés à un placement sur le marché dispensé en général.

4. Description des risques associés à l'achat de titres par recours à des fonds empruntés

Selon l'alinéa *d* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit transmettre une description des risques associés à l'achat de titres par recours à des fonds empruntés.

41 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- les sociétés inscrites croyaient que cette obligation ne s'appliquait pas à eux pour les motifs suivants :

⁶ Depuis le 15 juillet 2013, le paragraphe 3 de l'article 14.2 prévoit que la société inscrite transmette par écrit l'information prévue à l'alinéa *c* du paragraphe 2 de cet article.

- elles n’avaient ni acquis de placements sur marge, ni recommandé aux clients de stratégies de levier financier ni offert de services à des clients qui empruntaient des fonds pour investir ni accepté de tels clients;
- elles ne faisaient affaire qu’avec des investisseurs qualifiés qui étaient conscients des risques associés à un placement par recours à des fonds empruntés;
- les sociétés inscrites n’ont pas transmis cette information et se sont fiées à l’information fournie par d’autres entités (comme l’émetteur ou le dépositaire);
- les sociétés inscrites ont mentionné avoir échangé verbalement avec les clients concernant les risques associés au levier financier, mais n’ont pas inclus cette information dans leur document ni conservé de preuve de cette discussion.

Indications⁷

Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché dispensé

Le gestionnaire de portefeuille et le courtier sur le marché dispensé doivent décrire les risques associés à un placement par recours à des fonds empruntés à tous les clients, peu importe que le client utilise ou non l’effet de levier ou que la société recommande ou non l’utilisation de fonds empruntés pour acquérir des placements. Cette information est importante puisque la société ne sait pas toujours si le client effectue un placement avec de tels fonds.

Lorsque la société recommande au client d’emprunter des fonds pour financer toute partie de l’acquisition de titres, elle doit inclure la mention suivante, qui se trouve à l’article 13.13 de la Norme canadienne 31-103, ou une mention qui lui est, pour l’essentiel, semblable :

« Quiconque utilise des fonds empruntés pour financer l’acquisition de titres court un risque plus grand que s’il réglait l’acquisition au moyen de ses propres fonds. Quiconque emprunte des fonds pour acquérir des titres s’oblige à rembourser l’emprunt selon les modalités de celui-ci, intérêts compris, même si la valeur des titres acquis diminue. ».

5. Description des conflits d’intérêts

Selon l’alinéa *e* du paragraphe 2 de l’article 14.2, la société inscrite doit transmettre une description des conflits d’intérêts qu’elle est tenue de communiquer au client en vertu de la législation en valeurs mobilières. L’une des obligations prévues se trouve à l’article 13.4 de la Norme canadienne 31-103 : la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour relever et traiter les conflits d’intérêts importants existants ou éventuels entre elle et ses clients. L’Instruction complémentaire 31-103 établit des indications sur les obligations relatives aux conflits d’intérêts de l’article 13.4 et donne des exemples de situations où une société inscrite peut se trouver en conflit d’intérêts et la façon de les gérer.

La société inscrite devrait fournir aux clients de l’information sur ses relations avec les émetteurs reliés ou les émetteurs associés, les intérêts opposés des clients, les pratiques en matière de rémunération, la répartition équitable, les accords de paiement indirect au moyen des courtages, etc. La société qui estime ne pas avoir de conflit à communiquer doit conserver des documents écrits prouvant qu’elle a examiné la question.

⁷ Depuis le 15 juillet 2013, le paragraphe 3 de l’article 14.2 exige que la société inscrite transmette par écrit l’information prévue à l’alinéa *d* du paragraphe 2 de cet article.

21 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- les sociétés inscrites ont jugé qu'elles fonctionnaient de façon indépendante, et ont présumé n'avoir aucune relation pouvant présenter un conflit d'intérêts à communiquer, ce qui n'était pas le cas;
- les sociétés inscrites ont indiqué que leurs manuels de politiques et de procédures ainsi que d'autres politiques internes décrivaient leurs conflits, mais reconnaissaient ne pas avoir communiqué ces conflits aux clients;
- les courtiers sur le marché dispensé ont indiqué que les documents de placement de l'émetteur décrivaient adéquatement les conflits d'intérêts, ce qui n'était pas le cas;
- les sociétés inscrites ont indiqué qu'elles avaient des conflits sans toutefois les décrire ni expliquer la façon dont elles les avaient traités;
- les sociétés inscrites se sont contentées d'une explication insuffisante et ambiguë sur les conflits d'intérêts, sans présenter leur incidence éventuelle sur les clients;
- les sociétés inscrites ont communiqué les conflits d'intérêts relatifs aux représentants de courtier ou représentants-conseils, mais n'ont pas pris en considération ni communiqué les conflits d'intérêts pour l'ensemble de la société.

Indications

Gestionnaires de portefeuille

Les gestionnaires de portefeuille doivent repérer et traiter les conflits d'intérêts. La plupart d'entre eux connaîtront certains conflits qu'ils devront communiquer, comme les accords de paiement indirect au moyen des courtages, la répartition équitable et les opérations à titre personnel. Ils devraient communiquer et décrire en détail tous les conflits d'intérêts importants existants ou éventuels. Le gestionnaire de portefeuille qui estime ne pas avoir de conflit à communiquer doit conserver des documents écrits prouvant qu'il a examiné cette question.

Courtiers sur le marché dispensé

Les courtiers sur le marché dispensé doivent repérer et traiter les conflits d'intérêts. La plupart d'entre eux connaîtront certains conflits qu'ils devront communiquer, comme la rémunération qu'ils reçoivent des émetteurs ou d'un lien avec un émetteur. À l'instar de l'information sur les risques, le courtier sur le marché dispensé peut inviter le client à consulter une notice d'offre lorsqu'il communique les conflits, pourvu qu'il se soit assuré que l'information qui y figure satisfait adéquatement à ses obligations d'information. Il devrait évaluer si l'information figurant dans la notice d'offre se rapporte aux conflits d'intérêts de l'émetteur, qui ne reflètent pas nécessairement ceux de la société inscrite. Plus particulièrement, il devrait tenir compte des conflits d'intérêts lors de la vente de titres d'émetteurs reliés ou associés. Lorsqu'il peut régler un conflit en le communiquant, il devrait s'assurer d'en indiquer la nature et la portée aux clients. Le courtier sur le marché dispensé qui estime ne pas avoir de conflit à communiquer doit conserver des documents écrits prouvant qu'il a examiné cette question.

6. Exposé de tous les frais aux clients

Selon l'alinéa *f* du paragraphe 2 de l'article 14.2, les sociétés inscrites doivent exposer aux

clients tous les frais liés au fonctionnement de leur compte⁸. Selon l'alinéa g, elles doivent transmettre une description des frais que le client devra acquitter pour acheter, vendre ou conserver des titres⁹. Ces deux obligations visent à garantir que les clients reçoivent toute l'information pertinente pour évaluer tous les frais associés aux produits et services qu'ils reçoivent d'une société inscrite.

16 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- Les sociétés inscrites n'abordaient les coûts et les frais que de façon générale, plutôt que de fournir de l'information précise et pertinente.
- Les gestionnaires de portefeuille ont donné des détails sur les frais de gestion exigés dans leur contrat de fourniture de conseils, mais n'ont pas précisé les possibles frais de tiers associés au fonctionnement du compte, comme les frais de garde et les courtages.
- Les sociétés inscrites ont communiqué verbalement de l'information sur les frais et les coûts au moment de l'ouverture du compte sans conserver de preuve écrite de cette communication.
- Les sociétés inscrites ont indiqué pouvoir modifier les frais sans préavis. Or, le paragraphe 4 de l'article 14.2 prévoit que s'il survient un changement significatif dans l'information transmise conformément au paragraphe 1, la société inscrite prend des mesures raisonnables pour en aviser le client rapidement.
- Certains courtiers sur le marché dispensé n'ont pas communiqué les frais qu'ils exigeaient directement des clients. La seule information transmise sur les frais associés au placement se trouvait plutôt dans les documents de placement de l'émetteur.
- Certains courtiers sur le marché dispensé n'ont pas indiqué clairement les détails de la rémunération ou mentionné que le montant de celle-ci pouvait également se trouver dans la notice d'offre ou la convention de souscription.
- L'information fournie par certains courtiers sur le marché dispensé n'indiquait pas clairement que le client aurait à payer des frais pour chaque opération, et que les coûts pourraient différer selon le placement fait.

Indications¹⁰

Gestionnaires de portefeuille

Les gestionnaires de portefeuille devraient transmettre aux clients une description claire et, le cas échéant, la méthode de calcul des frais qu'ils exigent. Si une société permet à ses clients de conclure des ententes de services avec des tiers relativement à la garde ou au courtage, nous nous attendons également à ce que l'information sur les coûts qui y sont associés leur soit fournie au moment de l'ouverture du compte. Le gestionnaire de portefeuille qui a négocié des frais fixes (c'est-à-dire des frais regroupés, un taux fixe pour les frais de garde ou les courtages) devrait en

⁸ Depuis le 15 juillet 2013, l'alinéa f du paragraphe 2 de l'article 14.2 est modifié de la façon suivante :

« f) un exposé des frais de fonctionnement que le client pourrait avoir à payer relativement à son compte; ».

⁹ Depuis le 15 juillet 2013, l'alinéa g du paragraphe 2 de l'article 14.2 est modifié de la façon suivante :

« g) une description générale des types de frais liés aux opérations que le client pourrait avoir à payer; ».

¹⁰ Depuis le 15 juillet 2013, le paragraphe 3 de l'article 14.2 prévoit que la société inscrite transmette par écrit l'information prévue aux alinéas f et g du paragraphe 3 de l'article 14.2.

informer les clients.

Courtiers sur le marché dispensé

Les courtiers sur le marché dispensé devraient indiquer clairement tous les frais liés aux opérations que le client devra payer, ce qui comprend la rémunération directe que lui ou un représentant de courtier reçoit, et toute rémunération intégrée qui est mentionnée dans la notice d'offre. Si le client d'un courtier sur le marché dispensé doit acquitter des frais de garde, ce dernier devrait lui en fournir la description. Par ailleurs, si l'information est fournie dans des documents distincts, le courtier sur le marché dispensé devrait en transmettre la liste au client et lui indiquer où il peut les trouver. Il devrait indiquer tous les frais liés aux opérations qu'engage le client lors de l'achat ou de la vente de titres, ainsi que les coûts liés au fait de les conserver (par exemple, le coût de conservation d'un produit du marché dispensé dans un compte enregistré). Il devrait indiquer clairement s'il exige des frais liés au fonctionnement du compte (par exemple, s'il y a des frais d'ouverture, de maintien, de fermeture ou de transfert du compte).

7. Description de la rémunération versée relativement aux différents types de produits

Selon l'alinéa *h* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit transmettre aux clients une description de la rémunération versée à la société inscrite relativement aux différents types de produits que le client peut acheter par son entremise¹¹. Cette obligation vient clarifier la rémunération reçue par la société inscrite, particulièrement dans les cas suivants :

- lorsqu'elle reçoit une rémunération différente pour fournir le même service ou produit;
- lorsqu'elle fournit une gamme variée de services et de produits de placement à ses clients.

6 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- Certains courtiers sur le marché dispensé n'ont pas indiqué la rémunération qu'ils reçoivent. Par exemple, l'émetteur pourrait devoir payer le courtier sur le marché dispensé pour maintenir un produit dans la gamme de la société, lui verser des primes incitatives liées à la vente ou pour procéder à un contrôle diligent relativement à ses produits.
- Certains courtiers sur le marché dispensé n'ont pas indiqué ni expliqué les commissions qu'ils reçoivent et celles reçues par le représentant de courtier. Ils invitent plutôt le client à consulter le document de placement, lequel ne renferme pas toujours suffisamment de renseignements.

Indications

Courtiers sur le marché dispensé et gestionnaires de portefeuille

Bien que cette lacune ait été relevée chez 23 % des courtiers sur le marché dispensé de l'échantillon, il est essentiel que ceux-ci et les gestionnaires de portefeuille transmettent de l'information claire et pertinente sur la rémunération qu'ils reçoivent d'autres parties. Ainsi, le courtier sur le marché dispensé devrait indiquer toute commission, tout courtage et toute commission de suivi qu'il reçoit de l'émetteur. Lorsqu'il transmet cette information, il peut

¹¹ Depuis le 15 juillet 2013, cet alinéa est modifié de la façon suivante :

« *h*) une description générale de toute rémunération versée à la société inscrite par une autre partie relativement aux différents types de produits que le client peut acheter par son entremise; ».

inviter le client à consulter un document de placement, pourvu que celui-ci contienne une information claire et complète qui satisfait adéquatement aux obligations d'information. Dans le cas contraire (on y trouve, par exemple, la phrase suivante : « les frais liés à cet achat peuvent s'élever jusqu'à 10 % »), il devrait fournir des renseignements plus précis.

Les personnes inscrites devraient également consulter les indications sur les obligations prévues aux alinéas *f*, *g* et *h* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de la règle qui se trouvent à l'article 14.2 de la version modifiée du 15 juillet 2013 de l'Instruction complémentaire 31-103.

8. Description du contenu et de la périodicité des rapports

Selon l'alinéa *i* du paragraphe 2 de l'article 14.2, les sociétés inscrites doivent transmettre une description du contenu et de la périodicité des rapports sur chaque compte ou portefeuille du client. Les paragraphes 1 et 3 de l'article 14.14 de la Norme canadienne 31-103 prévoient que les courtiers et conseillers inscrits transmettent aux clients un relevé de compte au moins tous les 3 mois¹². Il n'existe pas de forme obligatoire de relevé, mais celui-ci doit contenir l'information prévue aux paragraphes 4 et 5 de l'article 14.14 de la Norme canadienne 31-103.

33 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- L'information sur la relation transmise par la société inscrite traitait de la périodicité des rapports, mais pas de leur contenu.
- La description du contenu du rapport trimestriel était insuffisante et ne comprenait pas toute l'information prévue aux paragraphes 4 et 5 de l'article 14.14.
- Les sociétés inscrites mentionnaient dans leurs documents d'information que le dépositaire transmettrait les rapports, sans en décrire la périodicité ni le contenu.
- Les courtiers sur le marché dispensé croyaient que les relevés de compte trimestriels n'étaient pas nécessaires puisqu'ils ne possédaient pas de comptes de clients mais offraient seulement des services liés aux opérations.

Indications

Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché dispensé

L'information sur la relation transmise par les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé doit, conformément à l'article 14.14, décrire le contenu et la périodicité exacte du relevé. Les paragraphes 1 et 3 de l'article 14.14 prévoient que la société inscrite transmette aux clients un relevé de compte au moins tous les 3 mois, ou mensuellement, à la demande du client. Celle-ci peut décider de transmettre ce relevé plus souvent.

L'Avis 31-324 du personnel des ACVM, *Obligations relatives aux relevés de compte des courtiers sur le marché dispensé prévues par la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et*

¹² Depuis le 15 juillet 2013, le paragraphe 3 est modifié de la façon suivante :

« 3) Le conseiller inscrit transmet un relevé au client au moins tous les 3 mois, sauf si ce dernier a demandé à recevoir des relevés mensuels, auquel cas le conseiller lui transmet un relevé tous les mois. ». Le 15 juillet 2015, l'article 14.14 sera de nouveau modifié et les articles 14.14.1, 14.14.2, 14.15 et 14.16 seront ajoutés. Se reporter à l'avis de publication.

dispenses d'inscription expose les attentes quant au respect par les courtiers sur le marché dispensé des obligations relatives aux relevés de compte. Les modifications de la deuxième phase du MRCC introduisent de nouvelles obligations pour les relevés de compte et d'autres relevés auxquelles devront se soumettre les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé à compter du 15 juillet 2015. D'ici là, les courtiers sur le marché dispensé doivent toujours se reporter à cet avis qui prévoit, notamment, ce qui suit :

« Nous nous attendons toutefois à ce que le courtier sur le marché dispensé transmette des relevés trimestriels contenant :

- des renseignements sur chaque opération [c'est-à-dire l'information requise en vertu du paragraphe 4 de l'article 14.14] qu'il a effectuée pour le client au cours du trimestre;
- des renseignements sur le solde du compte [c'est-à-dire l'information requise en vertu du paragraphe 5 de l'article 14.14] couvrant la totalité de l'encaisse et des titres du client qu'il détient ou contrôle.

Nous ne nous attendons pas à ce que le courtier sur le marché dispensé qui ne détient ni ne contrôle d'encaisse ou de titres d'un client, et n'effectue aucune opération pour lui au cours d'un trimestre, lui transmette un relevé pour le trimestre. ».

9. Indication que des services indépendants de règlement des différends ou de médiation sont offerts

Selon l'alinéa *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2, si l'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103 s'applique à la société inscrite (service de règlement des différends), elle doit indiquer que des services indépendants de règlement des différends ou de médiation sont offerts aux frais de la société pour régler tout différend entre le client et la société au sujet d'une activité de courtage ou de conseil exercée par elle ou un de ses représentants¹³.

L'article 13.16 prévoit que la société inscrite offre, à ses frais, des services indépendants de règlement des différends ou de médiation aux clients. Au moment de l'examen, l'article 13.16 ne s'appliquait pas aux sociétés qui étaient inscrites lors de l'entrée en vigueur de la Norme canadienne 31-103¹⁴. Puisque l'obligation ne s'appliquait pas à la plupart des sociétés de notre échantillon, nous n'avons aucun commentaire à ce sujet.

10. Déclaration de l'obligation d'évaluer si un achat ou une vente de titres convient au

¹³ Au Québec, la société inscrite est réputée se conformer à l'article 13.16 si elle satisfait aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières*. Ces dispositions instituent un régime de traitement des plaintes aux termes duquel l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») peut agir comme médiateur (le « régime québécois »).

¹⁴ Le 5 juillet 2012, les ACVM ont publié des décisions similaires prévoyant une nouvelle prolongation de la dispense de l'application de l'article 13.16 jusqu'à la plus rapprochée des dates suivantes : *i*) l'entrée en vigueur de modifications à cet article, et *ii*) le 28 septembre 2014. La dispense temporaire ne s'applique pas au Québec. Le 15 novembre 2012, les ACVM ont publié un projet de modifications à la Norme canadienne 31-103 concernant les services de règlement des différends. La consultation a pris fin le 15 février 2013.

client

Selon l'alinéa *k* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit transmettre aux clients un relevé indiquant qu'elle est tenue d'évaluer si un achat ou une vente de titres convient au client avant d'exécuter l'opération ou à un autre moment. Cette obligation est simple et est directement liée à l'obligation de la société inscrite de se conformer aux articles 13.2 et 13.2 de la Norme canadienne 31-103 relatifs à la convenance au client.

35 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- L'information sur la relation transmise par la société inscrite n'incluait pas la déclaration prévue à l'alinéa *k* du paragraphe 2 de l'article 14.2. Certaines sociétés croyaient que les mesures suivantes étaient suffisantes :
 - se doter de politiques et de procédures pour évaluer la convenance au client;
 - gérer les comptes de clients conformément au principe de connaissance du client et aux objectifs de placement pour chaque client mais sans transmettre de relevé;
 - inclure une mention autre que celle prévue à l'alinéa *k* du paragraphe 2 de l'article 14.2 ou ne pas en inclure.

Indications

Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché dispensé

Les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé doivent inclure la mention prévue à l'alinéa *k* du paragraphe 2 de l'article 14.2 dans leur information sur la relation¹⁵.

11. Renseignements que la société inscrite est tenue de recueillir au sujet du client

Selon l'alinéa *l* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit indiquer les renseignements qu'elle est tenue de recueillir au sujet du client en vertu de l'article 13.2 de la Norme canadienne 31-103 (connaissance du client). L'article 13.2 prévoit l'information que la personne inscrite doit obtenir et documenter pour établir l'identité du client, déterminer si le client est initié et évaluer la convenance des placements proposés.

39 % des sociétés inscrites de l'échantillon présentaient des lacunes sur ce point.

Voici les lacunes relevées :

- Les sociétés inscrites recueillaient régulièrement de l'information adéquate sur le client et transmettaient aux clients un exemplaire du formulaire rempli, mais elles n'en expliquaient pas dans leur information sur la relation les modalités ni n'indiquaient qu'elles utilisaient cette information pour évaluer la convenance.
- Les sociétés inscrites ont indiqué ne faire affaire qu'avec des investisseurs qualifiés et donc, que cette obligation ne s'appliquait pas à elles.

¹⁵ Depuis le 15 juillet 2013, le paragraphe 3 de l'article 14.2 prévoit que la société inscrite transmet par écrit l'information prévue à l'alinéa *l* du paragraphe 2 de cet article.

- Elles n'ont pas établi l'information sur les clients qu'elles étaient tenus de recueillir en vertu de l'article 13.2.

Indications

Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché dispensé

Les sociétés inscrites devraient transmettre aux clients un relevé qui énumère et décrit l'information qu'elles doivent recueillir, et fournir une explication de la façon dont elles l'utilisent pour évaluer la convenance des placements pour les clients.

Les personnes inscrites devraient également se reporter aux indications sur les obligations prévues à l'alinéa *l* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de la règle qui se trouve à l'article 14.2 de la version modifiée en date du 15 juillet 2013 de l'Instruction complémentaire 31-103.

Nouvelles obligations

Nous souhaitons attirer votre attention sur les nouvelles obligations d'information sur la relation prévues aux alinéas *m* et *n* du paragraphe 2 de l'article 14.2 qui entreront en vigueur le 15 juillet 2014. Plus précisément, l'alinéa *m* prévoit que la société transmet au client une explication générale de la façon de se servir des indices de référence ainsi que des choix que la société inscrite pourrait lui offrir en matière d'information sur ceux-ci. La version modifiée de l'Instruction complémentaire 31-103 donne des indications sur les nouvelles obligations. Pour plus de renseignements, se reporter à l'avis de publication.

Prochaines étapes

Nous examinerons les pratiques en matière d'information sur la relation des sociétés inscrites dans le cadre de nos activités courantes d'examen et appliquerons les indications données dans le présent avis pour évaluer si une société s'est conformée à ses obligations en la matière et celles de la version modifiée de l'Instruction complémentaire 31-103.

Veillez adresser vos questions à l'une des personnes suivantes :

Éric Jacob
Directeur des services d'inspection
Autorité des marchés financiers
514-395-0337, poste 4741
eric.jacob@lautorite.qc.ca

Allison Guy
Regulatory Analyst
Alberta Securities Commission
403-297-3302
Allison.guy@asc.ca

Janice Leung
Lead Compliance Examiner
British Columbia Securities Commission
604-899-6752
jleung@bcsc.bc.ca

Paula White
Manager Compliance and Oversight
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
204-945-5195
paula.white@gov.mb.ca

Craig Whalen
Manager of Licensing, Registration and Compliance Service
Terre-Neuve-et-Labrador
709-729-5661
cwhalen@gov.nl.ca

Mark McElman
Inspecteur/Compliance Officer
Commission des services financiers et des services aux consommateurs
Nouveau-Brunswick
506-658-3116
Mark.McElman@fcnb.ca

Chris Pottie
Manager Compliance
Policy and Market Regulation Branch
Nova Scotia Securities Commission
902-424-5393
pottiec@gov.ns.ca

Susan Pawelek
Accountant
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416-593-3680
spawelek@osc.gov.on.ca

Steven D. Dowling
General Counsel
The Office of the Superintendent of Securities
Île-du-Prince-Édouard
902-368-4551
sddowling@gov.pe.ca

Curtis Brezinski
Compliance Auditor
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
306-787-5876
Curtis.brezinski@gov.sk.ca

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