

Avis 31-342 du personnel des ACVM

Indications à l'intention des gestionnaires de portefeuille relativement aux conseils en ligne

Le 24 septembre 2015

Objet

Certains gestionnaires de portefeuille inscrits et gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint canadiens ont récemment commencé à exercer des activités à titre de « conseillers en ligne ». Il s'agit de personnes nouvellement inscrites et de gestionnaires de portefeuille déjà inscrits qui ont modifié leur modèle d'exploitation pour offrir des conseils par une plateforme en ligne. Ces sociétés offrent aux investisseurs individuels des services de gestion discrétionnaire de placements à faible coût au moyen d'un site Web interactif.

Le présent avis décrit les activités de ces conseillers en ligne et expose les indications du personnel des ACVM (le **personnel des ACVM** ou **nous**) sur les différentes façons dont un gestionnaire de portefeuille peut offrir des conseils au moyen d'une plateforme en ligne dans le respect de ses obligations réglementaires.

Les indications données dans le présent avis ne s'adressent qu'aux gestionnaires de portefeuille qui envisagent d'offrir des conseils en ligne. Un bref exposé sur l'utilisation des plateformes en ligne par les courtiers inscrits vient conclure l'avis.

Principaux éléments

- Il n'existe aucune dispense des conditions d'inscription habituelles pour les gestionnaires de portefeuille relativement aux « conseils en ligne ». Les obligations en matière d'inscription et de conduite prévues par la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (la Norme canadienne **31-103**) ne font mention d'aucune technologie particulière. Le gestionnaire de portefeuille qui exerce ses activités selon le modèle classique d'interaction en rencontrant des clients en personne et celui qui utilise une plateforme en ligne sont soumis aux mêmes règles.
- Les plateformes de conseils en ligne observées jusqu'à maintenant constituent des services hybrides qui utilisent une plateforme en ligne pour plus d'efficacité, mais des représentants-conseils inscrits participent activement à la prise de décisions. Elles ont recours à des questionnaires électroniques pour recueillir l'information relative à la connaissance du client, mais il incombe au représentant-conseil de déterminer si cette information est suffisante pour évaluer la convenance des placements pour un client. Les fonds détenus dans les comptes gérés des clients sont investis dans des produits relativement simples, notamment des fonds négociés en bourse (**FNB**) sans levier financier, des organismes de placement collectif (**OPC**) à faible coût ou d'autres fonds d'investissement à capital variable ou encore dans des espèces et quasi-espèces. Bien souvent, des portefeuilles types sont établis au moyen d'un

logiciel d'algorithmes, même si un représentant-conseil demeure responsable de la convenance des placements de chaque client.

- Avant la mise en œuvre d'un modèle d'exploitation pour les conseils en ligne, le gestionnaire de portefeuille ou le candidat à l'inscription à ce titre devra déposer des documents importants, notamment son projet de questionnaire pour recueillir l'information relative à la connaissance du client et de l'information sur les processus liés à son utilisation. Le personnel des ACVM examinera les documents afin d'évaluer si la société respecte les obligations qui lui incombent en vertu de la Norme canadienne 31-103.
- Le personnel des ACVM devra évaluer attentivement si un gestionnaire de portefeuille serait en mesure de respecter toutes ses obligations prévues par la Norme canadienne 31-103 si celui-ci souhaitait exercer des activités au moyen d'une plateforme de conseils en ligne qui diffère grandement du modèle décrit aux présentes.

Conseils en ligne fournis par les gestionnaires de portefeuille avec la participation active d'un représentant-conseil

Les conseillers en ligne autorisés à exercer des activités au Canada ne sont pas des « conseillers-robots » comme ceux que l'on voit aux États-Unis et qui peuvent offrir leurs services aux clients avec la participation minimale, voire nulle, d'un représentant-conseil. En comparaison, les conseillers en ligne canadiens peuvent être considérés comme offrant des services hybrides parce qu'ils utilisent une plateforme en ligne à des fins d'efficacité et que les représentants-conseils participent activement au processus de prise de décisions et en sont responsables.

Collecte de l'information relative à la connaissance du client et évaluation de la convenance au client

Le modèle hybride a recours à un site Web interactif pour recueillir l'information relative à la connaissance du client, laquelle est ensuite examinée par un représentant-conseil. Ce dernier est chargé d'établir si cette information lui permet d'évaluer la convenance du placement pour le client actuel ou éventuel. Dans la plupart des cas, les politiques de la société prévoient que le représentant-conseil doit communiquer directement avec un client actuel ou éventuel avant que la collecte d'information ne soit complétée. Une société peut parfois exiger que le représentant-conseil ne communique directement avec celui-ci que s'il a des questions ou des préoccupations à l'égard de l'information recueillie au moyen de la plateforme en ligne. Le cas échéant, le logiciel qui génère le questionnaire pour recueillir l'information relative à la connaissance du client est doté de mécanismes permettant de relever les incohérences dans les réponses et d'autres éléments incitant le représentant-conseil à communiquer avec le client actuel ou éventuel. Dans l'un ou l'autre des modèles, le représentant-conseil peut communiquer avec le client par téléphone, par vidéo, par courriel ou par clavardage. Le client actuel ou éventuel peut toujours communiquer avec le représentant-conseil de sa propre initiative.

Pour réussir à prendre en charge des clients de cette façon, le questionnaire en ligne doit être de qualité, et des explications utiles et d'autres éléments d'information pertinents doivent figurer sur le site Web du gestionnaire de portefeuille. La collecte d'information relative à la connaissance du client d'un conseiller en ligne doit équivaloir à un échange pertinent avec le client actuel ou

éventuel, même s'il ne prend pas la forme d'une rencontre en personne. À cette fin, un questionnaire et un système bien conçus comporteront les caractéristiques suivantes :

- ils posent des questions comportementales qui permettent d'établir la tolérance au risque et d'obtenir d'autres éléments d'information relative à la connaissance du client;
- ils obligent un client actuel ou éventuel à répondre à toutes les questions pour pouvoir continuer de remplir le questionnaire;
- ils détectent les incohérences dans les réponses (par exemple, celles qui indiquent à la fois une faible tolérance au risque et un objectif de croissance maximale), et ne permettront pas au client de continuer à remplir le questionnaire tant que le conflit n'est pas résolu;
- ils font ressortir les incohérences ou les conflits dans les réponses du client qui donneront lieu à un appel du représentant-conseil à l'investisseur;
- ils sensibilisent les investisseurs aux expressions et aux concepts utilisés;
- ils rappellent à l'investisseur qu'un représentant-conseil peut l'accompagner tout au long du processus.

Le système devrait aussi inviter les clients à mettre à jour leurs renseignements personnels en ligne au moins une fois par année et plus souvent s'il y a un changement important dans leur situation (par exemple un mariage, un divorce, la naissance d'un enfant, la perte ou un changement d'emploi). Le représentant-conseil doit passer en revue tous les changements à l'information relative à la connaissance du client et évaluer si le portefeuille type choisi convient toujours.

Pour en savoir davantage sur ces obligations, se reporter à l'Avis 31-336 du personnel des ACVM, *Indications à l'intention des gestionnaires de portefeuille, des courtiers sur le marché dispensé et des autres personnes inscrites au sujet des obligations de connaissance du client, de connaissance du produit et d'évaluation de la convenance au client*. Ces indications s'appliquent, peu importe si le gestionnaire de portefeuille utilise un modèle d'exploitation classique ou une plateforme en ligne pour offrir ses conseils aux clients.

Portefeuilles de placements

Jusqu'à maintenant, les portefeuilles des clients de conseillers en ligne sont composés de FNB, d'OPC à faible coût ou d'autres fonds d'investissement à capital variable ou encore d'espèces et de quasi-espèces. Aucune stratégie à effet de levier ni vente à découvert n'a été utilisée. Certains conseillers en ligne s'en remettent entièrement au représentant-conseil pour déterminer la répartition de l'actif et la sélection des produits composant le portefeuille d'un client. En revanche, dans la plupart des cas, après la collecte de l'information relative à la connaissance du client, un logiciel est utilisé pour prendre une décision préliminaire sur ce qui suit :

- le profil d'investisseur du client;
- un portefeuille type qui convient à un client ayant ce profil d'investisseur.

Le représentant-conseil examinera le profil d'investisseur généré par le logiciel pour s'assurer que celui-ci correspond bien à l'information relative à la connaissance du client qui a été recueillie. Il doit aussi veiller à ce que le portefeuille type proposé par le logiciel pour le client convienne réellement à ce dernier. Par la suite, le gestionnaire de portefeuille s'assurera que les

placements du client sont compatibles avec le portefeuille type approuvé pour lui par le représentant-conseil, ce qui peut comprendre le rééquilibrage du portefeuille à la répartition cible des actifs à intervalles réguliers. Pour ce faire, le client autorise habituellement le gestionnaire de portefeuille à effectuer des opérations dans un compte ouvert pour lui auprès d'une société membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM).

Notification au personnel des ACVM

Les obligations d'inscription et règles de conduite permanentes des gestionnaires de portefeuille qui sont prévues par la Norme canadienne 31-103 ne font mention d'aucune technologie particulière, ce qui signifie que les obligations en matière de connaissance du client et de convenance au client des gestionnaires de portefeuille offrant leurs services sur des plateformes en ligne sont identiques à celles qui incombent à tout autre gestionnaire de portefeuille. Tel est également le cas pour les autres obligations applicables au conseiller inscrit en vertu de la législation en valeurs mobilières.

Aucune dispense des règles de conduite applicables à un conseiller inscrit n'est accordée aux gestionnaires de portefeuille qui exercent leurs activités au moyen d'une plateforme en ligne de la façon décrite dans le présent avis.

Le gestionnaire de portefeuille qui souhaite exercer ses activités sur une plateforme en ligne n'a pas à se soumettre à un processus de demande particulier. Toute société qui demande à s'inscrire doit transmettre son plan d'affaires et d'autres renseignements concernant les activités qu'elle prévoit exercer dans le formulaire prévu à l'Annexe 33-109A6, *Inscription d'une société* (l'**Annexe 33-109A6**) qu'elle doit déposer. La société qui souhaite exercer des activités selon un modèle d'exploitation recourant aux conseils en ligne doit y indiquer ses projets de questionnaire pour recueillir l'information relative à la connaissance du client, ses profils d'investisseurs, ses portefeuilles types et les détails des processus connexes. Le personnel des ACVM examinera cette information dans le cadre de son contrôle diligent préalable à l'inscription.

Les personnes inscrites existantes doivent présenter le formulaire prévu à l'Annexe 33-109A5, *Modification des renseignements concernant l'inscription* si leurs activités principales, le marché visé et les produits et services qu'elles offrent à leurs clients diffèrent de ceux décrits dans le formulaire prévu à l'Annexe 33-109A6 qu'elles ont déjà déposé, ce qui comprendrait la mise en place d'une plateforme de conseils en ligne ou un changement important dans le fonctionnement d'une plateforme de conseils en ligne existante.

Nous invitons les sociétés qui envisagent d'offrir des conseils en ligne à communiquer avec le personnel des ACVM en début de projet, surtout si elles prévoient le faire de façon très différente du modèle décrit dans le présent avis.

Contrôle diligent du personnel des ACVM

Dans son examen des plans du gestionnaire de portefeuille en vue d'offrir des conseils en ligne, le personnel des ACVM s'attardera particulièrement à ses processus de connaissance du client et d'évaluation de la convenance. À l'instar de tout autre gestionnaire de portefeuille, le conseiller en ligne doit lui-même recueillir l'information relative à la connaissance du client et évaluer la

convenance au client; il ne peut se fier à l'information obtenue dans le cadre d'une entente d'indication de clients ou déléguer ses obligations à une autre personne. Un questionnaire utilisé pour recueillir l'information relative à la connaissance du client sur une plateforme en ligne ne peut se résumer à cocher des cases. Ce processus de collecte d'information doit être conçu et engagé de façon à équivaloir à un échange pertinent entre la société et le client actuel ou éventuel. Ce dernier devrait pouvoir choisir de communiquer directement avec un représentant-conseil par téléphone, par vidéo, par courriel ou par clavardage.

À mesure qu'augmente le nombre de ses clients, le conseiller en ligne doit veiller à ce qu'il y ait suffisamment de représentants-conseils pour leur offrir des services et continuer à exercer ses activités efficacement, comme le ferait un gestionnaire de portefeuille. Par ailleurs, à l'instar de celui-ci, le conseiller en ligne doit documenter l'information relative à la connaissance du client recueillie pour chaque client et la mettre à jour régulièrement (laquelle est généralement intégrée à un système Internet). Compte tenu des caractéristiques associées aux conseils en ligne, le personnel des ACVM examinera également la composition des différents profils d'investisseurs et portefeuilles types qui seront utilisés pour les clients.

La sécurité des systèmes et l'intégrité des renseignements sur les clients constituent bien évidemment des enjeux associés aux plateformes de conseils en ligne. Cependant, ils ne sont pas exclusifs aux conseillers en ligne puisque bon nombre de personnes inscrites ont des interactions en ligne avec leurs clients, que ce soit par la transmission d'un relevé de compte électronique ou l'accès en ligne aux renseignements sur les comptes. Toutes les personnes inscrites exerçant des activités en ligne doivent respecter les lois et les obligations réglementaires portant notamment sur l'identification des clients, la confidentialité des renseignements et la prévention du blanchiment d'argent. Nous nous attendons à ce que les conseillers en ligne adoptent à tout le moins les pratiques qui ont déjà été élaborées par le secteur à ces fins et acceptées par les autorités en valeurs mobilières.

Le personnel des ACVM peut procéder à des examens de la conformité de conseillers en ligne un an ou deux après le début de leurs activités pour s'assurer que toutes les obligations réglementaires sont bien respectées.

Jusqu'à maintenant, nous n'avons donné notre autorisation qu'à des conseillers en ligne offrant des produits relativement simples, comme ceux décrits aux présentes. Nous estimons que les portefeuilles établis selon un modèle simple de répartition de l'actif, composés de FNB ou d'OPC de base, sont faciles à comprendre pour la plupart des investisseurs et que le fait de déterminer si le produit convient à un investisseur donné est un exercice relativement simple pour une personne inscrite. Si un gestionnaire de portefeuille ou candidat à l'inscription à ce titre envisage d'offrir des produits de placement plus complexes sur sa plateforme en ligne, le personnel des ACVM examinera attentivement si celui-ci peut respecter ses obligations réglementaires.

Le contrôle diligent réalisé par le personnel des ACVM ne diminue aucunement les responsabilités permanentes de la personne inscrite en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable.

Conditions de l'inscription

Jusqu'à maintenant, nous n'avons imposé aucune condition aux conseillers en ligne qui communiquent avec chaque client éventuel au cours du processus de prise en charge. Si un gestionnaire de portefeuille ou un candidat à l'inscription qui envisage d'exercer des activités à titre de conseiller en ligne ne prévoit pas demander à un représentant-conseil de communiquer avec chaque client éventuel (mais chargera un représentant-conseil de répondre à toutes les demandes d'information des clients), le personnel des ACVM :

- lui demandera de lui montrer qu'il dispose d'un système satisfaisant pour cerner les situations où un représentant-conseil *communiquera* avec un client éventuel de sa propre initiative;
- peut recommander que des conditions lui soient imposées pour qu'il n'offre que les produits de placement relativement simples dont il est question dans le présent avis et qu'il soit inscrit dans la catégorie de gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint.

Nous évaluerons si des conditions seront nécessaires pour des modèles d'exploitation différents au fur et à mesure de leur élaboration.

Utilisation de plateformes en ligne par les courtiers inscrits

Les courtiers inscrits peuvent utiliser des plateformes en ligne de diverses façons qui peuvent avoir des implications réglementaires différentes. Le principe général s'appliquant aux conseils en ligne donnés par les gestionnaires de portefeuille demeure le même : les obligations des personnes inscrites utilisant de nouveaux modèles d'entreprise pour les activités nécessitant l'inscription sont identiques à celles des personnes inscrites utilisant des modèles établis. Les membres de l'OCRCVM ou de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels devront également respecter les obligations imposées par leur organisme d'autoréglementation.

Questions

Pour toute question sur le présent avis, veuillez vous adresser à l'une des personnes suivantes :

Julie Politi
Analyste aux pratiques de distribution
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
418 525-0337, poste 4828
1 877 525-0337
julie.politi@lautorite.qc.ca

Christopher Jepson
Senior Legal Counsel
Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de
l'Ontario
416 593-2379
cjepson@osc.gov.on.ca

Jason Alcorn
Conseiller juridique, Valeurs mobilières
Commission des services financiers et des
services aux consommateurs
Nouveau-Brunswick
506 643-7857

Denis Silva
Senior Legal Counsel
Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
604 899-6511
1 800 373-6393

jason.alcorn@fcnb.ca

Steven D. Dowling
General Counsel
Consumer, Labour and Financial Services
Division, Department of Environment, Labour
and Justice
Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard
902 368-4551
sddowling@gov.pe.ca

Craig Whalen
Manager of Licensing, Registration and
Compliance, Office of the Superintendent of
Securities
Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador
709 729-5661
cwhalen@gov.nl.ca

Thomas W. Hall
Associate Director, Legal Registries
Ministère de la Justice
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
867 873-7490
tom-hall@gov.nt.ca

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

Brian W. Murphy
Deputy Director, Capital Markets
Nova Scotia Securities Commission
902 424-4592
murphybw@gov.ns.ca

dsilva@bcsc.bc.ca

Navdeep Gill
Manager, Registration
Alberta Securities Commission
403 355-9043
navdeep.gill@asc.ca

Liz Kutarna
Deputy Director, Capital Markets, Securities
Division
Financial and Consumer Affairs Authority of
Saskatchewan
306 787-5871
liz.kutarna@gov.sk.ca

Chris Besko
Director, General Counsel
Commission des valeurs mobilières du
Manitoba
204 945-2561 et 1 800 655-5244
(Sans frais au Manitoba)
chris.besko@gov.mb.ca

Shamus Armstrong
Directeur adjoint, Bureau d'enregistrement
Ministère de la Justice
Gouvernement du Nunavut
867 975-6598
sarmstrong@gov.nu.ca