

Réformes axées sur le client

Questions et réponses

MISES À JOUR LE 18 DÉCEMBRE 2020

Le personnel des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (**ACVM** ou **nous**), de même que celui de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (**OCRCVM**) et de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (**ACFM** et, avec l'OCRCVM, les **OAR**), ont établi le Comité de mise en œuvre des réformes axées sur le client (le **comité**) chargé d'étudier les enjeux opérationnels et les questions communes aux intervenants du secteur concernant la mise en œuvre des réformes axées sur le client (les **réformes**) et d'offrir des indications à leur égard.

Nous avons dressé la liste des questions que le comité a reçues à ce jour et y avons intégré nos réponses afin d'orienter les personnes inscrites dans leur préparation aux nouvelles obligations instituées par les réformes qui entreront en vigueur le 30 juin 2021 (conflits d'intérêts) et le 31 décembre 2021 (connaissance du client, connaissance du produit, convenance au client, information sur la relation et tous les autres éléments).

Nos réponses visent à préciser la façon d'appliquer certaines de ces obligations tout en laissant aux personnes inscrites la plus grande souplesse possible pour les adapter à leur modèle d'entreprise. Nous ne sommes pas en mesure de donner de réponses personnalisées aux questions de chaque personne inscrite, ni de commenter en détail les politiques, les procédures, les contrôles ou les modèles de documents, de dossier d'information ou de listes de vérification. Les réponses ci-après ne constituent pas un avis juridique.

Nous publierons les réponses aux questions supplémentaires qui seront posées au comité durant la période de transition progressive des réformes. Nous pourrions également fournir d'autres indications après que les ACVM et les OAR auront eu l'occasion d'examiner la façon dont différentes personnes inscrites ont mis en œuvre les réformes et d'établir des pratiques exemplaires. Nous invitons donc les personnes inscrites à entreprendre leur planification dès maintenant pour être conformes aux nouvelles obligations une fois celles-ci en vigueur.

Dans le présent document, nous désignons les courtiers sur le marché dispensé comme étant des **CMD**.

Les réponses ci-dessous représentent l'avis du personnel des autorités membres des ACVM, mais pas nécessairement celui de chacune des autorités en valeurs mobilières.

Question		Réponse
Partie 11 – Contrôles internes et systèmes		
1.	Des modules de formation sont-ils requis pour chaque divergence importante relevée ou une	En vertu de la partie 11, nous nous attendons à ce que les sociétés forment l'ensemble du personnel approprié sur les conflits d'intérêts en général, soit toutes les personnes physiques inscrites et tous les superviseurs, ainsi que les autres membres du personnel

Question		Réponse
	<p>formation générale sur les divergences importantes est-elle globalement acceptable?</p> <p>Les sociétés sont-elles tenues de former tout le personnel sur les conflits d'intérêts ou l'obligation de formation vise-t-elle principalement les personnes inscrites?</p>	<p>qui doivent recevoir la formation en raison de leurs rôles et responsabilités. Nous nous attendons à ce que le personnel chargé de la conformité en fasse partie.</p> <p>Par exemple, la plupart des sociétés offrent à leur personnel une formation sur leur code d'éthique, qui englobe généralement les politiques, procédures et contrôles en matière de conflits d'intérêts. Selon son contenu, elle pourrait suffire à attester la formation du personnel sur les conflits d'intérêts en général.</p> <p>Des modules de formation particuliers pourraient être requis à l'égard de certains conflits d'intérêts importants à l'intention de certains membres du personnel. Par exemple, une formation sur les conflits d'intérêts et les contrôles des sociétés concernant les ententes de rémunération pourrait être nécessaire pour toutes les personnes physiques inscrites, le personnel chargé de la conformité et les superviseurs.</p> <p>Les personnes inscrites devraient exercer leur jugement professionnel lors de la création et de la mise en œuvre de modules de formation ainsi que de la désignation du personnel à former.</p>
Connaissance du client – art. 13.2		
2.	<p>Profil de risque et suffisance de l'information relative à la connaissance du client</p> <p>La disposition v du sous-paragraphe c du paragraphe 2 de l'article 13.2 introduit le concept de profil de risque et l'instruction générale indique que l'évaluation de la capacité du client d'assumer des pertes suppose que la personne inscrite comprend les autres éléments énumérés au sous-paragraphe c, surtout la situation financière du client. Dans certains cas, la personne inscrite pourrait ne pas être en mesure d'obtenir de l'information sur le portefeuille externe du</p>	<p>Même si les réformes précisent nos attentes sur les éléments qui composent le profil de risque du client (c.-à-d. la capacité de prendre des risques et la tolérance au risque), les attentes concernant les actifs et les placements du client ailleurs qu'auprès de la personne inscrite ne sont pas nouvelles (se reporter à l'Avis 31-336 du personnel des ACVM).</p> <p>Le principe général veut que la personne inscrite exerce toujours un jugement professionnel au moment de déterminer si elle a obtenu suffisamment d'information relative à la connaissance du client dans les circonstances, compte tenu de sa relation avec le client lui-même et de son modèle d'entreprise, pour s'acquitter de son obligation d'évaluation de la convenance. Cette pratique concorde avec les obligations qui s'appliquaient à elle avant les réformes en ce qui a trait à la connaissance du client et à la convenance.</p> <p>Il est expressément reconnu dans l'instruction générale que certains clients peuvent être réticents à fournir de l'information pertinente sur eux ou répondre tardivement aux demandes de mise de jour. Le refus du client de fournir ou de mettre à jour toute l'information demandée n'empêche pas automatiquement la personne inscrite de lui offrir ses services. La personne inscrite devrait exercer son jugement professionnel pour déterminer si elle a recueilli suffisamment d'information auprès du client pour remplir son obligation d'évaluation de la convenance à ce dernier (ou si elle devrait refuser d'ouvrir le compte ou de fournir les produits ou services), et si l'information demeure suffisamment à jour.</p>

Question		Réponse
	<p>client, ce qui pourrait nuire à son évaluation du client à absorber les pertes. D'autres indications sur les attentes des ACVM seraient utiles pour les situations où la personne inscrite ne dispose d'aucune information sur les comptes externes.</p>	<p>Dans certains cas, la personne inscrite pourrait devoir s'informer au sujet des autres placements du client ailleurs afin d'avoir un meilleur portrait de la situation financière de ce dernier et ainsi évaluer adéquatement la convenance (aussi bien actuellement que dans le cadre des réformes). Cette information peut être particulièrement importante pour permettre à la personne inscrite d'évaluer si un placement donné pourrait se traduire par une concentration excessive dans un titre ou un secteur, ou si le client est admissible à une dispense de prospectus.</p> <p>Par exemple, nous nous attendons actuellement à ce que les courtiers obtiennent la ventilation des actifs financiers et des actifs nets du client pour s'assurer que l'information recueillie rend bien compte de la situation financière de ce dernier et aider la personne inscrite à déterminer si les dispenses de prospectus sont ouvertes et à évaluer la convenance des placements. Nous nous attendons également à ce qu'ils demandent davantage de renseignements sur la situation financière du client en cas de doute raisonnable sur l'exactitude de l'information qu'il a fournie ou sur sa qualité présumée d'investisseur qualifié ou d'investisseur admissible. Nous rappelons également aux personnes inscrites l'obligation figurant au paragraphe 2.1 de l'article 13.3 relativement aux instructions du client (ordres non sollicités). Les obligations instituées par les réformes ainsi que l'instruction générale les accompagnant énoncent clairement qu'une personne inscrite n'est pas tenue d'accepter un ordre ou une instruction d'un client qu'elle estime ne pas remplir les critères prévus en matière d'évaluation de la convenance. À notre avis, il ne lui suffit pas de désigner l'ordre comme non sollicité; elle doit prendre les mesures prévues au paragraphe 2.1 de l'article 13.3 et conseiller au client de ne pas y donner suite. En particulier, elle doit informer le client de la raison pour laquelle la mesure ne respectera pas le paragraphe 1 et lui en recommander une autre qui respecte ce paragraphe. Pour ce faire, elle doit disposer de renseignements suffisants sur la connaissance du client.</p>
3.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Dans un scénario où le client a déjà déterminé la répartition de ses actifs et s'est adressé à un gestionnaire de portefeuille particulier dans un but précis (p. ex., investir dans des titres à faible capitalisation de sociétés nord-américaines) afin de satisfaire à un besoin particulier de cette répartition, le gestionnaire de portefeuille peut-il s'en remettre à la déclaration – que ce soit dans l'entente de gestion des placements, l'énoncé de la politique de placement ou un autre document</p>	<p>À notre avis, la personne inscrite doit exercer un jugement professionnel et tenir compte de divers facteurs au moment de déterminer s'il est approprié de s'appuyer sur l'information fournie par le client au sujet de ses actifs détenus en dehors de la société. Elle doit tenir compte des circonstances, notamment du niveau de connaissance et des attentes du client pour la relation client-personne inscrite, tels que définis dans l'information relative à la connaissance du client et de la nature de sa relation avec le client. Dans certains cas, la personne inscrite peut avoir besoin d'information supplémentaire sur les placements que le client détient en dehors de la société inscrite afin d'avoir un meilleur portrait de la situation financière de ce dernier et ainsi évaluer adéquatement la convenance. Cette information peut être particulièrement importante pour permettre à la personne inscrite d'évaluer si un placement donné pourrait se traduire par une concentration excessive dans un titre ou un secteur, et peut être pertinente même dans le cas où le client s'adresse à une personne inscrite pour remplir un mandat donné. Voir nos réponses aux questions 2, 40 et 47.</p>

Question	Réponse
<p>– fournie par le client concernant ses actifs détenus en dehors de la société et sur le fait que le client doit l’informer de tout changement apporté à ces actifs?</p>	
<p>4. Mise à jour de l’information relative à la connaissance du client</p> <p>Le paragraphe 4 de l’article 13.2 oblige la personne inscrite à prendre des mesures raisonnables pour tenir à jour l’information relative à la connaissance du client et l’instruction générale indique que l’interaction avec le client devrait être consignée. La fréquence d’un examen tous les 12 ou 36 mois soulève également la question de savoir s’il est suffisant d’inscrire une note ou un appel téléphonique au dossier ou si un processus plus formel est nécessaire. D’autres indications sur les attentes des ACVM envers les personnes inscrites en ce qui concerne l’attestation de conformité à cette obligation seraient les bienvenues.</p>	<p>Le principe général veut qu’une personne inscrite doit toujours exercer son jugement professionnel pour déterminer si elle a recueilli suffisamment de renseignements pour s’acquitter de son obligation d’évaluation de la convenance et si ces renseignements sont suffisamment à jour. Le règlement est fondé sur des principes et nous n’avons pas expressément prescrit la façon dont une personne inscrite devrait attester sa conformité à cette obligation. L’obligation générale de mettre à jour l’information n’est pas nouvelle et nos attentes sont en phase avec celles dans l’Avis 31-336 du personnel des ACVM.</p> <p>L’instruction générale prévoit une certaine latitude en ce qui concerne la documentation de la confirmation par le client de l’exactitude de l’information, notamment quant à tout changement significatif. Cette confirmation peut être obtenue par d’autres moyens comme des notes versées au dossier du client qui indiquent en détail l’instruction donnée par celui-ci de modifier l’information, ou bien être officialisée par la signature (manuscrite, électronique ou numérique) du client.</p> <p>Dans certains cas, la consignation de notes relatives à un appel téléphonique sera suffisante (et ces notes devront être accessibles en cas d’examen). Dans d’autres (notamment si des modifications importantes sont apportées à l’information relative à la connaissance du client), nous nous attendons à une réécriture de cette information.</p> <p>La mise à jour périodique devrait comprendre une révision de toute l’information avec le client, c’est-à-dire qu’il ne serait pas raisonnable de ne mettre à jour que le revenu de ce dernier ou les renseignements sur son emploi sans lui poser de questions pour revoir sa tolérance au risque et son horizon de placement.</p> <p>Certaines sociétés pourraient juger utile de recourir à un formulaire de mise à jour de l’information sur le client à chaque mise à jour périodique, ou en cas de changement important, mais la façon dont une société devrait attester la conformité à cette obligation n’est pas expressément prévue par le règlement.</p>
<p>5. Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Les personnes inscrites doivent-elles mettre à jour l’information relative à la connaissance</p>	<p>Les personnes inscrites devront se conformer aux obligations de connaissance du client et de convenance au client applicables instituées par les réformes à partir du 31 décembre 2021. Avant cette date, elles ne sont pas tenues de mettre à jour l’information relative à la connaissance du client et à la convenance au client pour tous les comptes de clients. Nous nous attendons à ce que les</p>

Question		Réponse
	du client de tous les clients actuels et réévaluer la convenance de leurs placements au 31 décembre 2021, ou immédiatement après cette date?	personnes inscrites continuent de procéder à des mises à jour régulières conformément aux obligations actuelles jusqu'au 31 décembre 2021, et conformément aux critères énoncés au paragraphe 2 de l'article 13.3 après cette date.
Connaissance du produit – article 13.2.1		
6.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Une société qui gère des organismes de placement collectif (OPC) en ayant recours à des gestionnaires de portefeuille internes peut-elle s'en remettre à ces derniers pour remplir ses obligations de connaissance du produit?</p>	<p>La formulation de l'instruction générale offre aux sociétés inscrites la souplesse nécessaire pour instaurer un processus de connaissance du produit qui soit adapté à leur modèle d'entreprise, sous réserve du respect des obligations en la matière énoncées dans le Règlement 31-103. Par conséquent, dans le scénario présenté, si la société souhaite faire appel aux représentants-conseils du gestionnaire de portefeuille inscrit pour exécuter certaines fonctions relatives à la connaissance du produit qui font partie des obligations prévues au paragraphe 1 de l'article 13.2.1, elle devra établir et superviser un processus de connaissance du produit, qui précise les activités à réaliser, et désigner les représentants-conseils responsables de leur exécution au nom de la société. Toutes les activités relatives à la connaissance du produit, réalisées par des représentants-conseils au nom de la société, doivent être consignées et la société doit se doter de contrôles pour s'assurer que le processus de connaissance du produit établi est suivi, étant donné qu'elle en assume la responsabilité en vertu de la partie 11.</p> <p>Nous tenons à préciser que les personnes physiques inscrites ont également leurs propres obligations à remplir en vertu du paragraphe 2 de l'article 13.2.1</p>
7.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>La réponse à la question 6 précisait : « <i>Toutes les activités relatives à la connaissance du produit réalisées par des représentants-conseils au nom de la société doivent être consignées et la société doit se doter de contrôles pour s'assurer que le processus de connaissance du produit qu'elle a établi est suivi, étant donné qu'elle en assume la responsabilité en vertu de la partie 11</i> ».</p>	<p>Afin de remplir leurs obligations relatives à la connaissance du produit, les sociétés doivent mettre sur pied un processus de connaissance du produit qui soit adapté à leur modèle d'entreprise, tout en s'assurant que tous les titres offerts aux clients sont continuellement évalués, approuvés et surveillés en regard des changements importants.</p> <p>La réponse à la question 6 visait à clarifier la façon dont une société ayant un modèle d'entreprise particulier de gestion de portefeuille peut répartir les responsabilités relatives à la connaissance du produit de manière adaptée à son modèle d'entreprise. Dans ce scénario, nous avons reconnu qu'une société peut mettre sur pied un processus de connaissance du produit pour remplir ses obligations prévues au paragraphe 1 de l'article 13.2.1, qui peut être dirigé par des représentants-conseils. Cependant, comme il incombe à la société de s'assurer du respect des obligations prévues au paragraphe 1 de l'article 13.2.1, elle doit veiller à ce que les politiques, les procédures et les contrôles nécessaires, y compris les activités de surveillance et d'examen, aient été mis en œuvre. « Toutes les activités relatives à la connaissance du produit » ci-dessus renvoient généralement aux activités de contrôle diligent et autres activités de connaissance du produit réalisées par les représentants-conseils dans le cadre du processus de connaissance du</p>

Question		Réponse
	<p>Veillez apporter des précisions sur la portée de ce paragraphe.</p> <p>Veillez également confirmer que la tenue d'un audit de succursale (tous les 1 à 3 ans) démontre qu'une société s'est dotée de contrôles pour s'assurer que le processus de connaissance du produit est mené à bien.</p>	<p>produit propre à la société, et ces activités doivent être consignées pour s'assurer que la société remplit ses obligations de connaissance du produit.</p> <p>Nous n'avons pas prescrit de calendrier précis de surveillance et d'examen des activités des représentants de la société lorsque cette dernière a mis sur pied un processus de connaissance du produit de ce type. Chaque société doit évaluer son propre processus et déterminer les contrôles particuliers nécessaires pour surveiller la conformité aux obligations de connaissance du produit.</p>
Conflits d'intérêts – art. 13.4		
8.	<p>Norme d'agir au mieux des intérêts du client</p> <p>Bien que l'instruction générale présente plusieurs exemples de conflits d'intérêts et de contrôles, les membres souhaiteraient davantage d'explications sur la façon dont les personnes inscrites peuvent s'assurer de régler un conflit d'intérêts au mieux des intérêts du client.</p>	<p>On saura, dans l'évaluation des faits et des circonstances du moment, si une personne inscrite a traité un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts de son client. Dans le traitement des conflits d'intérêts, une approche qui est fondée sur des principes est répandue et efficace, surtout dans la mesure où les faits et les circonstances entourant les relations entre les personnes peuvent varier considérablement au fil du temps.</p> <p>La détermination de ce qui est « au mieux des intérêts » du client est une affaire de faits et de circonstances, non pas de liste de vérification. Il s'agit d'analyser le caractère raisonnable des mesures prises par la personne inscrite pour traiter le conflit d'intérêts important au mieux des intérêts de son client sur la base de ce qu'une personne inscrite raisonnable aurait effectué dans les mêmes circonstances.</p> <p>Les indications ajoutées dans l'instruction générale énoncent nos attentes quant à la manière dont les personnes inscrites peuvent satisfaire à leurs obligations rehaussées de traitement des conflits d'intérêts. L'obligation de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client est une norme réglementaire qui implique, entre autres choses, que, dans le traitement d'un conflit, les personnes inscrites doivent faire passer les intérêts du client avant les leurs et avant tout autre intérêt opposé. Dans l'instruction générale, nous indiquons qu'elles doivent traiter les conflits d'intérêts par leur évitement ou la mise en place de contrôles suffisants à cette fin. Nous donnons des indications sur les contrôles qu'elles pourraient envisager, notamment les cas dans lesquels un conflit d'intérêts est important et la procédure de transmission aux échelons supérieurs des situations conflictuelles potentielles. Les personnes inscrites devraient s'inspirer des exemples de contrôles fournis dans l'instruction générale afin d'avoir une idée de ceux qu'elles devraient mettre en place.</p>

Question		Réponse
		À notre avis, l'analyse des conflits d'intérêts par la personne inscrite devrait comprendre les éléments clés suivants : importance, caractère raisonnable et jugement professionnel, compte tenu de la relation entre elle et le client et de son modèle d'entreprise afin d'atténuer suffisamment les conflits de sorte qu'ils se règlent au mieux des intérêts du client. Les personnes inscrites sont responsables de mettre en œuvre et de maintenir des politiques et des procédures pour justifier qu'elles respectent les obligations relatives aux conflits d'intérêts prévues par les réformes.
9.	Pouvez-vous fournir d'autres indications ou exemples sur le sens de « conflits importants »?	<p>L'instruction générale présente des indications sur ce point. L'importance d'un conflit dépendra des circonstances. Pour la déterminer, les personnes inscrites devraient évaluer si le conflit pourrait raisonnablement avoir une incidence sur ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les décisions du client dans les circonstances; • les recommandations ou les décisions de la personne inscrite dans les circonstances. <p>De plus, l'instruction générale expose des exemples de contrôles pour les conflits d'intérêts inhérents qui, d'après notre expérience, sont presque toujours importants.</p>
10.	Le consentement est, depuis longtemps, l'un des mécanismes acceptables de traitement de certains conflits importants. En sera-t-il encore de même?	<p>Le consentement sans autre mesure de la personne inscrite ne suffira pas à traiter un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts d'un client.</p> <p>Dans l'avis de publication des réformes (octobre 2019), nous analysons les commentaires que nous avons reçus concernant le consentement, la signification du terme « traitement » d'un conflit, sa déclaration et les contrôles :</p> <p><i>« Commentant l'obligation, pour une société inscrite, d'éviter tout conflit d'intérêts qui n'est pas traité au mieux des intérêts du client ou ne peut pas l'être, un intervenant demande instamment aux ACVM d'indiquer si la seule option est d'éviter les conflits et insiste pour qu'elles indiquent s'il est acceptable, par exemple, d'offrir des produits exclusifs à un client qui en reconnaît l'exclusivité et consent à leur utilisation.</i></p> <p>et</p> <p><i>« De nombreux intervenants pensent que la déclaration d'un conflit est à elle seule suffisante dans certaines circonstances et que le règlement devrait tenir compte de cet état de fait en permettant aux personnes inscrites d'exercer leur jugement professionnel pour établir dans quels cas la simple déclaration suffit, notamment dans les interactions avec des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques et dans la mise en œuvre de mesures d'atténuation appropriées. D'autres affirment par contre que le fait de</i></p>

Question		Réponse
		<p><i>s'en remettre indûment à la déclaration pour aider à atténuer les conflits ne respecte pas les principes de la norme d'agir au mieux des intérêts du client.</i></p> <p>Nos réponses indiquaient ce qui suit :</p> <p>« Selon nous, le terme « traiter » englobe [...] le large éventail de mesures qu'une société pourrait raisonnablement prendre, comme de mettre en œuvre des contrôles permettant d'atténuer suffisamment l'effet du conflit ou carrément éviter le conflit.</p> <p>et</p> <p>« Nous reconnaissons que l'efficacité de la déclaration comme outil de traitement des conflits d'intérêts importants peut dépendre du niveau de connaissances des clients et de leur capacité à comprendre l'information qui leur est transmise et à agir sur la base de cette information. Toutefois, nous pensons que, pour constituer un bon moyen de traitement des conflits d'intérêts au mieux des intérêts du client, la déclaration doit être combinée à d'autres contrôles (notamment les contrôles avant les opérations et les examens après les opérations). En outre, non seulement la déclaration des conflits ne permet pas toujours d'atténuer les risques liés aux conflits d'intérêts, mais dans certains cas, elle les accentue, au détriment des clients.</p>
11.	<p>Dans le cas d'un courtier qui distribue exclusivement les produits d'un gestionnaire de fonds membre du même groupe, la précision claire que la société n'offre que des produits exclusifs et qu'elle ne tient pas compte du marché des produits non exclusifs (ou du fait que ceux-ci seraient meilleurs, pires ou équivalents pour satisfaire les besoins du client), avec le consentement du client, constitue-t-elle un moyen acceptable de traiter le conflit?</p> <p>L'éventail d'OPC mis à la disposition des courtiers est établi par la société d'OPC. Le courtier membre du même groupe déterminera à son tour lesquels de ces OPC</p>	<p>Les réformes sont assez flexibles pour s'adapter à différents modèles d'entreprise. La question pose des enjeux liés aux conflits d'intérêts et à la connaissance du produit.</p> <p>Si un client a ouvert un compte après avoir été clairement informé que le courtier ou le conseiller offrira des produits exclusifs, il est raisonnable de présumer qu'il a accepté la relation client-personne inscrite sur ce fondement. Toutefois, le courtier ou le conseiller doit aussi prendre d'autres mesures pour traiter le conflit avant de pouvoir aller de l'avant, et il ne peut s'en remettre à l'émetteur ou à un membre du même groupe pour son contrôle diligent des produits.</p> <p>Les réformes imposent des obligations nouvelles ou rehaussées aux courtiers et aux conseillers, y compris les courtiers qui ne distribuent que des produits exclusifs et ceux qui en distribuent des exclusifs et des non exclusifs, concernant les produits qu'ils offrent à leurs clients et tout conflit d'intérêts important connexe. Les produits exclusifs donnent presque toujours lieu à des conflits d'intérêts importants.</p> <p><i>Conflits d'intérêts</i></p>

Question		Réponse
	sont appropriés à sa gamme de produits. Les évaluations des produits peuvent se faire ailleurs au sein du complexe d'OPC, mais ce n'est pas un exercice dont se charge habituellement ce courtier.	<p>Le consentement sans autre mesure de la personne inscrite ne suffira pas à traiter un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts d'un client. Nous sommes d'avis que la déclaration doit être combinée à d'autres contrôles (y compris les contrôles avant les opérations et les examens après les opérations).</p> <p>L'instruction générale renferme des indications sur nos attentes quant aux mesures que doivent prendre les courtiers et les conseillers pour traiter les conflits découlant de produits exclusifs et à celles en matière de déclaration des conflits.</p> <p><i>Connaissance du produit</i></p> <p>Pour se conformer aux nouvelles obligations relatives à la connaissance du produit, les courtiers qui ne distribuent que des produits exclusifs et ceux qui distribuent aussi bien des produits exclusifs que non exclusifs doivent procéder à leurs propres évaluations des produits, indépendamment de celles pouvant être effectuées par l'émetteur membre du même groupe qu'eux ou ailleurs au sein du complexe d'OPC.</p>
12.	L'instruction générale a été modifiée afin qu'elle inclue des indications sur l'acquisition d'actifs auprès d'un client hors du cours normal des activités. Pouvez-vous nous aider à cerner les scénarios visés par les indications?	<p>Selon nous, l'acquisition d'actifs auprès d'un client hors du cours normal des activités donne lieu à des conflits d'intérêts inhérents qui sont presque toujours importants. Cette situation peut se révéler particulièrement délicate vu le degré implicite de confiance que la plupart des clients ont en leur personne inscrite, la possibilité que certains d'entre eux ne comprennent pas que leur représentant puisse ne pas agir pour le compte de la société dans ces opérations, et les risques de conformité inhérents connexes auxquels s'expose la société dans les cas où les représentants réalisent des opérations avec les clients.</p> <p>Par exemple, une personne inscrite ne devrait pas acquérir d'un client un immeuble ou d'autres actifs de valeur importante. Si, après évaluation du conflit d'intérêts, la société décide d'autoriser une telle opération entre son représentant et le client, l'obligation de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client s'appliquera. La société doit se doter de politiques, de procédures et de contrôles démontrant qu'elle traite ces conflits au mieux des intérêts du client, et notamment évaluer l'efficacité de ces politiques, procédures et contrôles. Les sociétés pourraient envisager le contrôle suivant : obliger le client à consulter un conseiller juridique ou un professionnel indépendant à propos de l'opération.</p>
13.	Pouvez-vous nous éclairer sur les attentes des autorités concernant l'utilisation des résultats du contrôle diligent périodique des produits non exclusifs comparables offerts sur le	<p>Les sociétés qui n'effectuent des opérations que sur des produits exclusifs ou qui ne recommandent que ceux-ci ne sont pas tenues par le règlement de comparer les produits exclusifs qu'elles offrent aux clients à d'autres produits similaires sur le marché.</p> <p>Toutefois, le contrôle diligent périodique de produits (non exclusifs) comparables sur le marché et l'évaluation du caractère concurrentiel des produits exclusifs par rapport aux autres produits offerts sur le marché ont été consignés dans l'instruction générale</p>

Question		Réponse
	<p>marché aux sociétés à gamme fermée n'offrant que des produits exclusifs?</p>	<p>comme exemple de contrôle que les sociétés peuvent utiliser pour traiter le conflit d'intérêts associé à l'offre de produits exclusifs seulement.</p> <p>Ainsi, le fait d'être en mesure de démontrer que ses produits exclusifs sont concurrentiels par rapport aux autres produits sur le marché pourrait constituer une façon pour la société de prouver que l'élaboration de la gamme de produits et les recommandations aux clients reposent sur la qualité des produits exclusifs qu'elle offre à ses clients.</p> <p>Cet exemple de contrôle ne vise pas à laisser entendre que les sociétés doivent utiliser l'information pour modifier les produits qu'elles offrent aux clients (ou optimiser leur gamme de produits, comme il a été proposé dans le document de consultation de 2016), mais il peut éclairer leur analyse de la suffisance de leur contrôle du conflit d'intérêts à le traiter au mieux des intérêts des clients.</p>
14.	<p>Pouvez-vous nous éclairer sur le but recherché du traitement des conflits d'intérêts au niveau de la supervision pour les directeurs de succursale productifs?</p>	<p>La séparation, ou l'indépendance, de la rémunération des personnes responsables de la supervision favorise une supervision efficace des activités des représentants. Nous nous attendons à ce que la majorité de la rémunération des personnes responsables de la supervision <u>ne soit pas</u> liée au chiffre d'affaires généré par les représentants, la succursale ou la gamme de produits qu'elles supervisent.</p> <p>Toutefois, nous reconnaissons que, dans certains cas, les directeurs de succursale productifs ou non peuvent recevoir une rémunération qui soit partiellement fonction de la rentabilité de la succursale ou de la division. Nous nous attendons alors à ce que les sociétés évaluent leur structure de rémunération et s'assurent de la suffisance des contrôles en place à traiter, au mieux des intérêts des clients, les conflits liés à la rémunération au niveau de la supervision.</p> <p>Si une partie de la rémunération au niveau de la supervision est fondée sur la rentabilité de la succursale ou d'une division, nous nous attendons à ce que d'autres facteurs servant à établir la rémunération au niveau de la supervision suffisent à neutraliser toute partialité du personnel chargé de la supervision envers la rentabilité au détriment des intérêts des clients. Nous nous attendons à ce que des contrôles comme la supervision à niveaux multiples soient également mis en œuvre afin de garantir une surveillance suffisante, par le siège social ou un examinateur indépendant, du processus de supervision. Nous nous attendons également à ce que tous les contrôles compensatoires soient mis à l'essai périodiquement afin d'évaluer leur efficacité à assurer le traitement des conflits liés à la supervision au mieux des intérêts des clients.</p> <p>À notre avis, l'importance du conflit peut dépendre du pourcentage de la rémunération liée aux ventes de la succursale ou de la division. Les personnes inscrites devraient tenir compte des autres exemples de contrôle suivants pour le traitement de ce conflit au mieux des intérêts de leurs clients : établir un faible niveau de rémunération sous forme de prime par rapport au salaire de base, assorti de mesures strictes de sanction de la non-conformité, p. ex. si la prime (voire le salaire) du personnel chargé de la supervision</p>

Question		Réponse
		est également liée i) à l'absence de plainte valide des investisseurs auprès de la succursale ou du supérieur immédiat (après enquête indépendante) et ii) aux résultats d'appels d'assurance qualité indépendants auprès d'investisseurs afin d'évaluer la conformité et les pratiques de vente.
15.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Lors du contrôle diligent périodique des produits non exclusifs comparables (tels que des fonds d'investissement) offerts sur le marché, est-il acceptable que les personnes inscrites s'appuient sur l'information fournie par le gestionnaire de fonds d'investissement?</p>	<p>Nous n'avons pas prescrit de documents ni d'information à utiliser dans différentes circonstances. Les personnes inscrites peuvent utiliser toute information qu'elles jugent fiable. Dans le cas de fonds d'investissement publics, les personnes inscrites peuvent s'appuyer sur les documents réglementaires préparés et rendus publics par le gestionnaire de fonds d'investissement (p. ex. prospectus, aperçu du fonds, états financiers). Comme l'indique l'instruction générale, il peut être nécessaire d'ajouter un contrôle diligent lorsque la société inscrite relève un problème dans le cadre du processus d'examen, par exemple, si l'information à la disposition du public n'est pas suffisante pour effectuer une évaluation valable ou s'il y a des motifs de douter de la validité de l'information.</p> <p>Se reporter à notre réponse à la question 16.</p>
16.	<p>Produits exclusifs et conflits d'intérêts importants</p> <p>L'article 13.4 de l'instruction générale indique que constitue un conflit d'intérêts important inhérent pour la société inscrite le fait d'effectuer des opérations sur des produits exclusifs ou d'en recommander. Le cas échéant, la société doit pouvoir démontrer qu'elle traite ce conflit au mieux des intérêts de son client. Il est recommandé dans l'instruction générale d'effectuer un contrôle diligent périodique des produits non exclusifs comparables offerts sur le marché et d'évaluer si les produits exclusifs sont concurrentiels par rapport à ces autres produits.</p>	<p>Voir notre réponse à la question 13 ci-dessus. Sans être obligatoire, cette mesure a été incluse dans l'instruction générale comme exemple de contrôle permettant aux sociétés de traiter le conflit d'intérêts associé à l'offre de produits exclusifs seulement. Nous vous recommandons également de consulter les autres exemples de contrôles figurant dans l'instruction générale.</p> <p>Le niveau de contrôle diligent devrait être suffisant pour permettre aux personnes inscrites d'évaluer valablement la place des produits exclusifs qu'elles offrent dans l'environnement concurrentiel.</p> <p>Nous reconnaissons qu'il pourrait exister certains obstacles à l'obtention de renseignements précis sur les produits comparables des concurrents de la société, notamment lorsque ceux-ci sont offerts sous le régime d'une dispense de prospectus. Toutefois, d'après notre expérience, la plupart des personnes inscrites et des émetteurs ont une connaissance générale de la concurrence et sont en mesure de recueillir suffisamment d'information pour établir une comparaison avec leurs produits.</p> <p>Les problèmes d'accès à l'information qu'éprouvent les personnes inscrites ou les hypothèses ou réserves nécessaires qu'elles doivent émettre dans le cadre de leur analyse comparative (notamment parce que les produits concurrents sont considérablement différents) devraient être consignés.</p> <p>La déclaration du conflit aux clients, y compris l'information y afférente, ne suffit pas à démontrer que la société a traité au mieux des intérêts de ses clients les conflits associés à l'offre de produits exclusifs uniquement. Nous nous attendons à ce que la société ait</p>

Question	Réponse
<p>Veillez préciser le niveau de contrôle diligent, le cas échéant, jugé approprié.</p> <p>Dans le cas des produits offerts sous le régime d'une dispense de prospectus, il existe souvent peu d'information à la disposition du public à leur sujet et il pourrait être difficile de faire une comparaison. De plus, les produits alternatifs ne sont pas parfaitement comparables d'un gestionnaire à l'autre.</p> <p>Par ailleurs, quel est le niveau de contrôle diligent attendu pour les produits non exclusifs qui ne sont offerts que de manière accessoire (par exemple, une société inscrite offre principalement des produits boursiers exclusifs à ses clients, mais pourrait recommander accessoirement des produits à revenu fixe non exclusifs pour un portefeuille - quel niveau de contrôle diligent de différents produits offerts serait-il alors considéré comme approprié, surtout eu égard au fait que la convenance doit être évaluée en fonction de la situation globale du client?)?</p>	<p>mis en place d'autres contrôles, comme ceux qui sont proposés dans les indications de l'instruction générale, pour traiter les conflits. Les sociétés ont l'obligation de déclarer le conflit aux clients et d'indiquer la façon dont elles l'ont traité au mieux des intérêts des clients au moyen de ces autres contrôles.</p> <p>En ce qui concerne les produits alternatifs, une comparaison visant à établir la place des produits de la société dans l'environnement concurrentiel demeure possible, mais certaines hypothèses et réserves pourraient devoir être émises dans ces circonstances. Une fois de plus, comme indiqué ci-dessus, les hypothèses et les problèmes devraient être consignés.</p> <p>Les sociétés qui n'offrent que des produits exclusifs d'une gamme limitée ne sont pas tenues d'inclure ou de recommander accessoirement des produits non exclusifs, notamment en raison de l'obligation d'évaluation de la convenance. Toutefois, si une société décide d'offrir accessoirement un produit non exclusif à ses clients, elle doit remplir l'obligation de connaissance du produit à son égard. Nous vous recommandons de consulter les indications en matière de connaissance du produit pour connaître les éléments devant être pris en considération dans l'évaluation des titres. La société devrait consigner son contrôle diligent et, en ce qui concerne les conflits et la convenance, elle devrait également consigner les raisons qui ont justifié son choix de recommander un produit non exclusif en particulier plutôt qu'un autre.</p>
<p>17. Dossiers de conflits d'intérêts</p> <p>L'article 13.4 de l'instruction générale indique que les sociétés devraient exercer leur jugement professionnel pour déterminer le degré de détail de l'information à inclure dans les dossiers visant à démontrer leur</p>	<p>Nous vous prions de consulter les indications contenues à la rubrique « Conflits d'intérêts » de l'article 11.5 de l'instruction générale. Outre le fait d'énoncer que les personnes inscrites devraient exercer leur jugement professionnel pour déterminer le degré de détail de l'information à inclure dans les dossiers afin de démontrer leur conformité aux obligations relatives aux conflits d'intérêts, les indications précisent qu'à mesure que le conflit prend de l'importance, davantage de détails devraient être ajoutés aux dossiers. Elles donnent également des exemples de conflits importants pour lesquels nous nous attendons à ce que la documentation soit plus</p>

Question		Réponse
	<p>conformité aux obligations relatives aux conflits. Pourriez-vous fournir d'autres indications sur ce point?</p>	<p>détaillée, soit dans le cas des conflits relatifs aux pratiques commerciales, aux mécanismes de rémunération, aux mesures incitatives, aux ententes d'indication de clients, à l'utilisation de produits et services exclusifs, et à l'élaboration de la gamme de produits.</p> <p>De plus, nous vous recommandons de consulter la liste des dossiers exigés aux fins énoncées au sous-paragraphe q du paragraphe 2 de l'article 11.5 du Règlement 31-103, qui ne demande pas à la personne inscrite de « justifier du respect », mais lui demande clairement plutôt de « documenter ». Nous nous attendons à ce que soit tenu un dossier complet de l'ensemble des pratiques commerciales, des mécanismes de rémunération et des mesures incitatives énumérés. Veuillez consulter les indications contenues à la rubrique « Pratiques commerciales, mécanismes de rémunération et mesures incitatives » de l'article 11.5 de l'instruction générale pour obtenir une description de ce qui doit être consigné.</p> <p>Il incombe à la personne inscrite de déterminer l'importance d'un conflit, laquelle dépend des circonstances. Elle doit consigner les motifs de sa décision.</p> <p>La documentation d'une société concernant les conflits d'intérêts peut faire partie de son évaluation du risque ou des conflits d'intérêts et peut comprendre des renvois à ses politiques, procédures et contrôles.</p> <p>Bien que nous n'ayons pas prescrit de forme précise, nous nous attendons à ce que les sociétés consignent au moins leur identité, leur analyse du conflit d'intérêts, leur détermination de son importance et les contrôles qu'elles ont utilisés pour s'assurer qu'un conflit important a été traité au mieux des intérêts du client.</p> <p>Nous vous recommandons de consulter la liste des pratiques et des contrôles à la rubrique « Exemples de conflits d'intérêts et de contrôles » de l'article 13.4 de l'instruction générale pour de plus amples renseignements sur les détails qui devraient figurer dans les politiques et procédures d'une société en matière de conflits.</p>
18.	<p>Relations avec les clients – partie 13</p> <p>L'article 13.1 dispense les gestionnaires de fonds de l'application de la partie 13 à l'égard de leurs activités à ce titre. Veuillez confirmer que cette dispense vise également les activités des gestionnaires de portefeuille qui gèrent un fonds d'investissement.</p>	<p>L'article 13.1 n'est pas une nouvelle disposition. Il ne dispense les gestionnaires de fonds d'investissement qu'à l'égard de leurs activités à ce titre. Les gestionnaires de portefeuille sont assujettis aux obligations prévues à la partie 13, notamment les modifications apportées par les réformes aux dispositions sur les conflits d'intérêts.</p>

Question		Réponse
19.	<p>Ententes contractuelles</p> <p>La prestation de services d'investissement aux clients est prévue par contrat. Ce dernier renferme diverses modalités portant, entre autres, sur les services que la société inscrite fournira au client et sur les frais que celui-ci paiera.</p> <p>Les modifications des services fournis, les hausses des frais et la cessation de la relation constituent des exemples de changements contractuels qui se font généralement sur avis remis au client. Nous présumons que cette façon de procéder demeurera acceptable.</p>	<p>Les normes de diligence et de conduite prévues par la loi, la common law et le droit civil continueront de s'appliquer aux personnes inscrites, y compris l'obligation des courtiers et des conseillers d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans leurs relations avec leurs clients, et, dans certains territoires, les personnes inscrites sont soumises à une obligation fiduciaire légale lorsqu'elles exercent un pouvoir discrétionnaire (la common law impose généralement une obligation fiduciaire dans ces circonstances également).</p> <p>Les réformes ne prévoient pas de modifications relatives aux modalités particulières des contrats entre les personnes inscrites et leurs clients.</p> <p>Il reviendra à la personne inscrite de déterminer si une décision touchant un client, dont la modification des frais, respecte les obligations rehaussées introduites par les réformes en matière d'information à fournir sur les frais, et si le service convient toujours au client et donne préséance à son intérêt.</p> <p>Nous vous invitons également à consulter les indications contenues dans l'instruction générale sur l'évaluation de la convenance du type de compte.</p>
20.	<p>Mode de déclaration des conflits d'intérêts</p> <p>Le paragraphe 4 de l'article 13.4 exige la déclaration de tous les « conflits d'intérêts importants » repérés. Les personnes inscrites sont-elles tenues de les déclarer chacun séparément (p. ex. dans une liste) ou peuvent-elles les regrouper en fonction de leur nature?</p>	<p>Le paragraphe 4 de l'article 13.4 exige la déclaration des conflits d'intérêts importants dont un client « raisonnable » s'attendrait à être informé.</p> <p>Nous ne souhaitons pas submerger les clients d'information sur les conflits, mais nous attendons néanmoins à un degré de détail qui les aidera à prendre une décision éclairée lors de l'évaluation de leur relation avec la personne inscrite. Dans certains cas, il pourrait être judicieux de les regrouper. Nous nous attendons à ce que les personnes inscrites exercent leur jugement professionnel pour établir si un tel regroupement facilitera la compréhension par les clients de l'information fournie.</p>
21.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Déclaration des conflits d'intérêts évités</p> <p>En vertu des réformes, une déclaration au client est-elle exigée pour les conflits d'intérêts qui sont évités?</p>	<p>En vertu du paragraphe 4 de l'article 13.4, la société inscrite doit déclarer au client concerné tous les conflits d'intérêts importants repérés dont un « client raisonnable s'attendrait à être informé ».</p> <p>Si un conflit a été évité, il n'est donc plus susceptible d'avoir une incidence suffisamment importante sur la relation client-personne inscrite pour nécessiter une déclaration en vertu du paragraphe 4 de l'article 13.4. La personne inscrite devrait exercer son jugement</p>

Question		Réponse
		<p>professionnel pour déterminer si l'information à propos d'un conflit évité serait suffisamment utile à un point tel qu'un client raisonnable s'attendrait à en être informé.</p> <p>Nous reconnaissons que la déclaration générale de certains conflits lorsqu'ils sont évités ou interdits (p. ex. déclaration générale figurant dans des codes de déontologie) peut faire partie des pratiques courantes de l'industrie. Comme le prévoient les réformes, il n'est pas interdit aux personnes inscrites de déclarer les conflits d'intérêts qui sont évités ou interdits en vertu des règles des OAR ou par les ACVM. Elles peuvent, si elles le souhaitent, déclarer ces conflits lorsque cette déclaration peut être utile aux clients (p. ex. lorsque la déclaration décrit les contrôles mis sur pied pour éviter certains conflits). Les obligations de déclaration particulières prévues au paragraphe 5 de l'article 13.4 ne s'appliqueront pas si la société a choisi de fournir une déclaration générale des conflits d'intérêts aux clients en dehors des obligations prévues au paragraphe 4 de l'article 13.4. Nous ne souhaitons pas déconseiller aux personnes inscrites de fournir ce type de déclaration, mais nous leur rappelons qu'il existe un équilibre entre fournir de l'information et inonder l'investisseur type d'information.</p>
22.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Personnes inscrites auprès de deux entités et conflits d'intérêts</p> <p>La déclaration des conflits d'intérêts individuels peut également être exigée au titre d'autres permis et désignations. Même si la personne inscrite a l'obligation de déclarer tout conflit d'intérêts auprès de chaque entité ou organisme de réglementation/de surveillance, elle risque fort de ne pas le faire. Cependant, les autorités en valeurs mobilières peuvent, en fait, recevoir des déclarations dans le cadre de leurs nombreuses ententes de partage des données conclues avec d'autres organismes de réglementation (Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO), Autorité ontarienne de réglementation des</p>	<p>Nous rappelons aux sociétés inscrites qu'<u>elles doivent prendre des mesures raisonnables</u> pour relever les conflits d'intérêts importants existants ou raisonnablement prévisibles.</p> <p>Nous rappelons aux personnes physiques inscrites qui repèrent un conflit d'intérêts important entre elles et leur client qu'en vertu du paragraphe 2 de l'article 13.4.1, elles sont tenues de le déclarer rapidement à leur société parrainante. La personne physique inscrite ne doit pas exercer l'activité visée tant que la société parrainante n'y a pas consenti.</p> <p>En vertu du sous-paragraphe 13.4(1)b), une société inscrite prend des mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts importants existants ou raisonnablement prévisibles entre chaque personne physique agissant pour son compte et le client.</p> <p>La société inscrite doit tenir des dossiers pour justifier du respect de ses obligations relatives aux conflits d'intérêts. Elle doit offrir à ses personnes physiques inscrites une formation sur la conformité à la législation en valeurs mobilières, notamment les obligations prévues en matière de conflits d'intérêts.</p> <p>Pour des suggestions de pratiques, nous vous invitons à consulter la section « Exemples de conflits d'intérêts et de contrôles » de l'instruction générale.</p>

Question		Réponse
	<p>services financiers (ARSF), FP Canada pour n'en nommer que quelques-uns) ou recevoir des flux de données de tiers.</p> <p>Qu'attend-on des personnes inscrites pour qu'elles remplissent leurs obligations? Comment doivent-elles remplir leurs obligations si les conflits d'intérêts sont signalés à une entité affiliée d'une société inscrite en valeurs mobilières (p. ex. le service des RH d'une institution financière ou le service de conformité de l'assurance du même groupe)?</p>	<p>L'obligation de repérer et de signaler les conflits d'intérêts importants existants et ceux qui sont raisonnablement prévisibles ne peut être nuancée ou réduite par un protocole d'entente ou des ententes de partage de l'information entre des organismes de réglementation.</p> <p><u>Nous rappelons que les obligations relatives aux conflits d'intérêts s'appliquent à la société inscrite.</u> Même si le fait de signaler un conflit d'intérêts à une entité affiliée peut constituer un contrôle supplémentaire faisant partie du cadre de gestion des conflits d'intérêts de la société inscrite, il n'est pas suffisant pour démontrer que la société a rempli ses obligations relatives aux conflits d'intérêts instituées par les réformes.</p> <p>Le fait qu'un conflit d'intérêts soit signalé à une entité affiliée ne dispense pas la société inscrite de son obligation de connaître cette information. Par exemple, dans le secteur financier, alors que les personnes physiques peuvent être les employés de l'une des entités du groupe, elles peuvent être affectées à une filiale de la société. Par conséquent, le service central des ressources humaines aura probablement des déclarations de conflits d'intérêts qui doivent être communiquées à la personne inscrite. Dans ce cas, nous nous attendons à ce que la société inscrite se dote d'un processus pour s'assurer de recevoir toute l'information du service centralisé des ressources humaines concernant les personnes physiques inscrites qui sont affectées à la société inscrite.</p>
Ententes d'indication de clients – art. 13.7		
23.	<p>Définition de « commission d'indication de clients »</p> <p>Selon l'article 13.7, une commission d'indication de clients s'entend de « tout avantage octroyé pour l'indication d'un client à une personne inscrite ou provenant d'une personne inscrite. » Il serait utile que les membres comprennent le motif ou l'objectif du changement de définition et le type de relation qu'elle tente d'englober, étant donné que la définition a été augmentée par rapport</p>	<p>Dans un souci de clarté et de cohérence avec les autres dispositions de la législation en valeurs mobilières, on a augmenté la définition afin de couvrir les avantages pécuniaires et non pécuniaires offerts pour l'indication de clients.</p> <p>L'un des objectifs du changement était d'englober les ententes d'indication de clients qui créaient des conflits même si elles ne comportaient pas de « versement » ni de « rémunération ». Par exemple, une entente d'indication réciproque de clients entre deux sociétés pourrait constituer une forme d'avantage visé par la définition augmentée qui ne l'aurait pas été par la version plus étroite actuellement en vigueur.</p>

Question	Réponse
à celle de la version précédente du Règlement 31-103.	
<p>24. Ententes d'indication de clients</p> <p>Les sociétés inscrites doivent consigner toutes les ententes d'indication de clients conclus entre elles, leurs personnes physiques inscrites et les autres personnes ainsi que les commissions payées ou reçues par elles ou leurs personnes physiques inscrites en vertu de ces ententes. Les ACVM s'attendent à ce qu'elles consignent aussi le contrôle diligent effectué à l'égard des parties à qui des clients sont indiqués conformément à l'article 13.9.</p> <p>Comme le prévoit la section 3, « Ententes d'indication de clients », de la partie 13, et dans le cadre de la responsabilité qui leur incombe en vertu du paragraphe 1 de l'article 11.1, les sociétés inscrites doivent surveiller et superviser toutes leurs ententes d'indication de clients pour s'assurer de leur conformité aux dispositions du Règlement 31-103 ainsi qu'aux autres dispositions applicables de la législation en valeurs mobilières et ce, tant que l'entente d'indication de clients est en vigueur. Elles doivent notamment surveiller et superviser en continu leur propre conduite de même que celle de leurs représentants inscrits relativement à ces ententes, et prendre des mesures raisonnables pour que les autres</p>	<p>Les sociétés inscrites doivent effectuer un contrôle diligent de toutes les parties indiquées éventuelles, qu'elles soient inscrites ou non. À notre avis, le contrôle diligent doit couvrir plus que la simple confirmation de l'inscription de l'autre partie à l'entente d'indication de clients.</p> <p>Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites exercent leur jugement professionnel en vue d'évaluer si elles ont obtenu suffisamment d'information dans les circonstances pour décider que l'indication est au mieux des intérêts du client. À notre avis, cette décision devrait comprendre une évaluation judicieuse des renseignements défavorables obtenus dans le cadre du processus de contrôle diligent.</p> <p>Par exemple, les personnes inscrites devraient prendre des mesures raisonnables pour consulter les bases de données publiques, utiliser les outils de recherche et poser des questions à l'autre partie (qu'elle soit inscrite ou non) afin de vérifier ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • son inscription, sa licence ou son permis, selon le cas; • sa situation financière (p. ex. la faillite ou l'insolvabilité); • ses compétences professionnelles et ses antécédents; • si elle fait ou a déjà fait l'objet de mesures disciplinaires, de poursuites ou d'une autre ordonnance découlant de procédures disciplinaires concernant ses activités professionnelles par son autorité de réglementation ou un organisme similaire; • si elle a fait l'objet d'une enquête par une autorité en valeurs mobilières ou du secteur financier; • dans le cas d'une personne physique, si elle a fait l'objet de mesures disciplinaires internes importantes par la société où elle travaille ou travaillait concernant ses activités professionnelles; • si des plaintes, poursuites civiles ou avis d'arbitrage ont été déposés contre elle concernant ses activités professionnelles.

Question		Réponse
	<p>parties aux ententes (desquelles elles reçoivent des commissions d'indication de clients ou auxquelles elles en versent) se conforment également aux obligations qui leur incombent en vertu des ententes. Les ACVM s'attendent notamment à ce qu'elles maintiennent toutes les inscriptions nécessaires, et à ce que les parties qui ne sont pas inscrites respectent toute limitation à leurs activités à l'égard de ces ententes. Les sociétés inscrites doivent consigner en dossier leur surveillance de telles ententes. Pourriez-vous donner des précisions sur le contrôle diligent et sur les contrôles et la supervision attendus?</p>	<p>Nous nous attendons également à ce que la personne inscrite tienne des dossiers des contrôles diligents effectués, notamment qu'elle obtienne des attestations de conformité auprès de l'autre partie à l'entente d'indication de clients.</p> <p>Par exemple, la surveillance et la supervision continues des ententes d'indication de clients pourraient comprendre les contrôles suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des questionnaires annuels, envoyés aux personnes inscrites qui reçoivent des commissions d'indication de clients, à propos de la nature et de la portée de leur participation à ces ententes; • des entretiens avec les personnes inscrites qui reçoivent des commissions d'indication de clients au cours du processus d'examen des succursales; • une évaluation continue de la rémunération reçue par les personnes inscrites dans le cadre des ententes; • des appels de conformité périodiques aux investisseurs qui ont fait l'objet d'une indication de client à la société (ou par elle) en vue d'évaluer le processus suivi par chaque partie aux ententes; • l'obligation, pour l'agent d'indication non inscrit qui effectue des indications de clients à une société, de participer à une formation sur la manière adéquate de les faire; • l'obligation, pour l'agent d'indication non inscrit qui indique des clients à une société, de n'utiliser que des documents de commercialisation et du contenu de médias sociaux approuvés à l'avance dans le cadre de ses activités d'indication; • l'étude des plaintes et des autres renseignements reçus à l'égard d'ententes d'indication de clients pour assurer la conformité de toutes les parties à celles-ci.
25.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Conflits relatifs aux ententes d'indication de clients – indications contenues dans l'article 13.4.1 de l'instruction générale</p>	<p>Les ententes d'indication de clients contre rémunération comportent des conflits d'intérêts inhérents qui, d'après notre expérience, sont presque toujours des conflits d'intérêts importants qui doivent être traités au mieux des intérêts du client. Avant qu'une personne inscrite n'indique un client à une autre partie en échange d'une commission d'indication de clients, elle doit déterminer si l'indication priorise les intérêts du client. Ce faisant, nous nous attendons à ce que la personne inscrite se penche sur les avantages que retire le client d'une indication particulière <u>par rapport à une autre solution ou au statu quo</u>.</p>

Question	Réponse
<p>Les indications contenues dans l’instruction générale prévoient que « Lors d’une indication de client, seuls les intérêts du client doivent guider la société inscrite et les personnes physiques inscrites. Nous nous attendons donc à ce que la personne inscrite n’indique pas un client à une partie uniquement parce qu’elle en tire une commission d’indication de clients, <u>ou parce que le montant ou la durée de cette commission peut être plus élevé que celle qu’elle recevrait du concurrent de cette partie.</u> Si, en raison d’une entente d’indication de clients, un client paie davantage pour des produits ou services identiques, ou semblables pour l’essentiel, nous sommes d’avis que le conflit d’intérêts inhérent n’a pas été traité au mieux de ses intérêts. Ces considérations sont également conformes avec son obligation d’agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients ».</p> <p>En ce qui concerne la partie soulignée, pourriez-vous confirmer que cette attente ne s’applique que lorsqu’une société inscrite a conclu des ententes d’indication de clients avec plusieurs fournisseurs d’un produit ou service identique ou semblable et qu’elle a donc la possibilité d’orienter ses clients vers plus d’un fournisseur du produit ou service, différents types de commissions d’indication de clients étant disponibles?</p>	<p>À notre avis, l’obligation de traiter les conflits d’intérêts importants signifie que la personne inscrite doit d’abord évaluer si l’entente d’indication de clients priorise les intérêts du client. Les sociétés inscrites doivent procéder à un contrôle diligent afin d’évaluer les options qui pourraient être offertes au client. Cela s’applique que la société ait conclu une entente d’indication de clients avec un seul ou avec plusieurs fournisseurs.</p> <p>Voir notre réponse à la question 24 pour plus de détails au sujet du contrôle diligent auquel nous nous attendons dans le cadre des ententes d’indication de clients.</p> <p>Les personnes inscrites doivent disposer de politiques et de procédures écrites adaptées à leur entreprise qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> • décrivent le processus qu’elles ont mis en place relativement aux ententes d’indication de clients; • décrivent la manière dont elles déterminent si l’indication priorise les intérêts du client. <p>Les personnes inscrites devraient offrir une formation aux personnes physiques inscrites sur les politiques et procédures de la personne inscrite concernant les ententes d’indication de clients.</p> <p>Elles devraient aussi tenir des livres et des registres adéquats pour démontrer les mesures prises afin de déterminer si les indications de clients ont priorisé les intérêts du client.</p>

Question	Réponse
Communications trompeuses – art. 13.18	
<p>26. Titres professionnels</p> <p>Conformément au paragraphe 2 de l'article 13.18, la personne inscrite ne peut utiliser un titre qui se fonde <i>partiellement ou entièrement</i> sur son volume de ventes ou son chiffre d'affaires généré. Comment les sociétés sont-elles censées différencier l'ancienneté en ce qui a trait aux titres si ni le volume de ventes ni le chiffre d'affaires généré ne peuvent être utilisés? Nombre de sociétés disposent de politiques et de procédures visant à décourager les comportements négatifs entourant les récompenses ou les reconnaissances.</p> <p>Les ACVM peuvent-elles préciser ce qu'elles entendent par « partiellement » dans ce contexte?</p>	<p>L'article 13.18 interdit l'utilisation de titres qui se fondent partiellement ou entièrement sur le volume de ventes ou le chiffre d'affaires généré. Par « partiellement », on entend « à un certain degré, mais pas complètement ».</p> <p>Nous tenons à souligner que l'ancienneté d'une personne physique inscrite au sein d'une société n'est pas nécessairement liée à son volume de ventes ou à son chiffre d'affaires généré, lesquels peuvent varier d'une année à l'autre sans que son ancienneté en soit touchée.</p> <p>Ainsi, les sociétés devraient pouvoir établir l'ancienneté dans un poste sans qu'elle repose sur le volume de ventes ou le chiffre d'affaires généré de la personne physique inscrite. Elle pourrait s'appuyer sur les années d'expérience pertinente de la personne physique inscrite auprès de la société, sur ses compétences ou son titre professionnel (p. ex. son titre de CFA).</p>
<p>27. Titres professionnels – directeurs de succursale</p> <p>Conformément au paragraphe 2 de l'article 13.18, la personne physique inscrite qui interagit avec des clients ne peut utiliser l'élément suivant : b) tout titre de direction auquel sa société parrainante ne l'a pas</p>	<p>Effectivement, un tel titre ne devrait être utilisé que si la personne physique y a été nommée par résolution du conseil d'administration (et le titre devrait être associé à une responsabilité importante et définie au sein de la société). Il ne doit pas s'agir « d'un rôle imprécis et informel ». Le titre de « <u>directeur</u> de succursale » pourrait être utilisé s'il reflète adéquatement les responsabilités de gestion que la société a confiées à la personne physique le portant.</p>

Question		Réponse
	<p>nommée en vertu du droit des sociétés applicable.</p> <p>Cette disposition interdit-elle aux directeurs de succursale de porter les titres de directeur ou de vice-président? Nous croyons comprendre que les changements visent principalement les conseillers. Les directeurs de succursale exercent des fonctions de surveillance prévues par l'OCRCVM et disposent habituellement d'une autorité et d'une autonomie importantes sur l'exécution de la stratégie de la succursale et la gestion de ses ressources humaines. Ils ne sont toutefois pas officiellement considérés comme des dirigeants.</p>	
28.	<p>Titres professionnels – utilisation avec des clients autorisés</p> <p>Conformément au paragraphe 2 de l'article 13.18, la personne physique inscrite qui interagit avec des clients ne peut utiliser tout titre de direction auquel sa société parrainante ne l'a pas nommée en vertu du droit des sociétés applicable.</p> <p>L'emploi du titre officieux de vice-président est pratique courante et généralement d'usage dans un milieu institutionnel. Puisqu'il semble y avoir une certaine latitude pour les personnes physiques inscrites n'interagissant</p>	<p>Non. La personne physique inscrite qui interagit avec des clients (y compris des clients autorisés) est assujettie au paragraphe 2 de l'article 13.18 et ne peut utiliser le titre de vice-président que si sa société parrainante l'y a nommée en vertu du droit des sociétés applicable. Voir notre réponse à la question 27.</p>

Question		Réponse
	pas avec les clients, peut-on en dire de même de celles qui ne traitent qu'avec des clients autorisés?	
29.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Communications trompeuses – inscription auprès sociétés et niveau de contrôle diligent par la société inscrite</p> <p>Si une personne physique est inscrite auprès de deux sociétés (par exemple, pour les OPC et pour l'assurance) ou se présente comme détenant une désignation (p. ex. planificateur financier agréé), la société inscrite a-t-elle l'obligation de vérifier si le permis ou la désignation de la personne est toujours en règle? À titre d'exemple, dans le cas d'un agent d'assurance titulaire de deux permis, les contrats avec la société d'assurance et l'agence générale sont-ils en vigueur? La formation continue et l'assurance erreurs et omissions sont-elles à jour?</p> <p>Dans quelle mesure la société inscrite doit-elle s'assurer que le permis non lié aux valeurs mobilières ou la désignation est toujours en règle? À titre d'exemple, la société inscrite doit-elle obtenir des attestations de ces personnes physiques ou effectuer un examen périodique des sites Web des organismes de surveillance pour s'assurer</p>	<p>Les sociétés inscrites doivent soumettre à un contrôle diligent toutes leurs personnes physiques inscrites, y compris les personnes physiques inscrites auprès de deux sociétés, que la seconde inscription soit faite auprès d'une société affiliée ou non.</p> <p>À notre avis, le contrôle diligent doit couvrir plus que la simple confirmation préalable du statut d'inscription ou de la désignation de la personne physique inscrite auprès de deux sociétés.</p> <p>Nous rappelons aux sociétés inscrites que leurs personnes physiques inscrites (y compris les personnes physiques inscrites auprès de deux sociétés) qui interagissent avec les clients doivent uniquement utiliser un titre ou une désignation qui a été approuvé par leur société inscrite.</p> <p>Nous attendons des sociétés inscrites qu'elles exercent un jugement professionnel lorsqu'elles évaluent si elles ont obtenu suffisamment d'informations dans les circonstances pour déterminer que la personne physique inscrite auprès de deux sociétés ne se présente pas d'une manière dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle induise en erreur toute personne quant à ses compétences, son expérience ou ses qualifications, et qu'elles approuvent tous les titres ou désignations utilisés.</p> <p>À notre avis, cette décision devrait comprendre une évaluation judicieuse des renseignements défavorables obtenus dans le cadre du processus de contrôle diligent. Dans le cadre de leur processus de contrôle diligent, les personnes inscrites devraient prendre des mesures raisonnables pour consulter les bases de données publiques, y compris les sites Web des organismes de surveillance ou des autorités responsables de la délivrance des permis, utiliser les outils de recherche et poser des questions à propos de la personne inscrite afin de vérifier ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • leur statut, y compris leur statut d'inscription ou de licence, selon le cas • si elle fait ou a déjà fait l'objet de mesures disciplinaires, de poursuites ou de toute ordonnance découlant de procédures disciplinaires concernant ses activités professionnelles par son autorité responsable de la délivrance des permis ou un organisme similaire; • si elle a fait l'objet d'une enquête par son autorité responsable de la délivrance des permis ou un organisme similaire;

Question		Réponse
	<p>que les autorisations de la personne physique sont en règle?</p> <p>Cette approche serait-elle différente si la personne physique était agréée auprès d'une société affiliée de la société de valeurs mobilières inscrite?</p>	<ul style="list-style-type: none"> si des plaintes, poursuites civiles ou avis d'arbitrage ont été déposés contre elle concernant ses activités professionnelles. <p>Nous nous attendons également à ce que la personne inscrite tienne des dossiers des contrôles diligents effectués qui peuvent comprendre l'obtention de certificats ou d'attestations de conformité auprès de leurs personnes physiques inscrites et l'utilisation de demandes de certification ou questionnaires annuels envoyés à leurs personnes physiques inscrites.</p>
Information sur la relation – art. 14.2		
30.	<p>Calendrier de mise en œuvre des obligations relatives à l'information sur la relation pour les nouveaux clients et les clients existants</p> <p>Quelles sont les attentes des ACVM concernant le calendrier de mise en œuvre pour les nouveaux clients et les clients existants?</p>	<p>Conformément à la décision générale publiée le 16 avril 2020, les dispositions relatives à l'information sur la relation introduites par les réformes entreront désormais en vigueur le 31 décembre 2021. À notre avis, ce report à une date qui tombe six mois après la mise en œuvre de celles traitant des conflits d'intérêts et en même temps toutes les autres dispositions de ces réformes éliminera tout obstacle pratique à la capacité des personnes inscrites de fournir à tous leurs clients une mise à jour de l'information sur la relation. Nous nous attendons à ce que tous les clients, existants et nouveaux, reçoivent une telle information à jour à compter du 31 décembre 2021.</p> <p>L'instruction générale indique que les personnes inscrites bénéficient d'une certaine latitude quant à la façon de transmettre l'information au client conformément à l'article 14.2. Par exemple, celle-ci peut être fournie à un nouveau client durant la rencontre initiale, à un client existant lors de la première interaction avec lui après la date de mise en œuvre (par exemple quand la personne inscrite fait une recommandation ou prend une décision à l'égard de son compte, ou dans le cadre de la communication de l'information financière pour le quatrième trimestre).</p> <p>Lorsqu'elles fournissent l'information prévue à l'article 14.2 à des clients existants, les personnes inscrites devraient vérifier s'ils ont choisi de la recevoir par voie électronique. Le cas échéant et dans la mesure du possible, nous nous attendons à ce qu'elle leur transmette cette information d'ici le 31 décembre 2021.</p> <p>Nous invitons également les personnes inscrites à évaluer l'efficacité de l'information fournie aux clients en fonction des principes et tactiques d'économie comportementale afin d'en simplifier le contenu, et à tenir notamment compte de l'obligation de rédiger en langage simple dans le but d'atténuer le risque qu'ils comprennent mal l'information que leur transmet la société.</p>

Question		Réponse
		Nous leur rappelons par ailleurs que, dans le cadre de leurs obligations en vertu de l'article 14.2, elles doivent passer suffisamment de temps avec leurs clients, à l'occasion d'une rencontre en personne ou d'une conversation téléphonique, ou par d'autres moyens compatibles avec leurs activités, pour leur expliquer adéquatement l'information qui leur est transmise, dont les modifications apportées aux renseignements sur la relation.
31.	<p>Information relative aux conflits d'intérêts</p> <p>Les personnes inscrites seront aussi tenues de déclarer tout conflit d'intérêts important avant d'ouvrir un compte, ou rapidement après l'avoir repéré, à compter de l'entrée en vigueur des obligations relatives aux conflits d'intérêts le 30 juin 2021.</p> <p>Les sociétés disposent généralement de processus de transmission annuelle des mises à jour pertinentes aux clients existants, la plupart du temps au début de l'année. Des coûts substantiels sont engagés pour les envois supplémentaires.</p>	<p>La déclaration à faire conformément à l'article 13.4 ne doit pas être reportée. <u>L'Avis 31-357 des ACVM, Décisions générales concernant certaines dispositions du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites relatives aux réformes axées sur le client était clair sur ce point.</u> Nous y avons indiqué que nous nous attendons à ce qu'à compter du 30 juin 2021, date d'entrée en vigueur des dispositions relatives aux conflits d'intérêts, les personnes inscrites déclarent aux clients tout conflit d'intérêts important avant l'ouverture d'un compte, ou rapidement après l'avoir repéré. Elles pourront déclarer cette information séparément des autres informations à fournir, au moyen d'un document distinct, qu'il soit sous forme électronique ou imprimée, qui respecte les principes de rédaction en langage simple prévus par les réformes.</p> <p>Plus précisément, les personnes inscrites n'étant pas tenues d'être membres de l'OCRCVM n'ont pas à inclure l'information sur les conflits d'intérêts en lien avec l'ouverture d'un compte dans un document d'information sur la relation prévu par la réglementation. Elles peuvent la fournir à part.</p> <p>Les OAR modifieront leurs règles, politiques et indications de manière à respecter tous les points importants des réformes, notamment les calendriers de mise en œuvre harmonisés.</p>
32.	<p>Description générale des frais</p> <p>La disposition <i>ii</i> du sous-paragraphe <i>b</i> du paragraphe 2 de l'article 14.2 exige un exposé des frais de gestion de fonds d'investissement ou des frais continus qui peuvent incomber au client. L'information sur la relation est généralement transmise à l'ouverture du compte, qui peut avoir lieu avant l'évaluation</p>	<p>L'information sur la relation sert à établir et à confirmer les attentes des clients quant aux services et aux produits qui leur seront offerts par l'entremise de la personne inscrite. Par conséquent, les obligations à son égard sont conçues de façon à procurer de l'information générale lors de l'ouverture du compte, par comparaison à de l'information plus précise qui sera requise lorsqu'une opération particulière est recommandée à un client.</p> <p>Lors de l'ouverture d'un compte pour un client, on s'attend généralement de la personne inscrite qu'elle sache si les fonds d'investissement ou les autres produits ou services qu'elle juge convenables pour lui comportent des frais continus. La disposition <i>ii</i> du sous-paragraphe <i>b</i> du paragraphe 2 de l'article 14.2 n'oblige pas la société inscrite à fournir au client la liste de tous les fonds d'investissement ou des autres produits ou services qu'elle peut offrir qui comportent de tels frais, ainsi que leur montant. Elle vise</p>

Question		Réponse
	de la convenance. Il n'est donc pas évident de connaître le type de produit qui conviendra au client. Quelles sont les attentes des ACVM à l'égard de cette information? On craint qu'elle ne devienne très générale et volumineuse, ce qui la rendrait moins utile aux clients.	<p>plutôt à informer les clients qui souhaitent investir dans de tels produits ou services de l'existence de ces frais. À notre avis, cette information est très utile et importante pour les clients.</p> <p>Les recherches démontrent que non seulement une proportion significative des investisseurs ne comprend pas les frais associés aux fonds d'investissement ou aux autres produits ou services, mais qu'ils en ignorent même l'existence. Nous nous attendons donc à ce que cette information comprenne une explication claire des frais applicables.</p> <p>Ainsi, pour les frais associés à un fonds d'investissement, voici les principaux éléments qui devraient être abordés en langage simple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les frais qui ne sont pas payés directement par le client mais qui sont prélevés à même le fonds à titre de pourcentage de son actif total; • les frais qui seront déduits du rendement du fonds, de sorte que les rendements du placement du client s'en trouveront réduits tant qu'il le détiendra; • le fait que, lorsque le client reçoit de l'information sur la valeur de son placement dans un fonds, les frais qui y sont associés ont déjà été pris en compte.
33.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Dans le cas d'un client d'un gestionnaire de portefeuille, de nouvelles occasions (p. ex. une levée de capitaux entraînant de nouveaux frais indirects) peuvent se présenter et qui n'ont pas été envisagées à l'origine lorsque l'information sur la relation a été fournie. Est-il prévu que, bien que le compte soit entièrement discrétionnaire et que le gestionnaire de portefeuille ait l'obligation d'agir au mieux des intérêts du client, la</p>	<p>Les clients doivent avoir une idée précise des frais auxquels ils doivent s'attendre. Dans les circonstances décrites dans cette question, le gestionnaire de portefeuille pourrait examiner si les frais sont <u>du type</u> de ceux envisagés dans cette relation avec le client et ont été communiqués dans le document d'information sur la relation de la société.</p> <p>Si les frais <u>ne sont pas du type</u> envisagé dans cette relation avec le client, le gestionnaire de portefeuille doit exercer son jugement professionnel pour déterminer si, en plus de l'information sur la relation déjà fournie, une divulgation doit être faite au client compte tenu de la nature discrétionnaire de la relation.</p>

Question	Réponse
divulgaration de tous les frais liés à la nouvelle occasion de placement soit fournie au client?	
<p>34. Information sur la relation – Compréhension des frais</p> <p>Conformément au sous-paragraphe o du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit fournir une explication générale de l'incidence possible des frais continus qui peuvent incomber au client, ainsi que ceux qu'il pourrait devoir payer à la société, en plus de préciser leur effet cumulatif dans le temps. Étant donné que cette obligation est en lien avec le rendement des placements du client, plutôt qu'avec le rendement d'un titre en particulier, la personne inscrite doit donc expliquer l'incidence possible en fonction des comptes que le client détient auprès de la société. Pourriez-vous fournir d'autres indications sur ce point?</p>	<p>Il faut trouver le juste équilibre entre le fait de fournir suffisamment de renseignements à l'investisseur type et le point où il se retrouve submergé. Les obligations relatives à l'information sur les coûts prévues à la partie 14 du Règlement 31-103 visent à ce que le client reçoive de l'information avec un degré de détail qui est approprié au moment où elle lui est transmise.</p> <p>Il importe de souligner que l'information sur les frais liés aux opérations qu'il faut fournir dans le cadre de l'information sur la relation constitue une « description générale » des types de frais que <u>le</u> client peut devoir payer. Cela signifie que les frais qui ne s'appliquent pas aux clients qui sont des personnes physiques recevant l'information sur la relation devraient être exclus, et il en va de même des détails des montants relatifs à un titre en particulier. Si la décision d'investir dans un titre donné est prise lors de l'ouverture du compte, l'obligation de fournir de l'information détaillée sur les frais avant d'effectuer des opérations sur le titre visé s'appliquera. Il est possible d'utiliser les documents d'information propres aux produits pour s'y conformer.</p> <p>L'obligation d'informer le client des frais de fonctionnement ne doit pas prendre la forme d'une « description générale » et doit plutôt porter sur les frais que la société pourrait facturer <u>au</u> client en lien avec <u>le</u> compte, puisque l'information sur la relation doit être transmise à l'ouverture du compte et que les détails concernant le coût lié à celui-ci sont dès lors pertinents.</p> <p>L'obligation relative à l'incidence possible des frais consiste en une « description générale », mais elle doit porter sur les types de frais liés aux opérations et les frais de fonctionnement réels (le cas échéant), en plus des frais de gestion de fonds d'investissement ou d'autres frais continus qui peuvent incomber au client concernant un titre ou un service, qui sont associés à son compte. L'incidence la plus notable est la réduction du rendement des placements en proportion des frais.</p> <p>C'est pour toutes ces raisons que les sociétés doivent exercer leur jugement professionnel lorsqu'elles rédigent cette information, en tenant bien compte de leur modèle d'exploitation par rapport au client, et de la meilleure façon de communiquer clairement l'information requise. À notre avis, il serait inapproprié qu'elles fournissent des résumés généraux des différents types de frais utilisés dans le secteur ou une branche de celui-ci. L'éventail des services et des produits qu'une société offre à ses clients déterminera si elle peut utiliser la même trousse générale d'information sur la relation pour l'ensemble de ceux-ci.</p> <p>Compte tenu de la grande variation des barèmes de frais ainsi que des produits et services offerts aux clients, il s'agit d'une situation où les sociétés inscrites devraient exercer leur jugement professionnel pour déterminer dans quelle mesure elles peuvent normaliser l'information, la façon dont celle-ci peut être adaptée au client et la quantité de précisions nécessaires. Par exemple, la société ayant un barème de frais établi sur les actifs gérés pourrait être plus précise dans l'information qu'elle fournit et utiliser plus facilement des</p>

Question		Réponse
		exemples chiffrés que celle dont le barème repose sur les frais d'opérations et les commissions de suivi versés à l'égard des produits qu'elle place auprès de ses clients. Nous encourageons les sociétés à utiliser des graphiques de même que du texte pour rendre l'information compréhensible au plus grand nombre possible de clients.
35.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Dans le cas d'une société de gestion de portefeuille dont les honoraires sont basés uniquement sur la valeur du compte et qui est tenue d'agir en qualité de fiduciaire pour le compte du client, est-il nécessaire de fournir le niveau de détail indiqué à la question 34, ou suffirait-il d'indiquer que certains placements donnent lieu à des frais de gestion appliqués par une autre entité que la société de gestion de portefeuille et que ces frais sont pris en compte dans la décision de placement?</p>	<p>Dans la mesure où le client paie des frais externes liés au placement dans ces titres, en plus des frais payés au gestionnaire de portefeuille sur la base de l'actif sous gestion du client, la personne inscrite doit fournir des informations particulières au client. Par exemple, l'information sur les placements dans des titres assortis de frais externes devrait être communiquée au client dans l'entente de gestion des placements conclue avec la personne inscrite.</p> <p>Nous attendons de toutes les personnes inscrites qu'elles disposent de politiques, de procédures et de contrôles robustes qui fournissent une assurance raisonnable qu'elles se conforment aux lois sur les valeurs mobilières, ce qui comprend l'obligation de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client ainsi qu'aux normes de diligence et de conduite prévues par le droit législatif, la common law et le droit civil qui s'appliquent aux personnes inscrites, y compris l'obligation des courtiers et des conseillers d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans leurs relations avec leurs clients, et, dans certains territoires, une obligation fiduciaire d'origine législative lorsque les personnes inscrites exercent un pouvoir discrétionnaire (la common law impose généralement une obligation fiduciaire dans ces circonstances également) en ce qui a trait aux frais?. Les personnes inscrites doivent disposer de procédures appropriées pour leur permettre de déterminer et de corriger en temps utile tout manquement à la législation sur les valeurs mobilières, y compris les cas où le client paie à la personne inscrite des frais « en double » sur une partie de ses actifs sous gestion.</p>
36.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>Pourriez-vous préciser l'obligation de la société inscrite aux termes du sous-paragraphe 1 du paragraphe 2 de l'article 14.2, compte tenu de l'indication de l'instruction générale suivante?</p> <p><i>« Conformément au paragraphe 4.1 de l'article 13.2, la société est constamment tenue de mettre à jour l'information relative à la connaissance du client, ce qui signifie</i></p>	<p>Il suffirait d'envoyer aux clients l'information relative à la connaissance du client mise à jour, ce qui, selon nous, correspond à l'heure actuelle à une pratique exemplaire de l'industrie. Il n'est pas nécessaire de renvoyer le reste de la trousse d'information sur la relation la plus récemment remise au client. (Veuillez noter que pour les entités qui ne sont pas membres de l'OCRCVM, il n'est pas nécessaire de satisfaire à l'exigence de transmission de l'information sur la relation dans un seul document.)</p>

Question		Réponse
	<i>qu'elle doit transmettre à ce dernier l'information qu'elle a recueillie à son sujet à l'ouverture du compte et lors de la collecte de l'information mise à jour. »</i>	
Autres		
37.	<p>Information à fournir sur les frais avant d'effectuer des opérations - RFG</p> <p>L'article 14.2.1 introduit une nouvelle obligation selon laquelle il faut indiquer s'il y a ou non des frais de gestion de fonds d'investissement ou d'autres frais continus qui peuvent incomber au client relativement au titre. Nous supposons que l'aperçu du fonds peut être utilisé pour satisfaire à cette obligation. Quelles sont les attentes des ACVM en ce qui a trait à la façon dont cette obligation peut être respectée? S'agit-il d'un formulaire qui doit être rempli? Cela est-il suffisant pour procéder à un examen de succursale?</p>	<p>L'article 14.2.1 n'est pas une nouvelle disposition. Les réformes ont pour effet d'ajouter de l'information à fournir sur les RFG ou les frais semblables conformément au paragraphe d de cet article, qui fait partie de l'obligation relative à l'information à fournir sur les frais avant d'effectuer des opérations, laquelle existait déjà. L'instruction générale précise que l'aperçu du fonds peut être utilisé à cette fin. Les attentes en matière de surveillance de la conformité aux obligations prévues à cet article ne sont aucunement touchées par l'ajout de ce paragraphe.</p>
38.	<p>Nouveau! Ajouté en décembre 2020</p> <p>En ce qui concerne les obligations en matière d'informations à fournir stipulées à l'article 14.2.1, l'utilisation d'un aperçu du fonds négocié en Bourse (FNB) préparé</p>	<p>Oui. Un aperçu du FNB peut être utilisé par la personne inscrite pour satisfaire à son <u>obligation en matière d'informations à fournir avant d'effectuer les opérations</u> en vertu de l'article 14.2.1.</p>

Question		Réponse
	conformément aux exigences précisées dans le Règlement 41-101 est-elle acceptable?	
Convenance		
39.	Lorsqu'un conseiller offre un service hybride, les clients auront principalement accès aux services par l'intermédiaire d'un robot-conseiller, mais pourront être épaulés par une personne physique inscrite au besoin. Dans ce dernier cas, le client n'est pas réellement attribué à une personne physique précise, mais plutôt à un groupe de personnes physiques inscrites. En l'occurrence, quelles sont les attentes des ACVM puisque l'instruction générale n'aborde pas cet aspect du service à la clientèle?	<p>Les obligations de la personne inscrite prévues au sous-paragraphe a du paragraphe 2 de l'article 13.3 s'appliquent « après les événements suivants », notamment si « une personne physique inscrite est désignée comme responsable du compte ».</p> <p>Il arrive souvent que les conseillers en ligne ne désignent pas une personne physique inscrite comme responsable du compte d'un client. Ce modèle d'exploitation se caractérise par le fait qu'une ou plusieurs personnes physiques inscrites de la société ou faisant partie de l'une de ses équipes peuvent notamment recueillir l'information relative à la connaissance du client, procéder à l'évaluation de la convenance et communiquer avec le client. Aucune personne ni aucun groupe n'a la responsabilité exclusive du client. En pareil cas, l'obligation d'évaluer la convenance au client en vertu du sous-paragraphe a du paragraphe 2 de l'article 13.3 ne s'appliquerait pas du simple fait qu'une nouvelle personne physique inscrite est entrée au service de la société ou de l'équipe, même si elle peut à un certain moment exercer pour le client des activités nécessitant l'inscription.</p> <p>Il est courant pour les sociétés inscrites, mais pas nécessairement pour les conseillers en ligne, de désigner des équipes de personnes physiques inscrites comme responsables des comptes de clients précis. Dans ce modèle d'exploitation, la responsabilité du client est partagée entre les membres de l'équipe; aucune personne physique n'est désignée comme responsable. Un jugement professionnel devra être exercé pour déterminer si un changement de membre dans l'équipe donne lieu à l'obligation d'examiner le compte du client. Un tel changement n'exigera pas nécessairement une évaluation de la convenance au client s'il y a une certaine constance dans la composition de l'équipe. En revanche, les rôles et les responsabilités des membres de celle-ci, dans la mesure où ils diffèrent, doivent être pris en considération. Par exemple, si un chef d'équipe approuve les recommandations des autres membres et que cette personne est remplacée, il est probable qu'une évaluation soit appropriée au motif qu'elle est effectivement désignée comme responsable du compte du client.</p> <p>Nous tenons à préciser que les autres critères d'évaluation de la convenance énoncés au paragraphe 2 de l'article 13.3, notamment les examens périodiques de l'information relative à la connaissance du client, s'appliqueront, peu importe si une société inscrite utilise ou non le modèle d'exploitation par équipe.</p>

Question	Réponse
<p>40. Nouveau! Ajouté en novembre 2020</p> <p>Quelles sont les attentes à l'égard d'un CMD qui ne vend des fonds qu'à des clients institutionnels? Plus précisément, quelles sont les attentes en matière d'évaluation de la convenance au client dans les situations où le client n'est pas un client autorisé et qui n'est pas une personne physique pouvant renoncer à l'obligation d'évaluation de la convenance au client?</p> <p>Il existe un certain nombre de clients qui ne sont pas des clients autorisés et qui ne sont pas des personnes physiques (p. ex., les fiducies de santé et de bien-être (entités distinctes en vertu de la <i>Loi de l'impôt sur le revenu</i> (Canada)), les syndicats et régimes d'assurance collective de syndicats, les régimes d'assurance collective interentreprises, certaines fondations et certains organismes de bienfaisance enregistrés, certains comptes de retraite à cotisations excédentaires (comptes associés à des régimes de retraite, mais pas les régimes de retraite eux-mêmes), les régimes de retraite complémentaires des employés, les régimes d'assurance invalidité, les instruments fiduciaires des Premières nations (c'est-à-dire pour les fonds provenant du gouvernement) et les conventions de retraite.</p>	<p>Si un client n'est pas considéré comme un client autorisé qui n'est pas une personne physique, il ne peut renoncer à l'évaluation de la convenance. Le CMD doit donc procéder à une évaluation de la convenance au client.</p> <p>Toutefois, le niveau de connaissance d'un client, qui se reflète dans ses connaissances en matière de placement et dans d'autres informations relatives à la connaissance du client, éclaire l'évaluation de la convenance au client effectuée par une personne inscrite.</p> <p>Certains clients qui ne sont pas des clients autorisés et qui ne sont pas des personnes physiques peuvent avoir de grandes connaissances et peuvent être en mesure de faire une évaluation valable de leurs propres besoins en matière de placement lorsqu'ils recherchent un CMD pour leur fournir des fonds particuliers. Toutefois, cela ne peut pas être simplement tenu pour acquis. Le CMD doit se renseigner suffisamment pour pouvoir porter un jugement professionnel sur l'importance qu'il doit accorder, dans son évaluation de la convenance au client, à l'évaluation par le client de ses propres besoins en matière de placement.</p> <p>Nous reconnaissons que les clients ne seront pas toujours prêts à fournir toutes les informations nécessaires pour une évaluation complète de la convenance au client, en particulier dans le contexte décrit dans la question. Dans de tels cas, nous attendons du CMD qu'il documente ses efforts pour obtenir des informations relatives à la connaissance du client appropriées ainsi que le raisonnement sur lequel il s'est fondé pour déterminer que, dans les circonstances, il dispose de suffisamment d'informations pour s'acquitter de son obligation d'évaluation de la convenance au client. Cela peut être plus facile à prouver dans le cas d'un client institutionnel possédant des connaissances approfondies que dans le cas de clients individuels.</p> <p>En ce qui concerne la concentration et la liquidité des comptes détenus auprès d'autres personnes inscrites, nous vous renvoyons aux indications fournies en réponse à la question 44 et aux renseignements supplémentaires contenus dans nos réponses aux scénarios particuliers exposés aux questions 45 à 52.</p>

Question		Réponse
	L'instruction générale 31-103 indique la nécessité d'une approche d'évaluation de la convenance au client en fonction du portefeuille et que la personne inscrite doit évaluer la concentration et la liquidité de l'ensemble du portefeuille. Dans de nombreux cas, ces types de clients ne partagent pas les informations sur l'ensemble de leur portefeuille avec une seule personne inscrite et ont des actifs détenus en dehors de la société.	
41.	Pour en savoir plus sur l'approche à adopter pour la détermination des facteurs de concentration et de liquidité en fonction du portefeuille pour évaluer la convenance au client en vertu des réformes, nous vous renvoyons aux indications fournies en réponse à la question 44 et aux renseignements supplémentaires contenus dans nos réponses aux scénarios particuliers exposés aux questions 45 à 52.	
Questions d'ordre général		
42.	<p>Existe-t-il une liste exhaustive des indications et des avis du personnel qui seront retirés ou révisés dans le cadre des réformes?</p> <p>Plus précisément, l'OCRCVM et l'ACFM offrent actuellement des orientations sur les opérations financières personnelles (procurations et contrôle des actifs des clients). L'un ou l'autre de ces OAR entend-il y apporter des modifications importantes?</p>	<p>Certains éléments des réformes introduisent de nouvelles obligations, alors que d'autres y inscrivent les pratiques exemplaires exposées dans les indications existantes des ACVM et des OAR. En cas de divergence entre le texte des indications antérieures des ACVM et celui des réformes, ce dernier, dans la mesure où il impose des obligations ou expose des indications plus actuelles, prévaudra.</p> <p>Les ACVM proposent la révision des indications existantes et pourraient en retirer ou en modifier ultérieurement.</p> <p>L'ACFM passera en revue toutes les orientations, y compris celles portant sur les transactions financières personnelles contenues dans l'Avis APA-0047 du personnel de l'ACFM, Transactions financières personnelles avec les clients. Des changements mineurs visant à adapter cet avis seront proposés; ils reflèteront les nouvelles formulations et les nouveaux renvois aux règles qui ont été adoptés en vertu des Règles de l'ACFM. À l'heure actuelle, aucune modification n'est prévue à l'Avis APA-0031 du personnel de l'ACFM, Contrôle ou pouvoir sur les finances d'un client.</p>

Question		Réponse
		<p>L'OCRCVM publiera de nouvelles orientations et des orientations révisées, au besoin. Les notes d'orientation que celles-ci remplaceront seront retirées. Pour le moment, il ne compte pas en publier de nouvelles sur les opérations financières personnelles.</p> <p>Le comité est ouvert à discuter des questions ou des incohérences en lien avec les indications déjà publiées par les ACVM, et à fournir des indications additionnelles à cet égard.</p>
43.	<p>L'Avis 31-334 du personnel des ACVM, <i>Examen par les ACVM des pratiques en matière d'information sur la relation</i>, daté du 18 juillet 2013 continuera-t-il de s'appliquer lorsque les réformes entreront en vigueur?</p>	<p>Voir notre réponse à la question 42. Nous avons l'intention de procéder à un examen similaire des pratiques des personnes inscrites, y compris en matière d'information sur la relation, afin d'évaluer la conformité aux réformes après leur mise en œuvre, et nous fournirons des indications actualisées en fonction de nos conclusions.</p>

Nouveau! Ajouté en décembre 2020

44. Qu'entendez-vous par une approche de détermination des facteurs de concentration et de liquidité en fonction du portefeuille pour l'évaluation de la convenance au client en vertu des réformes?

En vertu des réformes, les facteurs dont une personne inscrite doit tenir compte lorsqu'elle procède à une évaluation de la convenance au client sont énumérés au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3 et comprennent l'information relative à l'obligation rehaussée de connaissance du client qui est recueillie conformément aux dispositions de l'article 13.2. L'un des facteurs qui doivent être pris en compte en vertu du sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 13.3 est l'incidence de la mesure relative à une opération de placement pour le client, notamment la concentration et la liquidité des titres dans le compte.

Les réformes introduisent également une exigence en vertu du sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 13.3 selon laquelle une mesure assujettie à une évaluation de la convenance au client doit donner préséance à l'intérêt du client. Comme indiqué dans l'instruction générale, pour satisfaire aux critères d'évaluation de la convenance au client en vertu de l'article 13.3, la convenance ne doit pas être établie sur une seule opération à la fois, mais sur la situation d'ensemble du client, compte tenu de la relation entre ce dernier et la personne inscrite ainsi que des titres et services offerts par celle-ci. L'instruction générale stipule également que lorsqu'un client détient plus d'un compte de placement auprès de la personne inscrite, celle-ci doit évaluer si une recommandation ou une décision pour un compte pourrait avoir une incidence importante sur la concentration et la liquidité des placements du client dans l'ensemble des comptes dont il est titulaire auprès de la société. Elle stipule également que les ACVM s'attendent à ce que les personnes inscrites déterminent des seuils de concentration appropriés pour leurs clients.

L'évaluation par la personne inscrite de la relation client-personne inscrite au stade de l'ouverture du compte doit refléter l'information relative à la connaissance du client recueillie auprès du client et les attentes de ce dernier (en gardant à l'esprit que la personne inscrite est généralement responsable de nourrir les attentes du client en fonction de la nature des services et produits offerts et des déclarations faites au client). À titre d'exemple, en fonction de la nature de la relation client-personne inscrite et des services et produits offerts, il peut être approprié d'exclure ou de ne pas prendre en compte certains titres que le client détient dans ses comptes détenus auprès de la société lors de la détermination des seuils de liquidité ou de concentration comme facteurs à prendre en compte dans les futures évaluations de la convenance au client. Cette évaluation doit être cohérente avec les attentes du client et comprend l'exercice d'un jugement professionnel par la personne inscrite afin de déterminer si le client possède des connaissances en matière de placement qui sont suffisantes pour étayer la conclusion selon laquelle le client comprend l'avantage de la prise en compte de ces facteurs pour tous ses comptes détenus auprès de la société dans le cadre des futures évaluations de la convenance au client et n'a pas besoin d'avoir recours à cet avantage. Dans de tels cas, la personne inscrite doit (i) indiquer par écrit au client que ces facteurs de liquidité ou de concentration pour l'ensemble des comptes ne seront pas pris en compte par la personne inscrite dans le cadre des futures évaluations de la convenance que recevra le client et (ii) documenter les motifs sur lesquels la personne inscrite s'est fondée pour parvenir à cette conclusion. Il peut également être souhaitable d'inclure la reconnaissance expresse par le client de ses attentes à cet égard.

Comptes détenus auprès d'une autre entité Lorsqu'un client entretient des relations avec plusieurs sociétés inscrites, aucune d'entre elles n'est censée intégrer sa stratégie de placement à celle des autres sociétés inscrites, ni effectuer en temps réel une analyse de la convenance des placements du client détenus auprès des autres sociétés.

Dans certains cas, la personne inscrite pourrait devoir s'informer au sujet des placements que le client détient auprès d'autres sociétés afin d'avoir un meilleur portrait de la situation financière de ce dernier et ainsi évaluer adéquatement la convenance. Toutefois, nous reconnaissons également que l'information sur les autres placements d'un client ne sera pas toujours accessible à la personne

inscrite. Un client peut ne pas souhaiter partager cette information. Cela peut être le cas, par exemple, lorsqu'un client a fait appel aux services de la personne inscrite dans le but de réaliser un seul placement. Pour en savoir davantage sur le traitement des situations dans lesquelles les renseignements complets pourraient ne pas être disponibles, voir notre réponse à la question 2.

Toutefois, lorsqu'un client fournit des informations sur les avoirs qu'il détient ailleurs dans le cadre du processus de collecte de l'information relative à la connaissance du client, une personne inscrite doit utiliser cette information pour comprendre la situation financière du client et en tenir compte dans sa détermination des seuils de concentration et de liquidité appropriés pour le client.

En outre, les groupes de personnes inscrites liées offrant différents services aux mêmes clients doivent être en mesure d'expliquer clairement aux clients la portée de leurs évaluations de la convenance.

Différents comptes d'un même client détenus auprès de la société Comme indiqué ci-dessus, l'instruction générale stipule que lorsqu'un client possède plusieurs comptes auprès d'une personne inscrite, celle-ci doit évaluer si une recommandation ou une décision pour un compte pourrait avoir une incidence importante sur la concentration et la liquidité des placements du client dans l'ensemble des comptes dont il est titulaire auprès de la société. Cette évaluation se fera normalement en se fondant sur des seuils prédéfinis et ne devrait donc pas être trop contraignante. Des indications sont également fournies en ce qui concerne la fixation des seuils de concentration et de liquidité pour les clients. Dans certaines circonstances, les seuils pourraient (i) exclure certains comptes, ou (ii) être fixés à des niveaux différents selon les comptes. Les considérations sur lesquelles la personne inscrite a fondé son jugement professionnel s'appliqueraient à toute détermination de ce type, notamment en ce qui concerne les attentes des clients.

Nous exposons dans le tableau ci-dessous nos opinions sur la manière dont les facteurs de concentration et de liquidité peuvent être traités dans certaines des situations présentées dans des questions qui nous ont été adressés impliquant plusieurs comptes d'un même client détenus auprès d'une société inscrite. Nous soulignons qu'il s'agit là d'une variété de cas particuliers qui se distinguent de la relation typique entre une personne inscrite et un investisseur particulier disposant d'un compte à service complet. Ces investisseurs s'appuient fortement sur les conseils de leurs représentants inscrits et ont souvent peu de connaissances en matière financière. Une personne inscrite doit procéder à une évaluation minutieuse de toutes les informations relatives à la connaissance du client d'un investisseur qui est un particulier, dans le contexte de la relation établie entre le client et la personne inscrite et des attentes du client à l'égard de cette relation (sur la base des services et produits offerts et des déclarations faites par la personne inscrite), avant de conclure que le client ne s'attend pas à une évaluation de la concentration et de la liquidité pour l'ensemble de son portefeuille. Il n'est pas acceptable que les personnes inscrites utilisent dans les formulaires d'ouverture de compte au détail des phrases toutes faites dont l'objet serait d'obtenir par défaut une renonciation de la part des clients à l'égard d'une évaluation de la concentration et de la liquidité de leurs comptes détenus auprès de la société.

Lorsque, en raison de la structure de la société, des secteurs d'activité distincts ont été créés chez une personne inscrite en tant qu'unités de celle-ci plutôt que comme entités juridiques distinctes, la personne inscrite doit examiner, dans le contexte des relations qu'elle a établies avec les clients et des attentes de ces derniers, si elle peut traiter les comptes de différents secteurs d'activité de la même manière que les comptes détenus auprès de différentes sociétés, comme indiqué ci-dessus.

Scénarios – Plusieurs comptes d’un même client détenus auprès d’une même personne inscrite : <i>Situations particulières</i>	Réponse (sous réserve de la discussion ci-dessus)
<p>45. Comptes sans conseils</p> <p>Une interprétation stricte des indications signifierait qu’une évaluation de la convenance au client pour un compte avec conseils devrait prendre en compte, en ce qui a trait à la concentration et à la liquidité, les avoirs détenus dans un compte sans conseils connexe (lorsque le compte avec conseils et le compte sans conseils sont détenus auprès de la même société inscrite).</p>	<p>Les comptes sans conseils d’un client peuvent être exclus de la prise en compte des facteurs de concentration et de liquidité dans les comptes avec conseils du client parce que la personne inscrite ne fournit pas d’évaluations de la convenance au client pour les décisions de placement dans ces comptes, et à condition que la personne inscrite n’ait pas déclaré au client que ces actifs seront pris en compte.</p>
<p>46. Clients institutionnels</p> <p>Les clients institutionnels (qui ne sont pas tous des clients autorisés) peuvent engager un gestionnaire de portefeuille ou un courtier, directement ou par l’intermédiaire de conseillers en gestion de l’actif, pour gérer uniquement des mandats précis, y compris en tant que sous-conseiller.</p>	<p>Certains investisseurs institutionnels ont des besoins particuliers et engageront une personne inscrite pour un mandat bien précis. L’étendue des déterminations de la concentration et de la liquidité lors de l’évaluation de la convenance pour ces clients doit être cohérente avec la nature de la relation client-personne inscrite, les services et produits offerts et les déclarations faites par la personne inscrite.</p> <p>Si, en tant qu’investisseurs qui ne sont pas des personnes physiques, ils se qualifient comme clients autorisés, les clients institutionnels pourront renoncer à l’obligation de la personne inscrite en matière d’évaluation de la convenance au client en vertu du Règlement 31-103, y compris la prise en compte de la concentration et de la liquidité dans plusieurs comptes.</p> <p>Si un client institutionnel ne renonce pas aux évaluations de la convenance au client ou n’est pas en mesure de le faire parce qu’il ne remplit pas les conditions requises pour être un client autorisé, la personne inscrite peut, selon la nature de la relation avec le client, les services et produits offerts et les déclarations faites par la personne inscrite au client, exercer son jugement professionnel pour déterminer si le client comprend l’avantage d’une évaluation de la concentration et de la liquidité pour tous ses comptes détenus auprès de la personne inscrite et n’a pas besoin d’avoir recours à cet avantage.</p> <p>Les membres de l’OCRCVM doivent se conformer aux règles de l’OCRCVM, qui comportent des dispositions particulières relatives aux clients institutionnels et aux évaluations de la convenance.</p>

47.	<p>Personnes physiques et mandats particuliers</p> <p>Certains particuliers peuvent être suffisamment bien informés (ou avoir accès à des conseillers en gestion de l'actif) de sorte qu'ils feront appel aux services d'un gestionnaire de portefeuille ou d'un courtier pour des mandats précis, de la même manière qu'un client institutionnel.</p>	<p>Un particulier qui se qualifie comme client autorisé peut renoncer complètement aux évaluations de la convenance au client pour ses comptes non gérés.</p> <p>Dans d'autres circonstances, lorsqu'un particulier a engagé une personne inscrite pour le conseiller, en vertu d'un mandat particulier, au sujet d'un compte distinct des autres comptes qu'il détient auprès de la société, l'application des facteurs de concentration et de liquidité à une évaluation de la convenance au client nécessitera l'exercice d'un jugement professionnel. La société doit déterminer les attentes du client en fonction de la nature de la relation client-personne inscrite et doit déterminer si le client possède des connaissances en matière de placement qui sont suffisantes pour étayer la conclusion selon laquelle il comprend l'avantage de la prise en compte de ces facteurs pour tous ses comptes détenus auprès de la société dans le cadre des futures évaluations de la convenance au client et n'a pas besoin d'avoir recours à cet avantage.</p> <p>Nous soulignons qu'à notre avis, les particuliers (notamment ceux qui ne sont pas des clients autorisés) sont moins susceptibles que les clients institutionnels de posséder ce niveau de connaissances en matière de placement.</p>
48.	<p>Régimes de placement pour les employés</p> <p>Certains particuliers qui sont des employés d'émetteurs de titres peuvent participer à des régimes d'achat d'actions ou d'options qui entraînent une concentration ou une illiquidité exceptionnellement élevée dans leurs comptes.</p>	<p>Les personnes inscrites ne sont pas tenues de procéder à une évaluation en temps réel de la convenance au client pour les placements que ce dernier détient auprès d'une autre entité. Ces placements peuvent toutefois contribuer à éclairer la personne inscrite sur la situation financière du client pour appuyer ses déterminations de la convenance au client. Une personne inscrite doit exercer son jugement professionnel pour déterminer les seuils de concentration et de liquidité appropriés pour le client en fonction la situation de ce dernier et avoir des contrôles en place pour calculer, surveiller et gérer la concentration dans le compte d'un client.</p> <p>Si la personne inscrite conclut que, dans le plus grand intérêt d'un client qui participe à un régime d'achat d'actions pour les employés ou à un mécanisme similaire, celui-ci doit détenir les titres dans une concentration qui dépasse les seuils (en raison, par exemple, du fait que les titres peuvent être acquis à une valeur inférieure à celle du marché), ou les détenir malgré une liquidité limitée, la personne inscrite doit discuter avec le client des attentes de ce dernier et, ensemble, ils peuvent décider que les titres pourront être exclus ou escomptés lors des futures évaluations des niveaux de liquidité ou de concentration.</p> <p>En revanche, si la personne inscrite conclut qu'il n'en va pas du meilleur intérêt du client, mais que ce dernier souhaite néanmoins acquérir les titres dans des quantités qui suscitent des préoccupations en ce qui a trait à la concentration ou la liquidité, elle doit expliquer les raisons au client et lui proposer une autre approche, puis documenter la décision définitive régissant les opérations futures concernant ces titres.</p>

49.	<p>Différents secteurs d'activité au sein d'une même société inscrite</p> <p>Les clients ayant des comptes dans plusieurs unités d'une même société inscrite, unités pouvant représenter des secteurs d'activité distincts, peuvent avoir des attentes différentes à l'égard de ces comptes. Cela peut être le cas lorsqu'une société est inscrite dans une seule catégorie, ou lorsqu'elle appartient à plusieurs catégories d'inscription.</p>	<p>La décision visant à déterminer s'il y a lieu d'exclure des comptes de différentes unités d'exploitation des évaluations de la concentration et de la liquidité ne peut en venir à une conclusion prédéterminée. Par exemple, le fait de fournir un service dans une catégorie d'inscription ou une autre, comme l'inscription d'une société à titre de CMD, n'est pas en soi un facteur déterminant. Pour les comptes sans conseils, voir notre réponse à la question 45 [<i>Comptes sans conseils</i>].</p> <p>Nous reconnaissons que, dans certains cas, les unités d'une même société inscrite peuvent, en fait, exercer leurs activités comme des entités inscrites distinctes. Ces unités peuvent présenter quelques-unes ou l'ensemble des caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leurs activités sont séparées et distinctes les unes des autres. • Elles comptent sur des experts, gestionnaires, dirigeants et employés différents. • Elles comportent des politiques et des procédures distinctes et font appel à des fonctions de supervision et de gestion de la conformité distinctes. • Elles disposent de documents distincts pour les comptes des clients. • Elles utilisent une technologie distincte. • Elles portent un nom distinct. • Elles offrent des produits et des services différents, qui sont commercialisés différemment, et ciblent des clients ou des besoins différents. <p>Bien qu'aucune de ces caractéristiques ne soit déterminante en elle-même, lorsque les unités d'exploitation ont été structurées avec ces caractéristiques, il peut être approprié pour la société inscrite d'exercer son jugement professionnel afin de prendre une décision au niveau organisationnel sur la nécessité d'évaluer la concentration et la liquidité de l'ensemble des comptes d'un client détenus auprès des différentes unités d'exploitation. Cette évaluation doit tenir compte de la manière dont une société inscrite ayant plusieurs unités d'exploitation distinctes se présente aux clients et des attentes des clients qui en résultent en ce qui a trait à la relation client-personne inscrite.</p> <p>Nous rappelons aux sociétés inscrites leurs obligations d'information sur la relation en vertu de la partie 14 du Règlement 31-103 (y compris les modifications apportées en vertu des réformes), et nous nous attendons à ce que les clients soient informés clairement au sujet de la relation client-personne inscrite, des produits et services que la société inscrite fournira au client par l'intermédiaire de chaque unité d'exploitation, et de la portée de l'évaluation de la convenance au client qui sera fournie.</p> <p>Nous rappelons également aux sociétés inscrites les obligations relatives aux communications trompeuses prévues à l'article 13.18 des réformes et, en particulier, l'interdiction pour une société inscrite de se présenter ou de présenter ses personnes physiques inscrites d'une manière dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'elle trompe ou induise en erreur toute personne sur la nature de sa relation actuelle ou potentielle avec la personne inscrite, ainsi que sur les produits ou services fournis, ou à fournir, par la personne inscrite. Nous nous attendons à ce que les sociétés tiennent compte de cette obligation dans la promotion de la marque, et</p>
-----	---	---

		de l'incidence que cela peut avoir sur les attentes des clients concernant la relation client-personne inscrite et les produits et services que fourniront les unités d'exploitation des sociétés.
50.	<p>Multiplicité des représentants inscrits</p> <p>Les clients peuvent détenir des comptes auprès de plusieurs représentants inscrits dans le même secteur d'activité.</p>	Le fait qu'un client ait différents représentants inscrits pour différents comptes dans le même secteur d'activité n'est pas en soi une raison suffisante pour exclure un compte de l'évaluation de la concentration et de la liquidité de l'ensemble de ses comptes. Il incombe à la société de fixer des seuils de concentration et de liquidité appropriés pour les clients et de mettre en œuvre des contrôles appropriés afin que ceux-ci puissent s'appliquer à tous les comptes.
51.	<p>Représentants inscrits aux compétences limitées</p> <p>En particulier dans les sociétés qui sont inscrites dans plusieurs catégories, des représentants inscrits peuvent ne pas avoir les compétences nécessaires pour évaluer la convenance au client des avoirs inclus dans tous les comptes qu'il détient auprès de la société.</p>	Il est de la responsabilité d'une société inscrite d'établir des seuils de concentration et de liquidité appropriés pour l'ensemble des comptes détenus par le client auprès de la société. Les représentants inscrits de la société doivent respecter ces seuils. Si un représentant inscrit estime qu'une exception pourrait être appropriée, il doit prendre les mesures prescrites dans les politiques et procédures de la société. Les politiques et procédures de la société doivent exiger que seuls les représentants inscrits possédant les compétences appropriées prennent des décisions ou formulent des recommandations à l'intention des clients dans ces circonstances.
52.	<p>Comptes de ménages</p> <p>Les clients demandent et reçoivent parfois des relevés de compte supplémentaires et des rapports sur les coûts et le rendement préparés pour l'ensemble du « ménage » et qui incluent les comptes des membres de la famille.</p>	<p>Les sociétés inscrites peuvent choisir de fournir des rapports supplémentaires pour l'ensemble du « ménage » aux clients qui le souhaitent, mais uniquement à titre d'information complémentaire : il n'y a pas de dispense concernant la production de rapports pour chaque compte individuel. Si une personne inscrite fournit des rapports pour l'ensemble du « ménage », cela ne signifie pas qu'elle doit également procéder à des évaluations de la convenance au client pour l'ensemble du « ménage » ou prendre en compte les facteurs de concentration et de liquidité au niveau du ménage.</p> <p>Nous soulignons que lorsque des sociétés inscrites choisissent de proposer un « regroupement au niveau du ménage » à des fins d'évaluation de la convenance et qu'un client choisit de faire évaluer la convenance sur cette base (et que chacun des clients du ménage est d'accord), nous attendons de la personne inscrite qu'elle prenne en considération si une recommandation ou une décision pour l'un des comptes du ménage affecterait de manière significative la concentration et la liquidité des placements pour les autres comptes du ménage détenus auprès de cette société inscrite.</p>