

MODIFICATION DE L'INSTRUCTION GÉNÉRALE RELATIVE AU RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

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

« Définitions liées aux clients vulnérables

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

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

« Désignation d'une personne de confiance du client

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

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

« Section 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

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

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

« Annexe G

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

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

1. Définitions

Client vulnérable

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

Exploitation financière

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

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

Facultés mentales

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

- perte de mémoire, par exemple oublier des instructions ou répéter des questions;
- difficulté accrue à remplir des formulaires ou à comprendre des documents d'information;
- difficulté accrue à comprendre des aspects importants des comptes de placement;
- confusion ou méconnaissance des termes et des concepts financiers de base auparavant compris;
- capacité réduite à résoudre des problèmes mathématiques courants;

- difficulté à reconnaître son environnement ou son milieu social, ou oubli des rendez-vous;
- difficulté à communiquer;
- changements dans la personnalité;
- passivité, anxiété ou agressivité accrues, ou autres changements d'humeur ou apparence inhabituellement négligée.

2. Personne de confiance

Raison d'être de la personne de confiance

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

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

Obtention d'information sur la personne de confiance et consentement

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

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

Par sa compréhension de la nature de la relation du client avec la personne de confiance, la personne inscrite peut se faire une idée du réseau de soutien du client qui lui permettra d'évaluer s'il convient de communiquer avec la personne de confiance. Par ailleurs, la démonstration de cette compréhension peut atténuer les craintes que la personne de confiance peut avoir de lui parler du client.

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

Communication avec la personne de confiance et d'autres parties

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

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

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

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

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

Politiques et procédures

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

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

3. Blocages temporaires

Principes généraux

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

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

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

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

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

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

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

Conditions du blocage temporaire

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

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

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

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

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

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

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

Les sociétés inscrites devraient par ailleurs évaluer leurs obligations contractuelles et légales en matière de protection des renseignements personnels avant de communiquer avec la

personne de confiance, d'autres personnes physiques ou des organisations dans le but d'échanger ou d'obtenir des renseignements personnels concernant le client.

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

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

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