

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

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

PARTIE 1 DÉFINITIONS ET NOTIONS FONDAMENTALES

1.1. Introduction

Objet

La présente instruction générale indique de quelle façon les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les «ACVM» ou «nous») interprètent ou appliquent les dispositions du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (chapitre V-1.1, r. 10) (le «règlement») et de la législation en valeurs mobilières connexe.

Système de numérotation

Exception faite de la partie 1, la numérotation des parties, des sections et des articles de la présente instruction générale correspond à celle du règlement. Les indications générales concernant une partie ou une section figurent immédiatement après son titre. Les indications concernant des articles particuliers suivent les indications générales. En l'absence d'indications sur une partie, une section ou un article, la numérotation passe à la disposition suivante qui fait l'objet d'indications.

Les articles, parties et sections mentionnés sont ceux du règlement, sauf indication contraire.

Obligations additionnelles des personnes inscrites

Les personnes inscrites se reporteront aux textes suivants afin de connaître leurs obligations additionnelles:

- le *Règlement 31-102 sur la Base de données nationale d'inscription* (chapitre V-1.1, r. 9) (le «Règlement 31-102») et l'instruction générale connexe;
- le *Règlement 33-109 sur les renseignements concernant l'inscription* (chapitre V-1.1, r. 12) (le «Règlement 33-109») et l'instruction générale connexe;
- l'*Instruction générale 11-204 relative à l'inscription dans plusieurs territoires* (Décision 2009-PDG-0115, 2009-09-04) (l'«Instruction générale 11-204»);
- la législation en valeurs mobilières et sur les dérivés de leur territoire.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Les personnes inscrites membres d'un OAR doivent aussi respecter les règles applicables de celui-ci.

Information et avis

Transmission de l'information et des avis à l'autorité principale

En vertu de l'article 1.3, les personnes inscrites doivent transmettre à leur autorité principale l'information et les avis prévus par le règlement. Cette obligation ne vise pas les avis prévus aux articles 8.18 et 8.26. Elles doivent transmettre ces avis à l'autorité de chaque territoire où elles sont inscrites ou dispensées de l'inscription.

Transmission électronique des documents

Il est possible de transmettre ces documents par voie électronique. Les personnes inscrites devraient se reporter à l'*Instruction générale 11-201 relative à la transmission électronique de documents* (Décision 2011-PDG-0183, 2011-11-17) (l'«Instruction générale 11-201»).

On trouvera à l'Annexe A les coordonnées des autorités.

Information claire et pertinente pour les clients

Nous nous attendons à ce que les personnes inscrites présentent aux clients de l'information qui soit claire et pertinente pour leur permettre de la comprendre facilement. Ces obligations sont compatibles avec celle d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec ses clients.

Définitions reliées aux articles 13.2.01 et 13.19

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

1.2. Définitions

Les expressions utilisées dans le règlement et la présente instruction générale mais qui ne sont pas définies dans le règlement s'entendent au sens prévu par la législation en valeurs mobilières de chaque territoire ou par le *Règlement 14-101 sur les définitions* (chapitre V-1.1, r. 3). L'Annexe B contient une liste d'expressions qui ne sont pas définies dans le règlement et la présente instruction générale, mais qui le sont dans d'autres textes de la législation en valeurs mobilières.

Dans la présente l'instruction générale, l'expression «autorité» désigne l'autorité en valeurs mobilières ou l'agent responsable du territoire.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Client autorisé

On trouvera ci-après des indications concernant l'expression «client autorisé», définie à l'article 1.1.

L'expression «client autorisé» est utilisée dans les articles suivants:

- l'article 8.18;
- l'article 8.22.1;
- l'article 8.26;
- l'article 13.2;
- l'article 13.3;
- l'article 13.3.1 ;
- l'article 13.13;
- l'article 14.2;
- l'article 14.2.1;
- l'article 14.4;
- l'article 14.5.2;
- l'article 14.14.1;
- l'article 14.14.2;
- l'article 14.17;
- l'article 14.18;

Dispenses d'inscription pour opérations réalisées avec certains clients autorisés

Les articles 8.18 et 8.26 dispensent les courtiers internationaux et conseillers internationaux de l'obligation de s'inscrire lorsqu'ils traitent avec certains clients autorisés et remplissent certaines autres conditions.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

L'article 8.22.1 dispense certaines institutions financières de l'obligation de s'inscrire à titre de courtier lorsqu'elles effectuent une opération sur un titre de créance à court terme avec un client autorisé.

Autres dispenses pour opérations réalisées avec certains clients autorisés

En vertu de l'article 13.3.1, les clients autorisés peuvent renoncer à leur droit de demander à la personne inscrite d'évaluer la convenance d'une opération. Pour que la dispense s'applique, la personne inscrite doit déterminer que le client est un client autorisé au moment de renoncer à son droit.

En vertu des articles 13.13 et 14.4, les personnes inscrites sont dispensées de fournir certains éléments d'information aux clients autorisés. Pour bénéficier de la dispense, elles doivent déterminer que le client est un client autorisé au moment où il ouvre un compte.

En vertu des articles 14.2, 14.2.1, 14.14.1, 14.14.2, 14.17 et 14.18, les personnes inscrites sont dispensées de fournir certains éléments d'information ou certains rapports au client autorisé qui n'est pas une personne physique.

En vertu du sous-paragraphe *d* du paragraphe 7 de l'article 14.5.2, les sociétés inscrites ne sont pas tenues de veiller à ce que les fonds et les titres des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques ni des fonds d'investissement soient détenus auprès d'un dépositaire qualifié, si le client autorisé a reconnu, par écrit, savoir que cette obligation ne s'appliquera pas à la société. Nous nous attendons à ce que, pour se prévaloir de cette dispense, la société inscrite établisse si le client qui reconnaît que son droit à un dépositaire qualifié ne s'appliquera pas est un client autorisé qui n'est pas une personne physique ni un fonds d'investissement.

Détermination de l'actif

La définition de «client autorisé» prévoit des seuils financiers correspondant à la valeur des actifs du client. Ceux qui sont prévus aux paragraphes *o* et *q* de la définition sont des critères précis. Les investisseurs qui ne remplissent pas ces critères ne répondent pas au paragraphe applicable de la définition de «client autorisé».

Paragraphe o de la définition

Le paragraphe *o* vise la personne physique qui a la propriété véritable d'actifs financiers ayant une valeur de réalisation globale avant impôt, mais déduction faite des passifs correspondants, de plus de 5 000 000 \$.

En règle générale, il ne devrait pas être difficile de déterminer si des actifs financiers sont la propriété véritable d'une personne physique. Toutefois, cela peut être

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

plus ardu si les actifs sont détenus dans une fiducie ou selon d'autres types de mécanismes de placement.

Les facteurs indiquant qu'il y a propriété véritable d'actifs financiers sont notamment les suivants:

- la possession d'un titre constatant la propriété de l'actif financier;
- le droit de recevoir tout revenu produit par l'actif financier;
- le risque de perte de valeur de l'actif financier;
- la faculté de céder l'actif financier ou d'en disposer à sa guise.

Par exemple, les titres détenus dans un REER autogéré dans l'intérêt exclusif d'une personne physique sont la propriété véritable de celle-ci. Par contre, ce n'est pas le cas des titres détenus dans un REER collectif si la personne physique n'a pas la faculté d'acquérir les titres et d'en disposer directement.

L'expression «actifs financiers» est définie à l'article 1.1 du *Règlement 45-106 sur les dispenses de prospectus* (chapitre V-1.1, r. 21) (le «Règlement 45-106»).

La «valeur de réalisation» est habituellement le montant qui serait obtenu à la vente d'un actif.

Paragraphe q de la définition

Le paragraphe *q* vise la personne dont l'actif net totalise au moins 25 000 000 \$ d'après ses derniers états financiers. L'«actif net» est le total de l'actif moins le total du passif.

1.3. Notions fondamentales

Le présent article décrit les notions fondamentales du régime d'inscription:

- l'obligation d'inscription;
- l'inscription en fonction de l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller;
- l'aptitude à l'inscription.

La société inscrite est responsable de la conduite des personnes physiques dont elle parraine l'inscription. Elle a les obligations suivantes:

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- elle effectue un contrôle diligent avant de parrainer une personne physique qui doit s'inscrire afin d'agir pour son compte (voir les indications supplémentaires à la partie 4 de l'*Instruction générale relative au Règlement 33-109 sur les renseignements concernant l'inscription* (Décision 2011-PDG-0076, 2011-06-07));
- elle assure, de façon continue et efficace, la surveillance, la supervision et la formation de ses personnes physiques inscrites (voir les indications supplémentaires à l'article 11.1 de la présente instruction générale);

L'omission par la société inscrite de prendre des mesures raisonnables pour s'acquitter de ces responsabilités peut compromettre son aptitude à demeurer inscrite.

Obligation d'inscription

L'obligation d'inscription est prévue par la législation en valeurs mobilières. Les sociétés qui se trouvent dans les situations suivantes doivent s'inscrire:

- elles exercent l'activité de courtier;
- elles exercent l'activité de conseiller;
- elles se présentent comme exerçant l'activité de courtier ou de conseiller;
- elles agissent à titre de placeur;
- elles agissent à titre de gestionnaire de fonds d'investissement.

Les personnes physiques doivent s'inscrire si elles exercent le courtage de titres, agissent comme placeur pour le compte d'un courtier inscrit ou d'un conseiller inscrit ou fournissent des conseils en valeurs mobilières, ou si elles agissent comme personne désignée responsable ou de chef de la conformité d'une société inscrite. À l'exception de la personne désignée responsable et du chef de la conformité, les personnes physiques qui agissent pour le compte d'un gestionnaire de fonds d'investissement n'ont pas l'obligation de s'inscrire.

Toutefois, toutes les personnes physiques autorisées d'une personne inscrite doivent déposer le formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A4, Inscription d'une personne physique et examen d'une personne physique autorisée* (le «formulaire prévu à l'Annexe 33-109A4»).

Le règlement ne prévoit aucune obligation de renouvellement de l'inscription, mais les droits annuels doivent être payés pour maintenir l'inscription.

Catégories multiples

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Il peut être nécessaire de s'inscrire dans plusieurs catégories. Ainsi, le conseiller qui gère un fonds d'investissement peut avoir à s'inscrire comme gestionnaire de portefeuille et gestionnaire de fonds d'investissement. Le conseiller qui gère un portefeuille et place les parts d'un fonds d'investissement peut aussi avoir à s'inscrire comme gestionnaire de portefeuille et comme courtier.

Dispenses d'inscription

Le règlement prévoit des dispenses de l'obligation d'inscription. La législation en valeurs mobilières peut en contenir d'autres. Certaines sont automatiques dès lors que leurs conditions sont remplies. D'autres sont des dispenses discrétionnaires que l'autorité accorde sur demande à certains courtiers, conseillers ou gestionnaires de fonds d'investissement ou pour l'exercice de certaines activités lorsque l'inscription est requise mais que les circonstances indiquent qu'elle n'est pas nécessaire pour la protection des investisseurs ou l'intégrité des marchés.

Inscription en fonction de l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller

Nous désignons l'activité de courtier ou de conseiller en valeurs mobilières comme étant le critère d'inscription en fonction de l'exercice de l'activité.

Nous examinons le type d'activité, puis déterminons si la personne physique ou la société l'exerce et doit par conséquent s'inscrire. Nous prenons notamment en considération les facteurs indiqués ci-après pour déterminer s'il y a exercice de l'activité. Ces facteurs sont pour la plupart tirés de la jurisprudence et des décisions des autorités de réglementation où l'exercice d'une activité a été interprété dans le contexte des valeurs mobilières.

Facteurs de détermination de l'exercice de l'activité

Sont exposés ci-après les facteurs que nous jugeons pertinents pour déterminer si une personne physique ou une société exerce l'activité de courtier ou de conseiller et se trouve par conséquent dans l'obligation de s'inscrire.

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Nous ne présumons pas automatiquement que l'un ou l'autre de ces facteurs permet à lui seul de conclure que la personne physique ou la société exerce l'activité de courtier ou de conseiller.

a) L'exercice d'activités analogues à celles des personnes inscrites

Nous considérons généralement que la personne physique ou la société qui exerce des activités analogues à celles des personnes inscrites exerce l'activité de courtier ou de conseiller. Il peut s'agir de la promotion de titres ou de l'annonce, par un moyen quelconque, que la personne physique ou la société est disposée à souscrire, à

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

acheter ou à vendre des titres. Nous pouvons considérer que la personne physique ou la société qui lance une entreprise pour exercer l'une ou l'autre de ces activités exerce l'activité de courtier ou de conseiller.

b) Le fait d'agir à titre d'intermédiaire ou de teneur de marché

Nous considérons généralement que le fait d'agir comme intermédiaire entre un vendeur et un acquéreur de titres est assimilable à l'exercice de l'activité de courtier. La personne qui exerce cette activité est celle que l'on appelle communément un courtier. En général, nous considérons aussi que la personne qui tient un marché exerce l'activité de courtier.

c) Le fait d'exercer l'activité, directement ou indirectement, de façon répétitive, régulière ou continue

La fréquence ou la régularité des opérations est un indicateur courant de l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller. Il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse de l'unique activité ou de l'activité principale de la personne pour qu'il y ait exercice de l'activité.

Nous considérons que la personne qui se livre régulièrement à des activités de courtage ou de conseil de façon à générer des bénéfices exerce l'activité. Nous tenons également compte de l'existence d'autres sources de revenus et du temps consacré par la personne physique ou la société aux activités liées au courtage ou au conseil.

d) Le fait d'être ou de s'attendre à être rémunéré

Le fait de recevoir ou de s'attendre à recevoir une rémunération pour l'exercice de l'activité, que ce soit pour une opération ou en fonction de la valeur, dénote l'exercice de l'activité, peu importe que la rémunération soit effectivement versée et quelle que soit sa forme. La capacité d'exercer une activité de manière à réaliser des bénéfices est aussi un facteur pertinent.

e) Le démarchage direct ou indirect

Le fait d'entrer en communication avec des personnes pour leur proposer de participer à des opérations sur titres ou leur offrir des conseils peut indiquer qu'il y a exercice de l'activité. Le démarchage consiste à entrer en communication avec d'autres personnes par un moyen quelconque, dont la publicité, pour leur proposer de souscrire, d'acheter ou de vendre des titres ou de participer à des opérations sur titres ou encore pour leur offrir des services ou leur donner des conseils à ces fins.

Exemples d'inscription en fonction de l'exercice de l'activité

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La présente section indique la manière dont l'inscription en fonction de l'exercice de l'activité s'applique dans des cas courants.

a) *Émetteurs-placeurs*

L'émetteur-placeur est une entité qui effectue des opérations sur les titres qu'elle émet. De manière générale, les émetteurs-placeurs exerçant une activité non liée aux valeurs mobilières n'ont pas à s'inscrire comme courtier s'ils remplissent les conditions suivantes:

- ils ne se présentent pas comme exerçant le courtage en valeurs mobilières;
- ils agissent rarement comme courtiers;
- ils ne sont ni ne s'attendent à être rémunérés pour agir comme courtiers;
- ils n'agissent pas à titre d'intermédiaires;
- ils ne réalisent pas ou n'ont pas l'intention de réaliser des bénéfices sur leurs activités de courtage en valeurs mobilières.

Durant l'étape de démarrage, les émetteurs-placeurs n'exercent pas nécessairement encore les activités prévues. Nous considérons qu'un émetteur-placeur en démarrage exerce une «activité non liée aux valeurs mobilières» s'il réunit du capital pour démarrer un tel type d'activité. Bien qu'il n'ait pas à produire un bien ni à offrir un service, il devrait avoir un plan d'affaires prévoyant réellement le faire, lequel devrait énoncer les jalons ainsi que le délai prévu pour les atteindre. Ainsi, une entreprise spécialisée dans la technologie peut réunir des capitaux uniquement avec un plan d'affaires pendant bon nombre d'années avant de commencer à produire un bien ou à offrir un service. De même, les petites sociétés d'exploration minérale peuvent réunir des capitaux uniquement au moyen d'un plan d'affaires bien avant de trouver ou d'extraire des ressources.

Cependant, les émetteurs-placeurs pourraient devoir s'inscrire comme courtier s'ils exercent l'activité de courtier. Le fait qu'un émetteur-placeur effectue fréquemment des opérations sur titres est une indication qu'il exerce l'activité de courtier. Bien que la fréquence des opérations soit un bon indicateur de l'exercice de l'activité de courtier, nous sommes conscients que les opérations peuvent être plus fréquentes en période de démarrage puisque l'émetteur a besoin de réunir des capitaux pour lancer et faire progresser son entreprise. Si les opérations sont effectuées principalement pour suivre le plan d'affaires de l'émetteur, leur fréquence ne devrait pas, en soi, permettre de conclure que l'émetteur exerce l'activité de courtier. Si les capitaux réunis ne servent pas à lancer l'entreprise, l'émetteur pourrait devoir s'inscrire à titre de courtier.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Par ailleurs, les émetteurs-placeurs pourraient devoir s'inscrire à titre de courtier si l'une des conditions suivantes est remplie:

- ils emploient des personnes physiques ou retiennent les services de personnes physiques afin qu'elles exercent pour leur compte des activités assimilables à celles d'une personne inscrite (exception faite de la prise ferme dans le cours normal d'un placement ou des opérations réalisées pour leur propre compte);
- ils font du démarchage, sous réserve de l'explication donnée ci-après;
- ils agissent comme intermédiaires en plaçant les fonds de clients dans des titres.

Par exemple, le gestionnaire de fonds d'investissement qui exerce les activités ci-dessus pourrait avoir à s'inscrire comme courtier.

Bon nombre d'émetteurs font du démarchage par l'intermédiaire de dirigeants, d'administrateurs ou d'autres salariés. Si cette activité est accessoire à leur rôle principal auprès de l'émetteur, ces personnes n'exercent probablement pas l'activité de courtier. Parmi les facteurs qui laissent croire que l'émetteur et ces personnes exercent l'activité de courtier, on compte notamment:

- leur fonction première consiste à réunir des capitaux par le placement de titres de l'émetteur;
- elles consacrent la majorité de leur temps à réunir des capitaux de cette façon;
- leur rémunération est fondée uniquement ou principalement sur le montant des capitaux qu'elles réunissent pour l'émetteur.

Les émetteurs-placeurs qui placent des titres sont assujettis aux obligations de prospectus, à moins qu'une dispense ne soit ouverte. Les autorités ont le pouvoir discrétionnaire d'exiger la participation d'un placeur à tout placement effectué au moyen d'un prospectus.

b) Capital-risque et capital-investissement

Les présentes indications ne s'appliquent pas aux fonds de travailleurs ou de capital de risque au sens du *Règlement 81-106 sur l'information continue des fonds d'investissement* (chapitre V-1.1, r. 42) (le «Règlement 81-106»).

Le capital-risque et le capital-investissement se distinguent des autres formes d'investissement par le rôle que jouent les sociétés de capital-risque et de capital-

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

investissement (collectivement, les «sociétés de capital-risque»). Ces types d'investissement comportent diverses activités pouvant nécessiter l'inscription.

Les sociétés de capital-risque classiques réunissent des capitaux sous le régime d'une des dispenses de prospectus prévues par le Règlement 45-106, notamment celle pour les opérations avec les «investisseurs qualifiés». Habituellement, les investisseurs consentent à ce que leurs capitaux demeurent investis pendant une certaine période. La société de capital-risque s'en sert pour acquérir des titres de sociétés qui ne sont généralement pas négociés en bourse. Ordinairement, la société de capital-risque participe activement à la gestion de ces sociétés, souvent pendant plusieurs années.

La gestion active prend notamment les formes suivantes:

- représentation au conseil d'administration;
- participation directe à la nomination des dirigeants;
- participation aux décisions de gestion importantes.

La société de capital-risque entend réaliser des gains sur ses investissements en vendant les entreprises visées ou en plaçant leurs titres auprès du public. Les capitaux sont alors rendus aux investisseurs, ainsi que les profits éventuels.

Les investisseurs s'en remettent à l'expertise de la société de capital-risque pour sélectionner et gérer les entreprises dans lesquelles leurs capitaux sont placés, et la société reçoit en échange des frais de gestion ou un intéressement aux profits tirés de ces investissements. Elle n'est pas rémunérée pour réunir les capitaux ou négocier les titres.

L'application des facteurs d'inscription en fonction de l'exercice de l'activité décrite ci-dessus indique que la société de capital-risque n'aurait pas à s'inscrire:

- comme gestionnaire de portefeuille, si les conseils qu'elle donne dans le cadre de l'achat et de la vente des entreprises sont accessoires à la gestion de ces entreprises;
- comme courtier, si la collecte de capitaux auprès des investisseurs et le placement de ces capitaux par la société de capital-risque (dans des titres d'entreprises qui ne sont généralement pas négociés sur un marché) sont des activités occasionnelles qui ne donnent pas lieu à rémunération.

Si la société de capital-risque participe activement à la gestion des entreprises dans lesquelles elle investit, son portefeuille ne serait pas, en règle générale, considéré

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

comme un fonds d'investissement. Par conséquent, elle n'aurait pas à s'inscrire comme gestionnaire de fonds d'investissement.

Les facteurs d'inscription en fonction de l'exercice de l'activité et l'appréciation de l'activité de gestionnaire de fonds d'investissement peuvent s'appliquer différemment si la société de capital-risque exerce d'autres activités que celles qui sont décrites ci-dessus.

c) *Activités ponctuelles*

En règle générale, nous n'exigeons pas l'inscription pour les activités ponctuelles de courtage ou de conseil en valeurs mobilières. Il s'agit notamment des activités:

- exécutées par une personne physique ou une société agissant en qualité de fiduciaire, de liquidateur, d'exécuteur ou de représentant légal;
- reliées à la vente d'une entreprise.

d) *Activités accessoires*

Une activité de courtage ou de conseil qui est accessoire à l'objet principal d'une société peut ne pas être assimilée à l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller.

Par exemple, les spécialistes en fusions et acquisitions qui conseillent les parties à une opération entre personnes morales ne sont pas normalement tenus de s'inscrire comme courtiers ou conseillers pour exercer cette activité, bien que l'opération puisse se traduire par la négociation de titres et que les spécialistes soient rémunérés pour leurs conseils. Dans le cas où l'opération se traduirait par la négociation de titres de la société avec l'acquéreur, cette activité serait considérée accessoire à l'acquisition. Cependant, lorsque les spécialistes en fusions et acquisitions effectuent également la collecte de capitaux auprès d'investisseurs éventuels, notamment au moyen de placements privés, ils devraient évaluer si, ce faisant, ils exercent l'activité de courtier et sont donc tenus de s'inscrire.

Mentionnons également les professionnels comme les avocats, les comptables, les ingénieurs, les géologues et les enseignants, qui peuvent donner des conseils en valeurs mobilières dans l'exercice de leur profession. Nous ne considérons pas qu'ils exercent l'activité de conseiller. La plupart du temps, la fourniture de conseils en valeurs mobilières est accessoire à leur fonction parce qu'ils:

- ne fournissent pas régulièrement de conseils en valeurs mobilières;
- ne reçoivent pas une rémunération distincte pour fournir des conseils en valeurs mobilières;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- ne font pas de démarchage pour offrir leurs conseils en valeurs mobilières;
- ne se présentent pas comme exerçant l'activité de conseiller.

Inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement

Les gestionnaires de fonds d'investissement sont tenus de s'inscrire pour agir à ce titre, mais pas selon les facteurs de détermination de l'exercice de l'activité.

L'aptitude à l'inscription

L'autorité n'inscrit que les candidats qui lui paraissent aptes à l'inscription. Une fois inscrites, les personnes physiques et les sociétés doivent demeurer aptes à l'inscription pour rester inscrites. L'autorité peut suspendre l'inscription ou la radier d'office si elle juge qu'une personne inscrite n'y est plus apte. La partie 6 de la présente instruction générale contient des indications sur la suspension et la radiation d'office de l'inscription des personnes physiques, et la partie 10, sur celle des sociétés.

Conditions

L'autorité peut assortir l'inscription de conditions au moment de l'inscription ou par la suite. Les conditions imposées lors de l'inscription sont généralement permanentes, par exemple, dans le cas du courtier d'exercice restreint, qui est limité à certaines activités précises. Les conditions imposées après l'inscription sont généralement temporaires. Ainsi, la personne inscrite qui ne possède pas le capital requis peut avoir à déposer des états financiers et des calculs du capital mensuels jusqu'à ce que les préoccupations de l'autorité aient été réglées.

Occasion d'être entendu

Les candidats et les personnes inscrites ont l'occasion d'être entendus avant que leur demande d'inscription ne soit refusée par l'autorité. Ils peuvent aussi demander à être entendus avant l'imposition de conditions à leur inscription s'ils contestent ces conditions.

Évaluation de l'aptitude des sociétés à l'inscription

Nous évaluons l'aptitude des sociétés à l'inscription et à demeurer inscrites d'après l'information qu'elles sont tenues de fournir lors de la demande d'inscription et comme personnes inscrites, et l'information recueillie au cours des examens de conformité. Nous nous fondons sur cette information pour juger de leur capacité à exécuter leurs obligations en vertu de la législation en valeurs mobilières. Par exemple, toute société inscrite doit être financièrement viable. Une société insolvable ou ayant des antécédents de faillite peut être inapte à l'inscription.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

En outre, afin de déterminer si une société dont le siège est situé à l'étranger est apte à l'inscription et le demeure, nous vérifions si elle maintient dans le territoire étranger l'inscription ou l'adhésion à un organisme d'autoréglementation qui correspond à l'activité en valeurs mobilières qu'elle exerce.

Évaluation de l'aptitude des personnes physiques à l'inscription

Nous évaluons l'aptitude des personnes physiques à l'inscription et à demeurer inscrites selon 3 critères fondamentaux:

- la compétence;
- l'intégrité;
- la solvabilité.

a) *La compétence*

La personne physique qui se porte candidate à l'inscription doit satisfaire aux obligations de compétence initiale en démontrant qu'elle possède la scolarité, la formation et l'expérience prescrites par la législation en valeurs mobilières et qu'elle connaît la législation en valeurs mobilières.

b) *L'intégrité*

Les personnes physiques inscrites doivent agir avec intégrité et honnêteté. L'autorité évalue leur intégrité d'après l'information qu'elles sont tenues de fournir lors de la demande d'inscription et comme personnes inscrites, et l'information recueillie au cours des examens de conformité. Par exemple, les candidats sont tenus de fournir de l'information sur les conflits d'intérêts, comme des activités à titre de salarié, d'associé ou de membre d'un conseil d'administration, ou leurs relations avec des membres du même groupe, de même que sur les mesures d'application de la loi prise à leur encontre et les poursuites intentées contre elles.

c) *La solvabilité*

L'autorité évalue la situation financière des personnes physiques inscrites et des candidats à l'inscription. Une personne physique insolvable ou ayant des antécédents de faillite peut être inapte à l'inscription. Selon les circonstances, l'autorité peut prendre en considération des passifs éventuels de la personne physique. Elle peut tenir compte de la faillite ou de l'insolvabilité de cette personne pour évaluer si elle demeure apte à l'inscription.

PARTIE 2 CATÉGORIES D'INSCRIPTION DES PERSONNES PHYSIQUES

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

2.1. Catégories de personnes physiques

Catégories multiples

Les personnes physiques qui exercent plusieurs activités nécessitant l'inscription pour le compte d'une société inscrite doivent:

- s'inscrire dans toutes les catégories pertinentes;
- remplir les obligations de compétence propres à chaque catégorie.

Ainsi, le représentant-conseil d'un gestionnaire de portefeuille qui exerce les fonctions de chef de la conformité de la société doit s'inscrire dans les catégories de représentant-conseil et de chef de la conformité et remplir les obligations de compétence de ces 2 catégories.

Personne physique inscrite dans une catégorie de société

Une personne physique peut être inscrite à la fois dans une catégorie de société et dans une catégorie de personne physique. Ainsi, un propriétaire unique inscrit comme société dans la catégorie de gestionnaire de portefeuille doit également s'inscrire comme personne physique dans la catégorie de représentant-conseil.

2.2. Dispense fondée sur la mobilité des clients – personnes physiques

Conditions de la dispense

La dispense fondée sur la mobilité prévue à l'article 2.2 permet aux personnes physiques inscrites de continuer à agir comme courtier ou conseiller avec un client qui déménage dans un autre territoire sans s'y inscrire. L'article 8.30 offre une dispense analogue aux sociétés inscrites.

C'est le déménagement du client, et non de la personne inscrite, dans un autre territoire qui ouvre droit à la dispense. La personne physique peut maintenir ses relations avec un maximum de 5 clients «admissibles» par territoire. Le client, son conjoint et leurs enfants sont chacun un client admissible.

La personne physique ne peut bénéficier de la dispense que si elle et sa société parrainante remplissent les conditions suivantes:

- elles sont inscrites dans leur territoire principal;
- elles n'agissent à titre de courtier, de placeur ou de conseiller dans l'autre territoire que dans la mesure où elles peuvent exercer ces activités dans leur territoire principal selon leur inscription;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- elles se conforment aux dispositions de la partie 13;
- elles agissent avec honnêteté, bonne foi et équité dans leurs relations avec leurs clients admissibles;
- la société parrainante a informé le client admissible que la personne physique et, le cas échéant, la société sont dispensées de s'inscrire dans l'autre territoire et ne sont pas assujetties aux obligations de la législation en valeurs mobilières de ce territoire.

Dès que possible après que la personne physique se prévaut de la dispense pour la première fois, sa société parrainante doit déposer le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A3, Dispense fondée sur la mobilité* (l'«Annexe 31-103A3») dans l'autre territoire.

Limites quant au nombre de clients

Les articles 2.2 et 8.30 s'appliquent de façon indépendante: les personnes physiques peuvent se prévaloir de la dispense d'inscription prévue à l'article 2.2 même si leur société parrainante est inscrite dans le territoire intéressé (et ne se prévaut pas de la dispense prévue à l'article 8.30). Les limites établies dans ces 2 articles s'appliquent par territoire.

Par exemple, une société ayant recours à la dispense prévue à l'article 8.30 pourrait desservir 10 clients dans chacun des territoires intéressés où elle n'est pas inscrite. Une personne physique peut également avoir recours à la dispense prévue à l'article 2.2 pour desservir 5 clients dans chacun des territoires où elle n'est pas inscrite.

Les limites établies s'appliquent à chaque personne physique. Par exemple, plusieurs personnes physiques au service d'une même société pourraient avoir chacune 5 clients dans le même territoire intéressé et tout de même se prévaloir de la dispense prévue à l'article 2.2. Toutefois, la société qui souhaite se prévaloir de la dispense prévue à l'article 8.30 ne peut excéder la limite de 10 clients. Si elle en dessert plus de 10, elle doit s'inscrire dans le territoire intéressé.

PARTIE 3 OBLIGATIONS D'INSCRIPTION DES PERSONNES PHYSIQUES

Section 1 Obligations de compétence générales

Application des obligations de compétence

La partie 3 énonce les obligations de compétence initiale et continue pour les personnes suivantes:

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- les représentants et les chefs de la conformité des courtiers en épargne collective, des courtiers en plans de bourses d'études et des courtiers sur le marché dispensé;
- les représentants-conseils, les représentants-conseils adjoints et les chefs de la conformité des gestionnaires de portefeuille;
- les chefs de la conformité des gestionnaires de fonds d'investissement.

L'autorité est tenue d'évaluer l'aptitude à l'inscription de la personne physique et peut exercer un pouvoir discrétionnaire à cet égard.

L'article 3.3 ne prévoit pas d'obligations de compétence pour les représentants des courtiers en placement étant donné que les règles de l'OCRCVM en prévoient pour les personnes physiques qui sont des personnes autorisées des sociétés membres de l'organisme.

Obligations relatives aux examens

Les personnes physiques doivent réussir des examens plutôt que des cours pour remplir les obligations de scolarité prévues à la partie 3. Ainsi, elles doivent réussir l'Examen du cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada, mais ne sont pas obligées de suivre ce cours. Il incombe aux intéressés de suivre la formation nécessaire et d'être compétents dans tous les sujets visés par l'examen.

3.3. Délai pour s'inscrire après les examens

L'article 3.3 limite la durée de validité des examens prescrits à la partie 3. Les personnes physiques doivent avoir réussi les examens dans les 36 mois précédant leur demande d'inscription. Cette limite ne s'applique toutefois pas à la personne physique qui remplit l'une des conditions suivantes:

- elle a été inscrite et est demeurée active (c'est-à-dire qu'elle n'a pas fait l'objet d'une suspension) dans la même catégorie dans un territoire du Canada n'importe quand au cours de la période de 36 mois précédant sa demande;
- elle a acquis 12 mois d'expérience pertinente en valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande; il n'est pas obligatoire que ces mois soient consécutifs ou cumulés auprès de la même société ou organisation.

Ces délais ne s'appliquent pas aux personnes physiques qui possèdent le titre de CFA ou de GPC, puisque nous ne nous attendons pas à ce qu'elles doivent reprendre les cours faisant partie des critères d'obtention de ces titres. Si, toutefois, la personne physique n'était plus autorisée à utiliser le titre de CFA ou de GPC en raison, notamment,

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

de la révocation de son titre, nous pourrions juger pertinent de tenir compte des motifs de la révocation dans l'évaluation de son aptitude à l'inscription. Les personnes physiques inscrites sont tenues d'aviser l'autorité de tout changement de situation concernant leur titre de CFA ou de GPC dans les 10 jours qui suivent au moyen du formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A5, Modification des renseignements concernant l'inscription*, conformément au Règlement 31-102.

Pour évaluer l'aptitude à l'inscription d'une personne physique, l'autorité peut tenir compte des éléments suivants:

- la date à laquelle l'examen pertinent a été réussi;
- le temps écoulé entre toute suspension de l'inscription et son rétablissement au cours de la période de 36 mois.

On trouvera à la partie 6 de la présente instruction générale des indications sur la signification des termes «suspension» et «rétablissement».

Expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières

L'expérience dans le secteur des valeurs mobilières prévue au sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 3.3 devrait être pertinente pour la catégorie dans laquelle l'inscription est demandée. Il peut s'agir des formes d'expérience suivantes:

- l'expérience acquise auprès d'un courtier inscrit, d'un conseiller inscrit ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement inscrit;
- l'expérience acquise dans un domaine lié à l'investissement, tel que les services bancaires d'investissement, la négociation de titres pour le compte d'une institution financière, la recherche sur les titres, la gestion de portefeuille ou les services de conseil en placement, ou la supervision de ces activités;
- l'expérience relative au secteur des valeurs mobilières acquise dans un cabinet d'avocats, d'experts-comptables ou d'experts-conseils;
- l'expérience acquise dans la prestation d'autres services professionnels relativement au secteur des valeurs mobilières;
- l'expérience acquise dans une entreprise liée aux valeurs mobilières à l'étranger.

Dans certains cas, l'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières peut comprendre l'expérience acquise au sein d'une société qui s'est prévaluée d'une dispense d'inscription. Par exemple, l'expérience auprès d'un courtier hypothécaire,

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

d'une agence hypothécaire ou d'une maison de courtage d'hypothèques inscrit ou titulaire d'un permis en vertu de la législation applicable peut être considérée comme pertinente s'il est possible de démontrer sa pertinence pour la catégorie dans laquelle l'inscription est demandée. Le cas échéant, l'autorité peut également imposer des conditions à la personne physique ou à la société inscrite qui la parraine en vue de restreindre leurs activités particulières.

Section 2 Obligations de scolarité et d'expérience

Le tableau figurant à l'Annexe C indique les obligations de compétence applicables dans chaque catégorie d'inscription des personnes physiques.

Dispenses

L'autorité peut dispenser toute personne physique des obligations de scolarité et d'expérience prescrites à la section 2 si elle est convaincue que celle-ci possède la qualification ou une expérience pertinente qui remplit ces obligations ou qui est plus pertinente dans les circonstances que les obligations prescrites.

Compétence des représentants de courtiers d'exercice restreint et de gestionnaires de portefeuille d'exercice restreint

L'autorité détermine au cas par cas la scolarité et l'expérience requises pour s'inscrire comme:

- représentant de courtier ou chef de la conformité d'un courtier d'exercice restreint;
- représentant-conseil ou chef de la conformité d'un gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint.

L'autorité établit ces obligations lorsqu'elle évalue l'aptitude de la personne physique à l'inscription.

3.4. Compétence initiale et continue

Principe de compétence

En vertu de l'article 3.4, les personnes physiques inscrites qui exercent une activité nécessitant l'inscription doivent posséder la scolarité, la formation et l'expérience qu'une personne raisonnable jugerait nécessaires pour l'exercer avec compétence.

Pour les chefs de la conformité, cela inclut les connaissances et la capacité nécessaires pour concevoir et mettre en place un système de conformité efficace.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Les personnes physiques inscrites devraient actualiser leurs connaissances et leur formation en permanence, à mesure qu'apparaissent de nouveaux titres et services et que son secteur d'activité évolue. Les sociétés doivent leur offrir de la formation sur la conformité à la législation en valeurs mobilières.

Responsabilité de la société

Les sociétés inscrites étant responsables de vérifier la conformité des personnes physiques inscrites agissant pour leur compte, elles doivent aussi veiller à ce que celles-ci possèdent la compétence requise en tout temps. Dans le cas contraire, la société inscrite ne doit pas autoriser la personne physique qu'elle parraine à exercer l'activité visée.

3.11. Gestionnaire de portefeuille – représentant-conseil

3.12. Gestionnaire de portefeuille – représentant-conseil adjoint

Il n'est pas obligatoire que les 12 mois d'expérience pertinente en gestion de placements prévus à l'article 3.11 ou les 24 mois prévus à l'article 3.12 soient consécutifs ou cumulés auprès de la même société ou organisation.

L'autorité détermine au cas par cas si l'expérience accumulée par la personne physique portant le titre de CFA en vue d'obtenir ce titre est une expérience pertinente en gestion de placements.

Expérience pertinente en gestion de placements

L'obligation d'avoir une expérience pertinente en gestion de placements s'ajoute aux obligations précises en matière de formation ou d'obtention d'un titre pour chaque catégorie d'inscription. L'évaluation de l'expérience pertinente en gestion de placements d'une personne physique se fera au cas par cas. Cet article décrit les facteurs dont nous pouvons tenir compte pour évaluer certains types d'expérience.

L'expérience pertinente en gestion de placements prévue aux articles 3.11 et 3.12 peut varier selon le niveau de spécialisation de la personne physique. Il peut notamment s'agir de:

- l'expérience acquise en recherche et analyse dans le domaine des valeurs mobilières qui démontre que la personne possède des capacités ou des connaissances en matière d'analyse de portefeuille et de sélection des titres composant un portefeuille;
- la gestion de portefeuille sous mandat discrétionnaire, notamment la prise de décisions, le rééquilibrage et l'évaluation du rendement.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Représentants-conseils

Les représentants-conseils peuvent jouir d'un pouvoir discrétionnaire sur les placements d'autres personnes. Les obligations de cette catégorie d'inscription sont d'ailleurs les plus contraignantes. Toute personne physique souhaitant s'inscrire à titre de représentant-conseil devrait avoir une bonne expérience qui est clairement pertinente à la prestation de services de gestion de portefeuille discrétionnaire. Cet article donne des exemples précis d'expérience pouvant remplir cette obligation.

a) Gestion de portefeuille discrétionnaire

Nous pourrions juger suffisante une expérience dans la gestion de portefeuille discrétionnaire à titre professionnel pour remplir cette obligation. Elle pourrait notamment consister à travailler pour:

- un conseiller inscrit ou exerçant ses activités sous le régime d'une dispense d'inscription dans un territoire étranger;
- une compagnie d'assurance;
- une caisse de retraite;
- la trésorerie d'un gouvernement, d'une entreprise, d'une banque ou d'une société de fiducie;
- une société membre de l'OCRCVM.

b) Aide à la gestion de portefeuille

Nous pourrions juger suffisante une expérience de soutien à un gestionnaire de portefeuille inscrit ou tout autre professionnel en gestion d'actifs discrétionnaire, notamment:

- collaborer avec des gestionnaires de portefeuille pour formuler, rédiger et mettre en œuvre des énoncés de politiques en matière de placements pour des clients;
- effectuer des recherches sur des titres qui pourraient être inclus dans les portefeuilles de placements et les analyser.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

c) Analyste de recherche auprès d'une société membre de l'OCRCVM ou d'un conseiller inscrit

Nous pourrions juger suffisante une expérience en recherche et en analyse de titres pour une recommandation dans des portefeuilles de placements de clients.

Représentants-conseils adjoints

Cette catégorie peut convenir aux personnes physiques qui respectent les obligations minimales de scolarité et d'expérience prévues à l'article 3.12 mais qui ne remplissent pas celles plus contraignantes de l'article 3.11 pour l'inscription à titre de représentant-conseil. Dans l'évaluation de l'expérience nécessaire à l'inscription, nous tenons compte du fait que les conseils fournis par un représentant-conseil adjoint doivent être approuvés par un représentant-conseil conformément à l'article 4.2. L'expérience acquise comme représentant-conseil adjoint ne permet pas automatiquement à une personne de s'inscrire à titre de représentant-conseil.

Nous évaluerons au cas par cas si cette expérience respecte les critères les plus exigeants d'expérience de qualité requise pour l'inscription à titre de représentant-conseil. Le présent article donne des exemples précis d'expérience pouvant remplir l'obligation d'expérience pertinente.

a) Gestion des relations avec les clients

Nous pourrions juger suffisante une expérience en gestion de relations avec les clients auprès d'une société de gestion de portefeuille inscrite pour remplir l'obligation d'expérience pertinente lorsque le demandeur a aidé le gestionnaire de portefeuille à adapter des stratégies à certains clients. Il peut s'agir d'une expérience de soutien au gestionnaire de portefeuille pour évaluer la convenance d'un placement, créer des énoncés de politiques en matière de placements, établir la répartition de l'actif, surveiller les portefeuilles des clients et effectuer des recherches sur l'économie ou les catégories d'actifs en général et les analyser.

Nous reconnaissons que bon nombre de personnes physiques qui offrent des services de gestion de relations avec les clients ne fournissent pas nécessairement de conseils et ne sont pas donc pas tenues de s'inscrire. Par exemple, certains représentants de service à la clientèle exercent des activités telles que la promotion des services offerts par la société en donnant des renseignements généraux sur la société inscrite et ses services qui ne comportent pas de stratégie taillée sur mesure pour des clients en particulier. Même si certains peuvent assister à des rencontres entre un représentant-conseil ou un représentant-conseil adjoint et des clients, et participer aux activités de commercialisation et de recherche de clients, ils ne peuvent, s'ils ne sont pas inscrits, élaborer de politique de placement pour le client ni fournir de renseignements précis, notamment recommander un portefeuille modèle donné, ou expliquer les

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

répercussions des décisions prises par le représentant-conseil à l'égard d'un portefeuille en vertu d'un mandat discrétionnaire.

b) Financement des entreprises

Nous pourrions juger suffisante une expérience en financement des entreprises comportant l'évaluation et l'analyse de titres pour des premiers appels publics à l'épargne, des opérations de financement par emprunt ou par capitaux propres, des offres publiques d'achat et des fusions pour remplir l'obligation d'expérience pertinente lorsqu'elle fait la preuve que la personne est en mesure d'analyser un portefeuille ou de sélectionner des titres pour constituer un portefeuille et de comprendre ces concepts.

Types d'expériences particulières

Bien que la qualité et la nature de l'expérience dont il est question ci-dessus puissent varier d'une personne à l'autre et que l'évaluation se fasse au cas par cas, certains types d'expérience sont à part. Le présent article donne des exemples précis d'expérience pouvant être jugée suffisante.

a) Représentants inscrits auprès de l'OCRCVM

En plus de rencontrer les clients pour revoir les renseignements les concernant et la convenance de leurs placements et en discuter, certains représentants inscrits peuvent offrir une vaste gamme de produits nécessitant un travail de recherche et d'analyse sur des titres particuliers. Nous pourrions juger ce type d'expérience suffisante. D'autres peuvent vendre principalement ou exclusivement un nombre restreint de portefeuilles modèles ou de «solutions de portefeuilles» à des clients en fonction de leurs objectifs de placement, de leur profil de risque ou d'autres facteurs qui leur sont propres. Cette expérience pourrait aussi être jugée suffisante.

En revanche, nous pourrions juger que l'expérience d'une personne qui ne vend que des titres d'organismes de placement collectif est insuffisante.

b) Consultants

Les services de consultation relatifs à la sélection et à la surveillance du gestionnaire de portefeuille peuvent être grandement tributaires de la personne physique ou de la société qui les fournit et varier énormément d'un consultant à l'autre en ce qui a trait à la rigueur de la recherche et de l'analyse et à la précision des conseils. Certains sont chargés d'embaucher des conseillers et des sous-conseillers et de les surveiller de façon continue, alors que d'autres peuvent simplement fournir la répartition d'actifs souhaitée et une liste de conseillers recommandés en fonction des objectifs de placement du client. Pour remplir l'obligation d'expérience pertinente en gestion de placements et

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

s'inscrire à titre de représentant-conseil, l'analyse du consultant doit être très approfondie et précise et le client doit s'y fier de façon appréciable.

La recherche et l'analyse en vue de suivre et de surveiller le rendement de gestionnaires de portefeuille inscrits et, selon les résultats obtenus, l'indication de clients pour la gestion discrétionnaire de leur épargne sont des éléments qui peuvent permettre de remplir l'obligation d'expérience pertinente en gestion de placements et de s'inscrire à titre de représentant-conseil adjoint. Le fait de fournir des conseils généraux en matière de planification financière et de diriger des clients vers des gestionnaires de portefeuille ne permettrait pas en soi d'atteindre le seuil d'expérience pertinente pour remplir cette obligation.

Dans certains cas, les activités soumises à titre d'expérience pertinente en gestion de placements comportent ou peuvent comporter des conseils précis à des clients et, dès lors, nécessiter l'inscription. Par ailleurs, nous sommes conscients que bon nombre de personnes physiques qui fournissent des services de sélection et de surveillance de gestionnaires de portefeuille ne fournissent pas nécessairement de conseils précis et n'ont donc pas à s'inscrire. Pour évaluer si un consultant doit s'inscrire, nous pourrions tenir compte des facteurs suivants:

- le client conclut un contrat directement avec le consultant, et non avec les gestionnaires de portefeuille;
- le consultant gère l'embauche et l'évaluation des gestionnaires de portefeuille;
- le client fait confiance au consultant;
- le client a des attentes sur les services devant être offerts par le consultant.

Section 3 Adhésion à l'organisme d'autoréglementation

3.16. Dispenses de certaines obligations pour les personnes autorisées des OAR

L'article 3.16 dispense les personnes physiques inscrites qui sont représentants de courtier d'un membre de l'OCRCVM ou de l'ACFM de l'obligation d'évaluer la convenance au client et d'adresser la mise en garde concernant le recours à un emprunt, car ces OAR ont leurs propres règles en la matière.

Au Québec, ces obligations ne s'appliquent pas aux représentants de courtiers en épargne collective si des dispositions équivalentes s'appliquent à ces représentants de courtiers en vertu de la réglementation du Québec.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Cet article dispense en outre les personnes physiques inscrites qui sont représentants de courtier d'un membre de l'OCRCVM de l'obligation de connaissance du client prévue à l'article 13.2.

Nous nous attendons à ce que les personnes physiques inscrites comme représentants de courtiers qui sont membres de l'OCRCVM ou de l'ACFM se conforment aux règlements intérieurs, règles, règlements et politiques de l'OCRCVM ou de l'ACFM, selon le cas (les «dispositions des OAR»), sauf pour les personnes physiques inscrites comme représentants d'un courtier en épargne collective, pour leurs activités au Québec. Ces personnes physiques ne peuvent se prévaloir des dispenses prévues à l'article 3.16, sauf si elles se conforment aux dispositions des OAR correspondantes qui sont précisées dans le règlement. Nous considérons la conformité aux procédures, interprétations, avis, bulletins et pratiques de l'OCRCVM ou de l'ACFM comme étant pertinente pour juger de la conformité aux dispositions des OAR.

À cet égard, la personne physique qui est dispensée d'une disposition des OAR et se conforme aux conditions de la dispense serait considérée comme s'étant conformée à cette disposition.

PARTIE 4 RESTRICTIONS CONCERNANT LES PERSONNES PHYSIQUES

4.1. Restrictions concernant les personnes physiques agissant pour une autre société inscrite

Nous étudierons les demandes de dispense de l'application de cette restriction au cas par cas. Celles des sociétés inscrites seront examinées en fonction des critères suivants:

- il existe des raisons commerciales valables pour que la personne physique soit inscrite auprès de 2 sociétés;
- la personne physique disposera de suffisamment de temps pour servir adéquatement les 2 sociétés;
- les sociétés parrainantes du candidat ont démontré qu'elles sont dotées de politiques et de procédures pour traiter les conflits d'intérêts qui pourraient résulter de la double inscription;
- les sociétés parrainantes sont en mesure de faire face à ces conflits, notamment en supervisant la façon dont la personne physique les traite.

Dans la situation visée au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 4.1, c'est-à-dire lorsque la personne physique agit comme représentant de courtier, représentant-conseil ou représentant-conseil adjoint auprès d'une autre société inscrite,

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

le fait que les sociétés soient membres du même groupe est l'un des facteurs que nous pourrions prendre en considération dans l'étude d'une demande de dispense.

Nous signalons que les interdictions prévues à l'article 4.1 s'ajoutent aux dispositions de l'article 13.4 sur les conflits d'intérêts. On trouvera à cet article des indications supplémentaires sur les personnes physiques qui siègent à des conseils d'administration.

4.2. Représentant-conseil adjoint – approbation préalable des conseils

La catégorie de représentant-conseil adjoint permet aux personnes physiques de travailler chez un conseiller inscrit tout en acquérant les compétences requises pour devenir représentant-conseil. Par exemple, un représentant-conseil qui a été inscrit auparavant peut fournir des conseils et ainsi accumuler l'expérience professionnelle pertinente exigée à l'article 3.11.

Le représentant-conseil adjoint n'est pas tenu de s'inscrire ultérieurement comme représentant-conseil puisque cette catégorie s'adresse aussi aux personnes qui fournissent des conseils personnalisés mais ne gèrent pas les portefeuilles des clients sans supervision.

Conformément à l'article 4.2, les sociétés inscrites doivent charger un représentant-conseil d'approuver les conseils que fournit le représentant-conseil adjoint. Le représentant-conseil désigné doit approuver les conseils avant qu'ils ne soient donnés. Le processus d'approbation des conseils dépend des circonstances, et notamment de l'expérience du représentant-conseil adjoint en cause.

Les sociétés inscrites qui comptent des représentants-conseils adjoints doivent:

- documenter leurs politiques et procédures de conformité aux obligations de supervision et d'approbation conformément au paragraphe 1 de l'article 11.1;
- mettre en œuvre les contrôles prévus au paragraphe 1 de l'article 11.1;
- tenir les dossiers prévus à l'article 11.5;
- aviser l'autorité du nom du représentant-conseil et du représentant-conseil adjoint dont il approuve les conseils dans un délai de 7 jours à compter de la désignation du représentant-conseil.

PARTIE 5 PERSONNE DÉSIGNÉE RESPONSABLE ET CHEF DE LA CONFORMITÉ

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

En vertu des articles 11.2 et 11.3, les sociétés inscrites sont tenues de désigner une personne désignée responsable et un chef de la conformité. Ces personnes doivent être inscrites et exercer les fonctions de conformité prévues aux articles 5.1 et 5.2. Bien que la personne désignée responsable et le chef de la conformité aient des fonctions de conformité précises, elles ne sont pas les seules responsables, car la conformité est l'affaire de tous au sein de la société.

Cumul des fonctions de personne désignée responsable et de chef de la conformité

Une même personne peut cumuler les fonctions de personne désignée responsable et de chef de la conformité si elle respecte les obligations propres à chacune de ces catégories d'inscription. Nous préférons que les sociétés séparent ces fonctions, mais nous reconnaissons que certaines sociétés inscrites peuvent ne pas être en mesure de le faire.

Personne désignée responsable inscrite ou chef de la conformité inscrit comme représentant-conseil ou représentant de courtier

La personne désignée responsable ou le chef de la conformité peut également être inscrit dans des catégories de courtier ou de conseiller. Par exemple, une petite société inscrite pourrait décider qu'une personne physique est en mesure de s'acquitter correctement des fonctions de personne désignée responsable et de chef de la conformité tout en exerçant l'activité de conseiller ou de courtier. Nous craignons cependant que la personne désignée responsable ou le chef de la conformité d'une grande société n'éprouve des difficultés à se consacrer à ses fonctions tout en exerçant ces activités.

5.1. Responsabilités de la personne désignée responsable

La personne désignée responsable a la responsabilité de promouvoir une culture de conformité et de surveiller l'efficacité du système de conformité de la société. Elle n'a pas à participer à la gestion quotidienne du groupe de la conformité. La personne désignée responsable n'est assujettie à aucune obligation de scolarité ou d'expérience particulière, mais elle est visée par le principe de compétence exposé à l'article 3.4.

5.2. Responsabilités du chef de la conformité

Le chef de la conformité est un dirigeant responsable de l'exploitation qui a la responsabilité de diriger la surveillance et la supervision du système de conformité de la société inscrite. Il est notamment chargé des fonctions suivantes:

- établir et tenir à jour les politiques et procédures du système de conformité de la société;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- gérer la surveillance de la conformité et faire rapport conformément aux politiques et procédures.

La société peut également conférer au chef de la conformité le pouvoir de prendre des mesures, de supervision ou autre, pour résoudre les problèmes de conformité.

Le chef de la conformité est assujéti aux obligations de compétence prévues à la partie 3. Les autres personnes chargées de la conformité n'ont aucune obligation de s'inscrire, à moins qu'elles n'exercent aussi des fonctions de conseil ou de courtage. Le chef de la conformité peut décider des connaissances et compétences que devraient nécessairement ou préféablement posséder les personnes physiques placées sous sa direction.

Le chef de la conformité d'une société inscrite dans plusieurs catégories doit remplir les obligations de compétence les plus rigoureuses de toutes ces catégories.

Toute société est tenue de désigner un chef de la conformité. Cependant, dans les sociétés particulièrement grandes, l'ampleur et la nature des activités exercées par différentes unités d'exploitation peuvent justifier la désignation de plusieurs chefs de la conformité. Nous étudions au cas par cas les demandes présentées à cette fin.

En règle générale, nous n'inscrivons pas la même personne comme chef de la conformité de plusieurs sociétés, à moins qu'elles ne soient membres du même groupe et que l'ampleur et la nature des activités justifient qu'une seule et même personne agisse à ce titre pour plusieurs sociétés. Nous étudions au cas par cas les demandes présentées à cette fin.

En vertu du paragraphe *c* de l'article 5.2, le chef de la conformité doit porter à la connaissance de la personne désignée responsable les cas de non-conformité à la législation en valeurs mobilières qui, selon le cas:

- risque, de l'avis d'une personne raisonnable, de causer un préjudice à un client ou aux marchés financiers;
- sont récurrents.

Le chef de la conformité devrait signaler ces cas à la personne désignée responsable même s'ils ont été corrigés.

En vertu du paragraphe *d* de l'article 5.2, le chef de la conformité doit présenter un rapport annuel au conseil d'administration.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

PARTIE 6 SUSPENSION ET RADIATION D'OFFICE DE L'INSCRIPTION DES PERSONNES PHYSIQUES

Les obligations en matière de radiation de l'inscription sur demande et des obligations supplémentaires en matière de suspension et de radiation d'office de l'inscription sont prévues par la législation en valeurs mobilières de chaque territoire. Les indications de la partie 6 portent sur les obligations prévues par la législation en valeurs mobilières et le règlement.

Il n'existe aucune obligation de renouvellement de l'inscription. La personne physique inscrite peut exercer les activités pour lesquelles elle est inscrite jusqu'à ce que son inscription soit, selon le cas:

- suspendue automatiquement en vertu du règlement;
- suspendue par l'autorité dans certaines circonstances;
- radiée à sa demande.

6.1. Cessation de l'autorisation de la personne physique d'agir pour le compte d'une société

En vertu de l'article 6.1, l'inscription de la personne physique inscrite qui n'est plus autorisée à agir pour le compte de sa société parrainante du fait que sa relation avec la société prend fin ou change est suspendue jusqu'à son rétablissement ou sa radiation d'office conformément à la législation en valeurs mobilières. Cette disposition s'applique lorsque la personne physique ou la société met fin à la relation.

La société inscrite qui met fin à sa relation de travail avec une personne physique inscrite pour quelque motif que ce soit dispose d'un délai de 10 jours suivant la date d'effet de la cessation de relation pour déposer un avis de cessation de relation établi conformément à l'*Annexe 33-109A1, Avis de cessation de relation avec une personne inscrite ou autorisée* (le «formulaire prévu à l'Annexe 33-109A1»). Les motifs peuvent notamment être la démission, le congédiement ou le départ à la retraite.

La société doit déposer des renseignements supplémentaires sur la cessation de relation conformément à la partie 5 du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A1 (sauf en cas de décès de la personne physique) au plus tard 30 jours après la date de cessation de la relation. L'autorité s'en sert pour établir si la conduite de la personne physique pourrait remettre en cause son aptitude à demeurer inscrite. En vertu du Règlement 33-109, la société est tenue de communiquer ces renseignements à la personne physique qui les demande.

Suspension

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La personne physique dont l'inscription est suspendue ne doit pas exercer l'activité pour laquelle elle est inscrite mais demeure une personne inscrite relevant de la compétence de l'autorité. La suspension reste en vigueur jusqu'à ce que l'autorité rétablisse l'inscription ou la radie d'office.

Si une personne physique est inscrite dans plusieurs catégories et que son inscription est suspendue dans l'une d'entre elles, l'autorité détermine s'il convient de suspendre son inscription dans les autres catégories ou de l'assortir de conditions. La personne à l'occasion d'être entendue.

Suspension automatique

L'inscription d'une personne physique est automatiquement suspendue dans les cas suivants:

- elle cesse de travailler pour sa société parrainante;
- l'inscription de sa société parrainante est suspendue ou radiée d'office;
- elle cesse d'être personne approuvée d'un OAR.

Toute personne physique doit avoir une société parrainante pour être inscrite. Lorsqu'une personne physique quitte sa société parrainante pour quelque motif que ce soit, son inscription est automatiquement suspendue. La suspension automatique prend effet à la date où la personne cesse d'avoir l'autorisation d'agir pour le compte de la société.

La personne physique n'a pas l'occasion d'être entendue par l'autorité en cas de suspension automatique.

Suspension dans l'intérêt public

L'autorité peut suspendre l'inscription d'une personne physique en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par la législation en valeurs mobilières lorsqu'elle juge que son inscription n'est plus dans l'intérêt public. Elle peut le faire si elle a de sérieuses réserves sur l'aptitude de la personne à l'inscription. C'est notamment le cas lorsque la personne est accusée d'un crime, notamment de fraude ou de vol.

Rétablissement

Le rétablissement est la levée de la suspension. La personne physique dont l'inscription est rétablie peut reprendre l'activité pour laquelle elle est inscrite. La personne physique qui entre au service d'une nouvelle société parrainante pendant la suspension doit demander le rétablissement conformément à la procédure prévue par le

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Règlement 33-109. Dans certains cas, le rétablissement ou le transfert à l'autre société est automatique.

Transfert automatique

Sous réserve des conditions prévues par le Règlement 33-109, l'inscription d'une personne physique peut être rétablie automatiquement lorsqu'elle respecte les conditions suivantes:

- passe directement d'une société parrainante à une autre dans le même territoire;
- entre au service d'une nouvelle société parrainante dans les 90 jours suivant la cessation de ses fonctions auprès de l'ancienne société parrainante;
- demande à s'inscrire dans la même catégorie que celle dans laquelle elle était inscrite précédemment;
- dépose le formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A7, Rétablissement de l'inscription d'une personne physique inscrite ou de la qualité de personne physique autorisée* (le «formulaire prévu à Annexe 33-109A7»).

Cette procédure permet à la personne physique d'exercer des activités nécessitant l'inscription dès son entrée en fonction.

La personne physique ne peut demander le rétablissement automatique dans les cas suivants:

- elle a de nouveaux renseignements à présenter en matière réglementaire, criminelle, ou concernant les poursuites civiles ou la situation financière, conformément à la rubrique 9 du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A7;
- elle a, en raison d'allégations d'activités criminelles, ou de contravention à la législation en valeurs mobilières ou aux règles d'un OAR:
 - fait l'objet d'un congédiement justifié de son ancienne société parrainante;
 - démissionné à la demande de son ancienne société parrainante.

Dans ces cas, la personne physique doit demander le rétablissement de son inscription en vertu du Règlement 33-109 en présentant le formulaire prévu à l'Annexe 33-109A4.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

6.2. Révocation ou suspension de l'autorisation de l'OCRCVM

6.3. Révocation ou suspension de l'autorisation de l'ACFM

Les personnes physiques inscrites agissant pour le compte d'un membre d'un OAR sont tenues d'être des personnes autorisées de l'OAR.

Si l'OAR suspend ou révoque l'autorisation d'une personne physique, l'inscription de celle-ci dans la catégorie nécessitant l'autorisation est automatiquement suspendue. Cette suspension automatique ne s'applique pas aux courtiers en épargne collective inscrits uniquement au Québec.

Lorsque l'approbation d'une personne physique est suspendue par un OAR pour des motifs sans considérations réglementaires significatives et que l'OAR la rétablit par la suite, l'autorité rétablit généralement son inscription dès que possible.

Radiation d'office

6.6. Radiation d'office de l'inscription suspendue – personnes physiques

L'inscription d'une personne physique qui a été suspendue conformément à la partie 6 est radiée d'office au deuxième anniversaire de la suspension, à moins d'avoir été rétablie.

La «radiation d'office» est la radiation de l'inscription à l'initiative de l'autorité. La personne physique dont l'inscription a été radiée doit présenter une demande pour se réinscrire.

Radiation sur demande ou cessation de l'inscription

La personne physique qui souhaite mettre fin à son inscription dans un ou plusieurs territoires autres que le territoire principal où elle est inscrite peut en demander la radiation en remplissant le formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A2, Modification ou radiation de catégories d'inscription* (le «formulaire prévu à Annexe 33-109A2») et demander à sa société parrainante de le déposer.

Dans le cas où une personne physique souhaite mettre fin à son inscription dans son territoire principal, le formulaire prévu à l'*Annexe 33-109A1* doit être déposé par sa société parrainante. Ceci fait, la cessation d'inscription sera effective dans tous les territoires.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

PARTIE 7 CATÉGORIES D'INSCRIPTION DES SOCIÉTÉS

Les catégories d'inscription des sociétés ont 2 objectifs principaux:

- elles précisent les activités que les sociétés peuvent exercer;
- elles fournissent un cadre aux obligations des personnes inscrites.

Société inscrite dans plusieurs catégories

Une société peut être tenue de s'inscrire dans plusieurs catégories. Ainsi, le gestionnaire de portefeuille qui gère un fonds d'investissement doit s'inscrire comme gestionnaire de portefeuille et gestionnaire de fonds d'investissement.

Personne physique inscrite dans une catégorie de société

Une personne physique peut être inscrite à la fois dans une catégorie de société et dans une catégorie de personne physique. Ainsi, un propriétaire unique inscrit comme société dans la catégorie de gestionnaire de portefeuille doit également s'inscrire comme personne physique dans la catégorie de représentant-conseil.

7.1. Catégories de courtier

L'article 7.1 du règlement prévoit les catégories d'inscription à titre de courtier et les activités autorisées dans chacune. Par exemple, le courtier en placement peut agir à titre de courtier ou de placeur à l'égard de titres ou dans le cadre d'une opération. Les autres catégories de courtier comportent les restrictions suivantes:

- le courtier en épargne collective ne peut agir qu'à titre de courtier à l'égard d'organismes de placement collectif et de certains autres fonds d'investissement;
- le courtier en plans de bourses d'études ne peut agir qu'à titre de courtier à l'égard de plans de bourses d'études, de plans d'épargne-études et de fiducies d'épargne-études;
- le courtier d'exercice restreint ne peut agir à titre de courtier ou de placeur que s'il respecte les conditions auxquelles son inscription est subordonnée.

Courtier sur le marché dispensé

En vertu du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1, le courtier sur le marché dispensé peut seulement agir à titre de courtier ou de placeur sur le «marché dispensé». Les activités qu'il peut exercer sont liées aux dispenses de prospectus prévues par la réglementation en valeurs mobilières (par exemple, la dispense pour placement auprès d'investisseurs qualifiés, la dispense pour investissement d'une

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

somme minimale et la dispense pour placement au moyen d'une notice d'offre prévues par le Règlement 45-106). Autrement dit, le courtier sur le marché dispensé peut agir à titre de courtier ou de placeur dans le cadre de tout placement effectué sous le régime d'une dispense de prospectus par un émetteur, assujéti ou non. Il ne peut agir à l'un ou l'autre de ces titres lorsque le placement est effectué au moyen d'un prospectus (un «placement effectué au moyen d'un prospectus»). Les catégories d'inscription à titre de courtier en placement et, dans le cas d'un placement effectué au moyen d'un prospectus par un organisme de placement collectif, de courtier en épargne collective sont celles qui s'appliquent pour les placements effectués au moyen d'un prospectus.

La distinction entre les deux est expliquée ci-après.

Opérations qui constituent un placement

En vertu de la disposition *i* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1, le courtier sur le marché dispensé peut effectuer des opérations sur des titres s'il s'agit d'opérations qui constituent un placement effectué sous le régime d'une dispense de prospectus, notamment sur des titres de fonds d'investissement et d'émetteurs assujéttis. Par exemple, lorsqu'un émetteur assujéti effectue un placement au moyen d'un prospectus par l'intermédiaire d'un courtier en placement, le courtier sur le marché dispensé peut participer à un placement privé de titres de la même catégorie, si ces titres sont placés par l'émetteur assujéti sous le régime d'une dispense de prospectus. Certaines obligations en matière de déclaration et de frais peuvent alors s'appliquer en vertu des dispenses de prospectus.

Les activités autorisées prévues à la disposition *i* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1 comprennent également la participation à une revente de titres lorsque la revente est *réputée* constituer un placement en vertu du *Règlement 45-102 sur la revente de titres* (chapitre V-1.1, r. 20) (le «Règlement 45-102»). Dans le cas où, par exemple, l'émetteur assujéti effectue un placement privé d'actions ordinaires auprès d'un investisseur qualifié sous le régime de la dispense pour placement auprès d'investisseurs qualifiés prévue par le Règlement 45-106, les actions seront généralement assujétties à une période de restriction de 4 mois. Si l'investisseur qualifié souhaite les revendre à un autre investisseur qualifié au cours de cette période, la revente sera réputée constituer un placement en vertu du Règlement 45-102. Un courtier sur le marché dispensé peut participer à la revente si elle est faite sous le régime d'une dispense de prospectus. Cependant, à l'expiration de la période de restriction de 4 mois, lorsque les actions sont librement négociables, il ne peut plus y participer si les actions ordinaires de l'émetteur sont inscrites à la cote d'un marché, ou cotées ou négociées sur un tel marché, que l'opération soit effectuée en bourse ou hors cote, en raison de la restriction prévue à la disposition *ii* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1. Les opérations sur des titres cotés sur le marché secondaire devraient être effectuées par l'intermédiaire

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

d'un courtier en placement selon les règles et obligations applicables aux courtiers en placement.

Opérations qui ne constituent pas un placement

Le courtier sur le marché dispensé peut prendre part à une revente de titres si toutes les conditions prévues à la disposition *ii* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1 sont réunies. Notamment, le vendeur serait admissible à une dispense de prospectus si l'opération constituait un placement et que la catégorie de titres n'était pas inscrite à la cote d'un marché canadien ou étranger ni négociée sur un tel marché. Pour établir si une dispense de prospectus est ouverte pour l'application de cette disposition, il faut tenir compte des conditions auxquelles elle est subordonnée. Par exemple, si la dispense n'est ouverte qu'à l'émetteur, cela signifie qu'il n'est pas possible de s'en prévaloir pour la revente de titres (par exemple la dispense pour placement au moyen d'une notice d'offre).

En bref, le courtier sur le marché dispensé peut faire ce qui suit:

- effectuer des opérations sur des titres ou agir comme placeur à l'égard de titres si les opérations constituent un placement effectué sous le régime d'une dispense de prospectus;
- participer à la revente de titres faisant l'objet de restrictions en la matière;
- participer à la revente de titres dans le cas où le vendeur serait admissible à une dispense de prospectus si l'opération constituait un placement et que la catégorie de titres n'était pas inscrite à la cote d'un marché ni cotée ou négociée sur un marché.

Le courtier sur le marché dispensé ne peut faire ce qui suit:

- créer un compte collectif auprès d'un courtier en placement et effectuer des opérations sur des titres cotés par l'intermédiaire d'un courtier en placement au nom de ses clients, puisque cette activité consiste à effectuer des opérations sur des titres cotés, ce qui est contraire à la disposition *ii* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1;
- participer à un placement de titres effectué au moyen d'un prospectus à quelque titre que ce soit, y compris celui de courtier (agent, intermédiaire, membre d'un syndicat de placement) ou de placeur, notamment en prenant part à la vente de bons de souscription spéciaux convertibles en titres placés au moyen d'un prospectus, puisque cette activité vise la réalisation de l'opération sur des titres placés au moyen d'un prospectus, ce qui est contraire à la disposition *i* du sous-paragraphe *d* du paragraphe 2 de l'article 7.1.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Courtier d'exercice restreint

La catégorie d'inscription prévue au sous-paragraphe e du paragraphe 2 de l'article 7.1, permet aux courtiers spécialisés qui ne pourraient pas nécessairement s'inscrire dans une autre catégorie d'exercer des activités de courtage limitées. Elle ne doit être utilisée que s'il est justifié d'exercer l'activité envisagée en dehors de l'une des autres catégories d'inscription.

L'autorité assortit l'inscription de conditions qui limitent l'activité du courtier. Les ACVM coordonnent les conditions.

7.2. Catégories de conseiller

L'obligation d'inscription prévue à l'article 7.2 s'applique aux conseillers qui fournissent des conseils personnalisés, c'est-à-dire des conseils qui visent à répondre aux besoins et à la situation du client. Par exemple, le conseiller qui recommande un titre à un client fournit des conseils personnalisés.

Gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint

La catégorie de gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint prévue au sous-paragraphe b du paragraphe 2 de l'article 7.2 permet aux personnes physiques et aux sociétés de fournir des conseils sur des titres déterminés, sur certaines catégories de titres ou sur les titres d'une catégorie d'émetteurs.

L'autorité assortit l'inscription du gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint de conditions qui limitent son activité. Par exemple, celui-ci pourrait voir son activité limitée à celle de conseiller dans un secteur précis, comme le secteur pétrolier et gazier.

7.3. Catégorie de gestionnaire de fonds d'investissement

Le gestionnaire de fonds d'investissement dirige l'entreprise, les activités et les affaires d'un fonds d'investissement. C'est lui qui crée le fonds d'investissement et qui est chargé de sa gestion et de son administration. L'entité qui ne sait pas si elle doit s'inscrire comme gestionnaire de fonds d'investissement devrait établir si le fonds est un «fonds d'investissement» pour l'application de la législation en valeurs mobilières. L'article 1.2 de l'*Instruction générale relative au Règlement 81-106 sur l'information continue des fonds d'investissement* (Décision 2005-PDG-0116, 2005-05-09) contient des indications sur la nature des fonds d'investissement.

Pour obtenir des indications supplémentaires sur l'obligation d'inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement en Alberta, en Colombie-Britannique, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Nunavut, en Saskatchewan, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon, on se reportera à

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

l'Instruction générale multilatérale 31-202 sur l'obligation d'inscription des gestionnaires de fonds d'investissement. L'Ontario, le Québec et Terre-Neuve-et-Labrador ont adopté le *Règlement 32-102 sur les dispenses d'inscription des gestionnaires de fonds d'investissement non-résidents* (chapitre V-1.1, r. 10.1) et *l'Instruction générale relative au Règlement 32-102 sur les dispenses d'inscription des gestionnaires de fonds d'investissement non-résidents* (Décision 2012-PDG-0160, 2012-08-08), qui prévoient des dispenses limitées de l'obligation d'inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement pour les gestionnaires de fonds d'investissement non-résidents et des indications sur celle-ci.

Le gestionnaire de fonds d'investissement peut:

- faire de la publicité sur le fonds dont il assure la gestion sans être inscrit comme conseiller;
- faire la promotion du fonds auprès des courtiers inscrits sans être inscrit comme courtier.

Le gestionnaire de fonds d'investissement qui agit comme gestionnaire de portefeuille pour un fonds qu'il gère devrait évaluer s'il doit s'inscrire comme conseiller. S'il place des parts du fonds auprès d'investisseurs directement, il devrait établir s'il doit s'inscrire comme courtier.

Dans la plupart des structures de fonds, le gestionnaire de fonds d'investissement est une entité juridique distincte du fonds lui-même. Cependant, dès lors que le conseil d'administration ou le fiduciaire du fonds d'investissement dirige l'entreprise, les activités et les affaires du fonds, ce dernier peut être tenu de s'inscrire dans la catégorie de gestionnaire de fonds d'investissement. Pour répondre aux préoccupations concernant la protection des investisseurs que peut susciter le fait que le gestionnaire de fonds d'investissement et le fonds soient une même entité juridique, ainsi qu'aux problèmes d'ordre pratique liés à l'application, au fonds, des obligations continues qui incombent à la personne inscrite, il est possible que l'inscription soit assujettie à certaines modalités.

Le gestionnaire de fonds d'investissement peut déléguer ou externaliser certaines fonctions à des fournisseurs de services, mais il conserve la responsabilité de ces fonctions et doit superviser ces fournisseurs. On trouvera des indications supplémentaires sur l'externalisation à la partie 11 de la présente instruction générale.

Familles ou groupes de fonds d'investissement comportant plus d'un gestionnaire de fonds d'investissement

Pour déterminer si l'inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement est nécessaire, il faut appliquer un critère fonctionnel qui tient compte des activités exercées afin d'établir si une entité dirige l'entreprise, les activités et les affaires d'un

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

fonds d'investissement. De façon générale, un fonds d'investissement n'a qu'un seul gestionnaire. En revanche, il peut y avoir certains cas où des familles ou des groupes de fonds d'investissement peuvent comporter plusieurs entités agissant à titre de gestionnaire de fonds d'investissement. Même si les fonctions du gestionnaire de fonds d'investissement sont souvent déléguées à l'une des entités de la famille de fonds, plusieurs d'entre elles pourraient être tenues de s'inscrire à ce titre, à moins d'en être dispensées. Nous étudierons les demandes de dispense au cas par cas de façon à ce qu'un seul gestionnaire de fonds d'investissement de la famille de fonds soit inscrit dans les situations appropriées.

PARTIE 8 DISPENSES D'INSCRIPTION

Le règlement prévoit plusieurs dispenses de l'obligation d'inscription. La législation en valeurs mobilières peut en contenir d'autres. Les personnes physiques agissant pour le compte d'une société dispensée de l'inscription en sont elles-mêmes dispensées. Une personne ne peut se prévaloir des dispenses prévues aux sections 1, 2 et 3 de la présente partie dans un territoire intéressé si elle est inscrite pour exercer les activités visées par la dispense dans ce territoire. Les personnes inscrites devraient exercer dans un territoire les activités prévues par leur catégorie d'inscription conformément à la législation en valeurs mobilières, y compris le règlement.

Section 1 Dispense de l'inscription à titre de courtier et de placeur

Nous ne donnons aucune indication particulière sur les dispenses suivantes, car l'Instruction générale relative au Règlement 45-106 en fournit:

- l'article 8.12;
- l'article 8.17.

8.5. Opération visée effectuée avec un courtier inscrit ou par son entremise

Absence de démarchage ou de communication

L'article 8.5 prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de courtier dans le cas des opérations visées suivantes:

- celles qui sont effectuées par l'entremise d'un courtier inscrit;
- celles qui sont effectuées avec un courtier inscrit qui achète les titres pour le compte de ce courtier.

La dispense prévue au sous-paragraphe a du paragraphe 1 de l'article 8.5 pour les opérations effectuées par l'entremise d'un courtier inscrit n'est pas ouverte à la

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

personne qui démarche directement tout acheteur de titres ou qui communique directement avec lui. Par exemple, la personne physique qui souhaite effectuer une opération en sollicitant des acheteurs éventuels (parfois appelée un intermédiaire) et dont la vente est exécutée par l'entremise d'un courtier inscrit ne peut se prévaloir de la dispense.

Une personne peut se prévaloir de la dispense pour une activité visant la réalisation d'une opération en collaboration avec des émetteurs ou des courtiers inscrits, à la condition qu'ils ne démarchent pas directement des acheteurs ni ne communiquent directement avec eux.

Opérations transfrontalières («jitneys»)

L'article 8.5 prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de courtier si l'opération visée est effectuée par l'entremise d'un courtier inscrit, à la condition que la personne qui souhaite s'en prévaloir ne communique pas directement avec l'acheteur du titre. Sur ce fondement, l'exécution d'une opération visée effectuée avec un courtier inscrit ou par son entremise par un courtier situé dans un autre territoire serait admissible à la dispense.

Cependant, si, par exemple, un courtier des États-Unis qui n'est pas inscrit en Alberta communique avec un acheteur éventuel de ce territoire en vue de faire du démarchage, l'opération visée n'est pas admissible à cette dispense. Le courtier des États-Unis devrait plutôt communiquer avec un courtier inscrit en Alberta et faire en sorte que ce dernier entre en contact avec des acheteurs éventuels en Alberta.

Administrateur de plan

L'administrateur d'un plan peut se prévaloir de cette dispense lorsque son activité consiste à transmettre à des courtiers des ordres de vente visant des actions d'un émetteur détenues par des participants au plan. L'article 8.16 vise notamment l'activité de l'administrateur de plan qui consiste à recevoir des ordres de vente de la part de participants au plan.

8.5.1. Opération visée effectuée par un conseiller inscrit par l'entremise d'un courtier inscrit

L'article 8.5.1 prévoit que l'obligation d'inscription à titre de courtier ne s'applique pas au conseiller inscrit à l'égard d'activités accessoires à la réalisation d'une opération. La dispense n'est ouverte que si l'opération est réalisée par l'entremise d'un courtier inscrit ou d'un courtier dispensé de l'obligation d'inscription. Par exemple, le gestionnaire de portefeuille ne peut se prévaloir de la dispense pour effectuer des opérations sur des parts d'un fonds en gestion commune qu'il gère sans la participation d'un courtier inscrit ou sans se prévaloir d'une autre dispense, notamment celle prévue à l'article 8.6.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

8.6. Opérations visées sur des titres d'un fonds d'investissement faites par un conseiller dans un compte géré

Les conseillers inscrits utilisent souvent des fonds d'investissement qu'eux-mêmes ou des membres de leur groupe ont créés afin de placer les fonds de leurs clients de façon efficiente. En émettant des parts de ces fonds aux clients détenant auprès d'eux un compte géré, ils exercent l'activité de courtier. Sous le régime de la dispense prévue à l'article 8.6, le conseiller inscrit n'est pas tenu de s'inscrire comme le fait le courtier à l'égard d'une opération visée sur des titres d'un fonds d'investissement lorsque sont réunies les conditions suivantes:

- le conseiller ou un membre du même groupe agit comme conseiller du fonds;
- le conseiller ou un membre du même groupe agit comme gestionnaire du fonds d'investissement;
- les titres du fonds sont placés seulement dans les comptes gérés des clients du conseiller.

Le paragraphe 2 de l'article 8.6 limite la dispense aux comptes gérés légitimes. Celle-ci ne peut être invoquée à l'égard de comptes qui, en fait, ne sont pas sous mandat discrétionnaire et ont été créés principalement dans le but de placer des titres de fonds d'investissement du conseiller auprès d'un investisseur sans l'intervention d'un courtier inscrit.

Le conseiller qui se prévaut de cette dispense est tenu de fournir un avis écrit en faisant état.

La dispense prévue à l'article 8.6 est également ouverte à ceux qui peuvent se prévaloir de la dispense en faveur des conseillers internationaux, prévue à l'article 8.26.

8.18. Courtier international

Principe général

Cette dispense permet aux courtiers internationaux de fournir des services limités aux clients autorisés, sans avoir à s'inscrire au Canada. L'expression «client autorisé» est définie à l'article 1.1. Les courtiers internationaux qui souhaitent obtenir un accès plus large aux investisseurs canadiens doivent s'inscrire dans la catégorie pertinente.

Avis

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La société qui se prévaut de la dispense dans plus d'un territoire doit fournir un avis initial en déposant le formulaire prévu à l'*Annexe 31-103A2, Acte d'acceptation de compétence et de désignation d'un mandataire aux fins de signification* (le «formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2») auprès de l'autorité de chacun des territoires dans lesquels elle se prévaut de la dispense. En cas de changement dans l'information donnée dans le formulaire, la société doit la mettre à jour en déposant à nouveau le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2 auprès des autorités concernées.

La société doit déposer tous les ans un avis auprès de chaque autorité tant qu'elle continue de se prévaloir de la dispense. Le paragraphe 5 de l'article 8.18 ne prévoit pas la forme que doit prendre l'avis transmis annuellement, de sorte qu'un courriel ou une lettre sera acceptable.

En Ontario, l'obligation de transmission d'un avis annuel prévue au paragraphe 5 est satisfaite par le respect des obligations en matière de dépôt et de paiement des droits prévues par la *Rule 13-502 Fees* de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario applicables aux courtiers internationaux dispensés.

8.19. Régime enregistré d'épargne-études autogéré

Nous considérons que, la création d'un régime enregistré d'épargne-études autogéré, aux termes de l'article 8.19, est une opération visée, que les actifs détenus sous le régime soient des titres ou non, car, au sens de la législation en valeurs mobilières de la plupart des territoires, un «titre» s'entend également d'un «document constituant une preuve de l'existence d'un intérêt dans un régime ou une fiducie de bourse d'études ou de promotion de l'instruction».

L'article 8.19 prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de courtier en vue de réaliser l'opération visée lorsque le régime est créé, mais seulement aux conditions énoncées au paragraphe 2 de cet article.

8.22.1. Titres de créance à court terme

Cette dispense permet à des institutions financières désignées d'effectuer des opérations sur des titres de créance à court terme avec un client autorisé sans avoir à s'inscrire. Elle est ouverte dans tous les territoires du Canada, hormis l'Ontario. Dans ce territoire, on peut se prévaloir d'autres dispenses pour effectuer des opérations sur des titres de créance à court terme, notamment celles prévues à l'article 35.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (L.R.O. 1990, c. S.5) et à l'article 4.1 de la *Rule 45-501 Ontario Prospectus and Registration Exemptions* de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario.

Section 2 Dispense de l'inscription à titre de conseiller

8.24. Membres de l'OCRCVM qui ont un mandat discrétionnaire

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

L'article 8.24 prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de conseiller pour le courtier inscrit membre de l'OCRCVM et ses représentants lorsqu'ils agissent comme conseiller à l'égard d'un compte géré d'un client. L'expression «compte géré» est définie à l'article 1.1 du règlement. La dispense est ouverte à tous les comptes gérés, même si le client est un fonds en gestion commune ou un fonds d'investissement.

8.25. Conseils généraux

L'article 8.25 du règlement prévoit une dispense de l'obligation d'inscription à titre de conseiller lorsque les conseils ne visent pas à répondre aux besoins particuliers du destinataire.

En général, nous considérons que les conseils portant sur des titres particuliers ne visent pas à répondre aux besoins particuliers du destinataire lorsqu'ils remplissent les conditions suivantes:

- ils consistent en une analyse générale des qualités et des risques associés aux titres;
- ils sont fournis dans des bulletins d'information sur l'investissement ou des articles de journaux ou de magazines à grand tirage ou encore au moyen de sites Web, du courriel, de sites de clavardage, de babillards électroniques, à la télévision ou à la radio;
- ils ne prétendent pas répondre aux besoins ou à la situation d'un destinataire en particulier.

Les conseils généraux de ce type peuvent aussi être fournis dans le cadre de conférences. Si toutefois une conférence a pour but de solliciter l'assistance et de générer la réalisation d'opérations sur des titres déterminés, nous pourrions considérer qu'il s'agit de conseils répondant à des besoins particuliers ou juger que la personne physique ou la société qui les donne exerce l'activité de courtier.

En vertu du paragraphe 3 de l'article 8.25, la personne physique ou la société qui se prévaut de la dispense et qui a un intérêt financier ou autre sur les titres qu'elle recommande doit en faire mention au destinataire lorsqu'elle fait la recommandation.

8.26. Conseiller international

Cette dispense permet aux conseillers internationaux de fournir des services limités à certains clients autorisés sans avoir à s'inscrire au Canada. Les conseillers

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

internationaux qui souhaitent obtenir un accès plus large aux investisseurs canadiens doivent s'inscrire dans la catégorie pertinente.

Conseils sur des titres canadiens à titre accessoire

Le conseiller international qui se prévaut de la dispense prévue à l'article 8.26 peut fournir des conseils au Canada sur des titres étrangers sans avoir à s'inscrire. Il peut également fournir des conseils au Canada sur des titres d'émetteurs canadiens, mais seulement s'il le fait à titre accessoire par rapport à son activité de conseiller à l'égard de titres étrangers.

Cependant, il ne s'agit pas d'une exception ou d'une exclusion faisant en sorte qu'une partie du portefeuille d'un client autorisé puisse être constituée de titres canadiens choisis par le conseiller international sans restriction. Tout conseil relatif à des titres canadiens doit être lié directement à l'activité de conseil sur des titres étrangers. Les conseils accessoires suivants sont admissibles, notamment:

- le conseiller international qui donne des conseils à l'égard d'un portefeuille comportant un objectif de placement précis, comme les titres de sociétés aurifères, peut conseiller d'y inclure des titres d'une société aurifère canadienne, pourvu que, outre ces titres, le portefeuille soit composé de titres étrangers;
- le conseiller international qui a le mandat de fournir des conseils sur des titres de capitaux propres négociés sur les bourses européennes peut conseiller des titres d'une société canadienne négociés sur une bourse européenne si la société canadienne cadre avec le mandat.

Chiffre d'affaires tiré des activités exercées au Canada

Le conseiller international n'est autorisé à exercer son activité au Canada que jusqu'à concurrence du chiffre d'affaires prévu. Dans le calcul exigé au sous-paragraphe *d* du paragraphe 4 de l'article 8.26, il faut inclure le chiffre d'affaires total tiré des activités de gestion de portefeuille exercées au Canada, ce qui comprend tout arrangement relatif à des services de sous-conseil. Cependant, le calcul du chiffre d'affaires brut consolidé total tiré des activités exercées au Canada n'inclut pas le chiffre d'affaires brut des membres du même groupe qui sont inscrits dans un territoire du Canada.

Le conseiller international n'est pas tenu de surveiller en permanence le chiffre d'affaires réalisé au Canada. L'admissibilité à la dispense est évaluée en fonction du chiffre d'affaires de fin d'exercice du dernier exercice du conseiller. Le seuil de 10 % prévu au sous-paragraphe *d* du paragraphe 4 de l'article 8.26 est établi en se fondant sur le chiffre d'affaires de la société et des membres du même groupe qu'elle «au cours du dernier exercice».

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Avis

La société qui se prévaut de la dispense dans plus d'un territoire doit transmettre un avis initial en déposant le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2 auprès de l'autorité de chacun des territoires dans lesquels elle se prévaut de la dispense. En cas de changement dans l'information donnée dans le formulaire, la société doit la mettre à jour en déposant à nouveau le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A2 auprès des autorités concernées.

La société doit déposer tous les ans un avis auprès de chaque autorité tant qu'elle continue de se prévaloir de la dispense. Le paragraphe 5 de l'article 8.26 ne prévoit pas la forme que doit prendre l'avis transmis annuellement, de sorte qu'un courriel ou une lettre sera acceptable.

En Ontario, l'obligation de transmission d'un avis annuel prévue au paragraphe 5 est satisfaite par le respect des obligations en matière de dépôt et de paiement des droits prévues par la *Rule 13-502 Fees* de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario applicables aux sociétés internationales dispensées.

8.26.1. Sous-conseiller international

Cette dispense permet à un sous-conseiller étranger de fournir des conseils à certaines personnes inscrites sans avoir à s'inscrire comme conseiller au Canada. Dans le cadre de ces ententes, la personne inscrite est le client du sous-conseiller étranger et elle reçoit des conseils pour son propre compte ou celui de ses clients. Cette dispense est conditionnelle à ce que la personne inscrite s'engage par contrat envers son client à assumer toute perte découlant du manquement du sous-conseiller.

Nous nous attendons à ce que la personne inscrite qui assume cette responsabilité effectue un contrôle diligent initial et continu à l'égard du sous-conseiller et veille à ce que les placements conviennent à son client. Elle devrait aussi tenir des registres des contrôles diligents effectués. Se reporter à la partie 11 de la présente instruction générale pour des indications supplémentaires.

Section 4 Dispense fondée sur la mobilité – sociétés

8.30. Dispense fondée sur la mobilité – sociétés

La dispense fondée sur la mobilité prévue à l'article 8.30 permet à la société inscrite de continuer à agir comme courtier ou conseiller avec un client qui déménage

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

dans un autre territoire, sans s'y inscrire. L'article 2.2 offre une dispense analogue aux personnes physiques inscrites.

C'est le déménagement du client, et non de la personne inscrite, dans un autre territoire qui ouvre droit à la dispense fondée sur la mobilité. La société inscrite peut maintenir ses relations avec un maximum de 10 clients «admissibles» par territoire. Le client, son conjoint et leurs enfants sont chacun un client admissible.

La société ne peut bénéficier de la dispense que si elle remplit les conditions suivantes:

- elle est inscrite dans son territoire principal;
- elle n'agit à titre de courtier, de placeur ou de conseiller dans l'autre territoire que dans la mesure où elle peut exercer ces activités dans son territoire principal selon son inscription;
- la personne physique qui agit pour son compte peut se prévaloir de la dispense prévue à l'article 2.2;
- elle se conforme aux dispositions des parties 13 et 14;
- elle agit avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients admissibles.

Responsabilités de la société pour les personnes physiques bénéficiant de la dispense

Pour qu'une personne physique puisse bénéficier de la dispense prévue à l'article 2.2, la société parrainante doit informer le client admissible que la personne physique et, le cas échéant, la société sont dispensées de s'inscrire dans l'autre territoire et ne sont pas assujetties aux obligations de la législation en valeurs mobilières de ce territoire.

Dès que possible après que la personne physique se prévaut de la dispense pour la première fois, sa société parrainante doit déposer le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A3 dans l'autre territoire.

Le système de conformité de la société inscrite doit prévoir des politiques et des procédures appropriées de supervision des personnes physiques qui ont recours à la dispense fondée sur la mobilité. En outre, la société inscrite doit tenir des dossiers appropriés pour justifier qu'elle respecte les conditions dont cette dispense est assortie.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

On trouvera à l'article 2.2 de la présente instruction générale des indications sur la dispense fondée sur la mobilité des clients ouverte aux personnes physiques.

PARTIE 9 ADHÉSION À L'ORGANISME D'AUTORÉGLÉMENTATION

9.3. Dispenses de certaines obligations pour les membres de l'OCRCVM

9.4. Dispenses de certaines obligations pour les membres de l'ACFM

Le règlement comporte désormais deux articles distincts, 9.3 et 9.4, visant à distinguer les dispenses offertes aux membres de l'OCRCVM ou de l'ACFM, selon qu'ils sont inscrits ou non dans une autre catégorie. Ces dispositions clarifient notre intention concernant les dispenses aux membres d'OAR et reconnaissent que l'OCRCVM et l'ACFM ont des règles en la matière.

Les articles 9.3 et 9.4 dispensent de l'application de certaines obligations les courtiers en placement qui sont membres de l'OCRCVM, les courtiers en épargne collective membres de l'ACFM (sauf au Québec) et, au Québec, les courtiers en épargne collective s'ils sont assujettis à des dispositions équivalentes en vertu de la réglementation du Québec.

Toutefois, ces articles ne dispensent pas le membre d'un OAR qui est inscrit dans une autre catégorie des obligations liées à son inscription dans cette autre catégorie. Par exemple, l'article 9.3 ne dispense pas une société inscrite des obligations qui lui incombent comme gestionnaire de fonds d'investissement en vertu du règlement si elle est inscrite à la fois dans cette catégorie et comme courtier en placement auprès de l'OCRCVM.

Les membres d'un OAR qui sont inscrits dans plusieurs catégories peuvent cependant se servir des formulaires prescrits par l'OAR à certaines conditions. On se reportera aux articles 12.1, 12.12 et 12.14 pour connaître les obligations de calcul du fonds de roulement et de transmission des documents s'y rapportant applicables aux membres d'un OAR qui sont inscrits dans plusieurs catégories.

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites qui sont membres de l'OCRCVM ou de l'ACFM se conforment aux règlements intérieurs, règles, règlements et politiques de l'OCRCVM ou de l'ACFM, selon le cas (les «dispositions des OAR»). Ces sociétés ne peuvent se prévaloir des dispenses prévues à la partie 9, sauf si elles se conforment aux dispositions des OAR correspondantes qui sont précisées dans le règlement. Nous souhaitons préciser que nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites comme courtier en épargne collective, pour leurs activités au Québec, se conforment seulement aux dispositions des règlements intérieurs, règles, règlements et politiques qui leur sont applicables. Nous considérons la conformité aux procédures,

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

interprétations, avis, bulletins et pratiques de l'OCRCVM ou de l'ACFM comme étant pertinente pour juger de la conformité aux dispositions des OAR.

À cet égard, la société qui est dispensée d'une disposition des OAR et se conforme aux conditions de la dispense serait considérée comme s'étant conformée à cette disposition.

Le paragraphe 4 de cet article prévoit que les courtiers en épargne collective inscrits dans cette catégorie au Québec qui sont également inscrits dans cette catégorie dans un autre territoire sont dispensés de l'application des articles 14.5.2 à 14.6.2 relativement à la garde des actifs, à condition que la société inscrite se conforme aux dispositions de l'ACFM correspondantes en vigueur, selon le cas.

PARTIE 10 SUSPENSION ET RADIATION D'OFFICE DE L'INSCRIPTION DES SOCIÉTÉS

La législation en valeurs mobilières de chaque territoire énonce les dispositions relatives à la radiation de l'inscription sur demande ainsi que des dispositions additionnelles relatives à la suspension et à la radiation d'office de l'inscription. Les indications formulées dans la partie 10 portent autant sur les dispositions de la législation en valeurs mobilières que celles du règlement.

Il n'existe aucune obligation de renouvellement de l'inscription, mais les sociétés doivent acquitter des droits annuels afin de maintenir leur inscription et celle des personnes physiques agissant pour leur compte. Une société inscrite peut exercer les activités rattachées à son inscription jusqu'à ce que celle-ci soit:

- suspendue automatiquement en vertu du règlement;
- suspendue par l'autorité, dans certaines circonstances;
- radiée à la demande de la société.

Section 1 Suspension de l'inscription d'une société

Suspension

La société dont l'inscription est suspendue doit cesser d'exercer l'activité pour laquelle elle est inscrite, mais demeure une personne inscrite relevant de la compétence de l'autorité. L'inscription demeure suspendue jusqu'à ce que l'autorité la rétablisse ou la radie d'office.

Si une société inscrite dans plusieurs catégories est suspendue dans l'une d'entre elles, l'autorité évalue s'il convient de suspendre son inscription dans les autres

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

catégories ou de l'assortir de conditions, sous réserve du droit de la société d'être entendue.

Suspension automatique

L'inscription d'une société est suspendue automatiquement dans les cas suivants:

- elle ne paie pas les droits annuels dans les 30 jours de l'échéance;
- elle cesse d'être membre de l'OCRCVM;
- sauf au Québec, elle cesse d'être membre de l'ACFM.

La société dont l'inscription est automatiquement suspendue n'a pas l'occasion d'être entendue par l'autorité.

10.1. Non-paiement des droits

En vertu de l'article 10.1, toute société qui n'a pas payé ses droits annuels dans les 30 jours de l'échéance voit son inscription suspendue automatiquement.

10.2. Révocation ou suspension de l'adhésion à l'OCRCVM

En vertu de l'article 10.2, toute société dont l'OCRCVM suspend ou révoque l'adhésion voit son inscription comme courtier en placement suspendue jusqu'à son rétablissement ou sa radiation d'office.

10.3. Suspension de l'adhésion à l'ACFM

En vertu de l'article 10.3, toute société dont l'ACFM suspend ou révoque l'adhésion voit son inscription comme courtier en épargne collective suspendue jusqu'à son rétablissement ou sa radiation d'office. L'article 10.3 ne s'applique pas au Québec.

Suspension dans l'intérêt public

Si l'autorité estime qu'il n'est plus dans l'intérêt public de maintenir l'inscription d'une société, elle peut la suspendre en vertu des pouvoirs que la législation en valeurs mobilières lui confère. Elle peut le faire si elle a de sérieuses réserves sur l'aptitude à l'inscription de la société ou de ses personnes physiques inscrites. Tel pourrait être le cas, par exemple, si la société ou l'une de ses personnes inscrites ou autorisées est accusée d'avoir commis un acte criminel, en particulier une fraude ou un vol.

Rétablissement de l'inscription

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Le «rétablissement» est la levée de la suspension. La société dont l'inscription est rétablie peut reprendre l'activité pour laquelle elle est inscrite.

Section 2 Radiation d'office de l'inscription d'une société

Radiation d'office

10.5. Radiation d'office de l'inscription suspendue – sociétés

10.6. Exception pour les sociétés parties à une instance ou à une procédure

En vertu des articles 10.5 et 10.6, la société dont l'inscription est suspendue en application de la partie 10 et qui n'a pas été rétablie voit son inscription radiée d'office au deuxième anniversaire de la suspension, sauf si une instance relative à cette personne, ou une procédure la concernant, est introduite, auquel cas la suspension se poursuit.

La «radiation d'office» met fin à l'inscription de la société. La société dont l'inscription a été radiée d'office doit présenter une demande pour se réinscrire.

Radiation sur demande

Une société peut demander en tout temps la radiation de son inscription dans une ou plusieurs catégories. Il n'existe pas de formulaire obligatoire de demande de radiation. La société doit adresser la demande à son autorité principale. Si l'Ontario est un territoire autre que le territoire principal, la société doit également adresser sa demande à l'autorité ontarienne. Pour en connaître davantage sur les demandes de radiation, consulter *l'Instruction générale relative au Règlement 11-102 sur le régime de passeport* (Décision 2009-PDG-0113, 2009-09-04).

Avant que l'autorité accueille la demande de radiation de l'inscription d'une société, celle-ci doit fournir la preuve qu'elle a adéquatement veillé à l'intérêt de ses clients. Cette preuve n'est pas exigée de la personne physique inscrite qui demande la radiation parce que la société parrainante demeure responsable des obligations envers les clients qui ont été servis par cette personne physique.

L'autorité n'a pas à approuver la demande. Elle peut toutefois suspendre l'inscription ou l'assortir de conditions dans l'intérêt public.

Lors de l'étude de la demande, l'autorité peut considérer les actes de la société, l'exhaustivité de la demande et les documents justificatifs.

Les actes de la société

L'autorité peut prendre en considération les points suivants:

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- La société inscrite a-t-elle cessé les activités nécessitant l'inscription?
- Propose-t-elle une date de cessation comprise dans un délai de 6 mois après la date de la demande de radiation?
- A-t-elle payé tous les droits exigibles et déposé tous les documents à déposer au moment du dépôt de la demande de radiation?

L'exhaustivité de la demande

L'autorité peut notamment s'attendre à trouver ce qui suit dans la demande:

- les raisons pour lesquelles la société cesse les activités nécessitant l'inscription;
- une preuve suffisante que la société a donné à tous ses clients un avis raisonnable de son intention de cesser les activités nécessitant l'inscription et notamment une explication des conséquences pratiques pour eux;
- une preuve suffisante que la société a remis un avis valable à l'OAR, le cas échéant.

Les documents justificatifs

L'autorité peut s'attendre à trouver ce qui suit:

- la preuve que la société a réglé toutes les plaintes de ses clients et tous les litiges, respecté tous les jugements ou pris des dispositions raisonnables pour régler les paiements connexes ainsi que tout paiement relatif à des plaintes de clients et à des règlements et obligations ultérieurs;
- la confirmation que toutes les sommes d'argent et tous les titres dus aux clients ont été rendus ou transférés à une autre personne inscrite, si possible, conformément aux instructions du client;
- des états financiers audités à jour et la lettre d'accord présumé de l'auditeur;
- la preuve que la société a satisfait à toute obligation à laquelle l'OAR dont elle est membre subordonne le retrait de l'adhésion;
- l'attestation d'un dirigeant ou d'un associé à l'appui de ces documents.

PARTIE 11 CONTRÔLE INTERNE ET SYSTÈMES

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Pratiques commerciales – externalisation

La société inscrite a la responsabilité de toutes les fonctions externalisées. Elle devrait conclure un contrat écrit ayant force exécutoire et énonçant les attentes des parties à la convention d'externalisation.

La société inscrite devrait adopter des pratiques commerciales prudentes consistant notamment à effectuer un contrôle diligent de tiers fournisseurs de services éventuels, y compris les membres du même groupe qu'elle. Le contrôle diligent consiste à évaluer leur réputation, leur stabilité financière, leurs contrôles internes pertinents et leur capacité globale à fournir les services.

La société devrait également:

- vérifier que les tiers fournisseurs de services ont des mesures adéquates de protection de la confidentialité de l'information et, s'il y a lieu, des capacités de reprise après sinistre adéquates;
- examiner continuellement la qualité des services externalisés;
- élaborer et mettre à l'essai un plan de poursuite des activités pour réduire les perturbations pour ses activités et ses clients dans l'éventualité où les fournisseurs de services n'exécuteraient pas leur mandat d'une manière satisfaisante;
- tenir compte des autres prescriptions légales applicables, comme celles de la législation sur la protection de la vie privée, lorsqu'elle conclut des conventions d'externalisation.

L'autorité, la société inscrite et ses auditeurs devraient bénéficier du même accès au produit du travail du fournisseur de services que si les activités étaient exercées par la société elle-même. La société devrait veiller à ce que cet accès soit fourni et prévoir une clause à ce sujet dans le contrat conclu avec le fournisseur au besoin.

Section 1 Conformité

11.1. Système de conformité et formation

Principes généraux

En vertu du paragraphe 1 de l'article 11.1, les sociétés inscrites doivent établir, maintenir et appliquer des politiques et des procédures instaurant un système de

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

contrôles et de supervision (un «système de conformité») qui remplit les fonctions suivantes:

- fournir l'assurance que la société et les personnes physiques agissant pour son compte respectent la législation en valeurs mobilières;
- gérer les risques liés à son activité conformément aux pratiques commerciales prudentes.

Il est essentiel que la société inscrite se dote d'un système de conformité efficace pour demeurer apte à l'inscription. En effet, un tel système fournit l'assurance raisonnable que la société respecte et continuera de respecter toutes les dispositions de la législation en valeurs mobilières et les règles des OAR qui sont applicables, et qu'elle gère les risques conformément aux pratiques professionnelles prudentes. Le système devrait comporter des contrôles internes et des systèmes de surveillance raisonnablement susceptibles de détecter les problèmes de non-conformité à un stade précoce ainsi que des systèmes de supervision permettant à la société de redresser rapidement toute conduite non conforme.

Les responsabilités de la personne désignée responsable sont prévues à l'article 5.1 et celles du chef de la conformité, à l'article 5.2. Toutefois, la conformité ne relève pas seulement d'une personne physique en particulier ou du service de la conformité d'une société, mais est plutôt la responsabilité de tous au sein de la société et fait partie intégrante de ses activités. Tous les intervenants de la société, y compris les administrateurs, les associés, les membres de la direction, les salariés et les mandataires, qu'ils soient inscrits ou non, devraient comprendre les normes de conduite applicables à leur rôle respectif.

Le fait qu'il existe une personne désignée responsable et un chef de la conformité ainsi que, dans les grandes sociétés, un groupe de contrôle de la conformité et des responsables de la supervision n'exempte personne de l'obligation de signaler et de résoudre les problèmes de conformité. Le système de conformité devrait désigner les suppléants chargés d'agir en l'absence de la personne désignée responsable ou du chef de la conformité.

Éléments d'un système de conformité efficace

Les politiques et les procédures sont essentielles mais ne constituent pas en soi un système de conformité acceptable. Un système efficace comprend également des contrôles internes, une surveillance quotidienne et systémique et des éléments de supervision.

Les contrôles internes

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Les contrôles internes sont un élément important du système de conformité. Ils devraient atténuer les risques et protéger les actifs de la société et des clients. Ils devraient permettre à la société de vérifier si elle respecte la législation en valeurs mobilières et de gérer les risques auxquels ses activités sont exposées, notamment les risques découlant de ce qui suit:

- la protection des actifs du client et de la société;
- l'exactitude de la tenue des dossiers;
- les activités de négociation, y compris les opérations à titre personnel et pour compte propre;
- les conflits d'intérêts;
- les ententes d'indication de clients;
- le blanchiment d'argent;
- les interruptions d'activité;
- les stratégies de couverture;
- les pratiques publicitaires et commerciales, y compris l'utilisation de titres et de désignations par les personnes physiques inscrites de la société;
- la viabilité financière globale de la société.

Les contrôles internes devraient aussi être spécialement conçus pour aider la société à surveiller la conformité aux obligations de connaissance du client, de connaissance du produit et d'évaluation de la convenance.

La surveillance et la supervision

La surveillance et la supervision sont des éléments essentiels du système de conformité de la société. Elles consistent en la surveillance et la supervision quotidiennes et la surveillance systémique globale.

a) La surveillance et la supervision quotidiennes

À notre avis, un système de surveillance et de supervision efficace permet:

- de dépister les cas de non-conformité ou les faiblesses des contrôles internes pouvant entraîner la non-conformité;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- de rapporter les cas de non-conformité ou les faiblesses des contrôles internes à la direction ou à d'autres personnes physiques ayant le pouvoir de prendre des mesures correctrices;
- de prendre des mesures correctrices;
- de réduire le risque de non-conformité dans les secteurs clés des activités de la société.

À notre avis, la surveillance et la supervision quotidiennes devraient comporter notamment:

- l'approbation des documents relatifs aux nouveaux comptes;
- l'examen et, dans certains cas, l'approbation des opérations;
- l'approbation des documents publicitaires;
- la prévention de l'utilisation ou de la divulgation abusives d'information privée.

La société peut utiliser une méthode de surveillance axée sur le risque, comme la vérification d'un échantillon approprié d'opérations.

La direction de la société est responsable de l'aspect supervision de la correction des cas de non-conformité ou des faiblesses des contrôles internes. Toutefois, la société peut, à sa discrétion, conférer l'autorité de supervision au chef de la conformité, bien que cette autorité ne soit pas un élément obligatoire du rôle de ce dernier.

Quiconque supervise les personnes physiques inscrites a la responsabilité, pour le compte de la société, de prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que chacune d'elles:

- agisse avec honnêteté, bonne foi et équité avec les clients;
- traite les conflits d'intérêts au mieux des intérêts des clients;
- donne préséance à l'intérêt du client lors de l'évaluation de la convenance;
- se conforme à la législation en valeurs mobilières;
- se conforme aux politiques et procédures de la société;
- maintienne un niveau de compétence approprié.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

b) *La surveillance systémique*

La surveillance systémique consiste à évaluer l'efficacité du système de conformité de la société inscrite ainsi qu'à formuler des recommandations et à faire rapport en la matière. Il s'agit notamment de veiller à ce que :

- la supervision quotidienne soit raisonnablement efficace pour dépister les cas de non-conformité et les faiblesses des contrôles internes et les corriger rapidement;
- les politiques et procédures soient appliquées et demeurent à jour;
- les politiques et procédures et la législation en valeurs mobilières soient comprises et respectées par tous au sein de la société.

Éléments particuliers

Plus précisément, un système de conformité efficace comprend les éléments suivants :

a) *Un engagement manifeste*

La haute direction et le conseil d'administration ou les associés doivent assumer un engagement manifeste à l'égard de la conformité.

b) *Des ressources suffisantes*

La société devrait disposer de ressources suffisantes pour faire fonctionner un système de conformité efficace. Des personnes physiques qualifiées (y compris les suppléants, en cas d'absence) devraient avoir la responsabilité et le pouvoir de surveiller la conformité de la société, de détecter les cas de non-conformité et de prendre des mesures pour les corriger.

c) *Des politiques et des procédures détaillées*

La société devrait avoir des politiques et des procédures écrites détaillées qui :

- définissent les contrôles internes que la société appliquera afin de s'assurer du respect de la législation et de gérer les risques;
- établissent ses normes de conduite en matière de conformité avec la législation, notamment en valeurs mobilières, et les systèmes destinés à les appliquer et à en surveiller l'observation;
- définissent clairement le rôle de chacun, quand et de quelle façon;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- soient faciles à consulter;
- soient mises à jour en fonction des changements apportés à ses obligations réglementaires et pratiques commerciales;
- prennent en considération son obligation, en vertu de la législation en valeurs mobilières, d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients ;
- prennent en considération l'obligation de la société de traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts du client;
- prennent en considération l'obligation de la société de donner préséance à l'intérêt du client lors de l'évaluation de la convenance.

La société inscrite devrait disposer de systèmes de conformité efficaces dans tous ses établissements, et non pas uniquement à son siège.

d) Des dossiers détaillés

La société devrait tenir des dossiers des activités entreprises pour détecter les lacunes en matière de conformité.

Établissement du système de conformité

Il appartient à chaque société inscrite d'établir le système de conformité qui convient le mieux à ses activités, compte tenu de sa taille et de la portée de ses activités, notamment de ses produits, du type de clients ou de contreparties avec lesquels elle traite, des risques auxquels elle est exposée et de ses contrôles correctifs, ainsi que de tout autre facteur pertinent.

Par exemple, une grande société inscrite qui exerce des activités diverses peut avoir besoin d'une équipe importante de spécialistes en conformité et de plusieurs responsables divisionnaires de la conformité relevant d'un chef de la conformité qui se consacre entièrement à cette fonction.

Bien que toutes les sociétés doivent disposer de politiques, de procédures et de systèmes justifiant de leur conformité, certains des éléments susmentionnés peuvent être inutiles ou impossibles à mettre en œuvre pour les petites sociétés inscrites.

Nous encourageons les sociétés à suivre, voire surpasser, les pratiques exemplaires du secteur pour se conformer aux obligations réglementaires.

Obligation de la société d'offrir une formation sur la conformité

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

En vertu du paragraphe 2 de l'article 11.1, la société doit offrir une formation sur la conformité. Nous nous attendons à ce qu'elle mette en place, maintienne et consigne par écrit un programme de formation sur la conformité permettant à tous de comprendre les normes de conduite avec les clients ainsi que leur rôle au sein du système de conformité.

En particulier, la personne physique inscrite devrait recevoir une formation portant sur ses obligations relatives aux conflits d'intérêts, à la connaissance du client, à la connaissance du produit et à l'évaluation de la convenance. Nous nous attendons à ce que la société donne des exemples tels que :

- la façon de repérer les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles entre une personne physique inscrite et son client;
- la façon de traiter les conflits d'intérêts importants au mieux des intérêts du client;
- la façon de donner préséance à l'intérêt du client lors de l'évaluation de la convenance.

Nous nous attendons à ce que le programme de formation de la société en matière de conformité comprenne des communications et une formation continue concernant les changements apportés dans les obligations réglementaires ou les politiques et procédures de la société.

Nous sommes conscients que la portée de la formation sur la conformité offerte par la société sera tributaire de la nature, de la taille et de la complexité de ses activités. Nous reconnaissons aussi que le matériel de formation ne doit pas nécessairement prendre la forme de documents écrits. Nous nous attendons à ce que la société exerce son jugement professionnel pour l'évaluation de l'efficacité de son programme de formation sur la conformité, notamment lorsqu'elle y relève des lacunes.

Nous nous attendons à ce que toutes les sociétés inscrites puissent démontrer qu'elles disposent de tous les éléments obligatoires d'un système de conformité efficace, sans égard à leur taille ou à d'autres points. En revanche, nous sommes conscients qu'il n'est peut-être pas nécessaire ni pratique pour les petites sociétés d'établir un programme officiel de formation sur la conformité. Nous nous attendons à ce qu'une petite société exerce son jugement professionnel lorsqu'elle détermine la formation qui convient à ses activités, en tenant compte du nombre de personnes physiques inscrites travaillant pour elle et de l'expérience cumulée par chacune d'elles.

Formation sur l'obligation de connaissance du produit

Conformément à son obligation de connaissance du produit prévue à l'article 13.2.1, la société devrait aussi évaluer si elle doit satisfaire à d'autres obligations

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

de formation ou de compétence pour que ses personnes physiques inscrites comprennent les titres et en évaluent la convenance de façon appropriée. Pour plus d'indications sur l'obligation de connaissance du produit, se reporter à l'article 13.2.1 de la présente instruction générale.

Externalisation de la formation

Bien qu'elle puisse externaliser des éléments de son programme de formation, la société demeure responsable de démontrer que ses personnes physiques inscrites ont été formées sur ses politiques et procédures.

11.2. Nomination de la personne désignée responsable

Le paragraphe 1 de l'article 11.2 prévoit que les sociétés inscrites doivent nommer une personne physique comme personne désignée responsable. Elles devraient veiller à ce que cette personne comprenne et puisse exécuter les obligations incombant à cette fonction en vertu de l'article 5.1. La personne désignée responsable doit être:

- soit le chef de la direction de la société inscrite ou, si la société n'a pas de chef de la direction, la personne physique exerçant des fonctions analogues, à savoir le décideur qui occupe le poste le plus élevé dans la société et peut porter le titre d'associé directeur ou de président, par exemple;
- soit son propriétaire unique;
- soit le dirigeant responsable d'une de ses divisions qui exerce toutes les activités nécessitant l'inscription, si la société exerce d'autres activités commerciales importantes, comme l'assurance, dans différentes divisions. Cette personne ne peut être choisie si la société a comme entreprise principale l'exercice de l'activité de courtier ou de conseiller en valeurs mobilières et n'exerce en outre que des activités non significatives dans d'autres divisions. Dans un tel cas, la personne désignée responsable doit être le chef de la direction ou l'équivalent.

Pour désigner quelqu'un d'autre à titre de personne désignée responsable, il faut obtenir une dispense. Étant donné que l'article 11.2 vise à faire en sorte que la responsabilité du système de conformité soit assumée par le plus haut dirigeant de la société, cette dispense ne sera accordée que très rarement.

Nous notons que, dans les organisations de plus grande taille, la personne désignée responsable est parfois appuyée par un dirigeant qui est chargé de la surveillance de la conformité et occupe au sein de l'organisation un poste plus élevé que celui de chef de la conformité. Nous ne sommes pas contre un tel arrangement, pourvu qu'il soit entendu que cela ne diminue d'aucune façon les responsabilités réglementaires de la personne désignée responsable.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Si la personne désignée responsable ne remplit plus ces conditions et que la société inscrite ne peut nommer de successeur à cette fonction, la société devrait aviser rapidement l'autorité des mesures prises pour nommer une autre personne désignée responsable qui les remplisse.

11.3. Nomination du chef de la conformité

En vertu du paragraphe 1 de l'article 11.3, les sociétés inscrites doivent nommer une personne physique comme chef de la conformité. Elles devraient veiller à ce que cette personne comprenne et puisse exécuter les obligations incombant à cette fonction en vertu de l'article 5.2.

Le chef de la conformité doit satisfaire à toutes les obligations de compétence applicables en vertu de la partie 3 et être :

- soit un des dirigeants ou associés de la société inscrite;
- soit son propriétaire unique.

Si le chef de la conformité ne remplit plus l'une de ces conditions et que la société inscrite ne peut nommer de successeur à cette fonction, la société devrait aviser rapidement l'autorité des mesures prises pour nommer un chef de la conformité admissible.

Section 2 Tenue de dossiers

En vertu de la législation en valeurs mobilières, l'autorité peut accéder aux dossiers des sociétés inscrites, les consulter et les reproduire. Elle peut aussi effectuer des examens de conformité planifiés et non planifiés.

11.5. Dispositions générales concernant les dossiers

En vertu du paragraphe 1 de l'article 11.5, les sociétés inscrites doivent tenir des dossiers afin de consigner avec exactitude leurs activités commerciales, leurs affaires financières et les opérations de leurs clients, et afin de justifier de leur respect de la législation en valeurs mobilières.

Voici des indications sur les éléments des dossiers visés au paragraphe 2 de l'article 11.5.

Affaires financières

Les dossiers visés aux sous-paragraphe a à c du paragraphe 2 de l'article 11.5 sont ceux que les sociétés doivent maintenir pour être en mesure d'établir et de déposer leur information financière, d'établir la situation du capital, y compris le calcul de

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

l'excédent du fonds de roulement, et de justifier du respect des obligations en matière de capital et d'assurance.

Opérations des clients

Les dossiers visés aux sous-paragraphes *g* à *i*, *l* et *n* du paragraphe 2 de l'article 11.5 sont ceux que les sociétés doivent maintenir pour documenter de façon exacte et exhaustive les opérations effectuées pour le compte de leurs clients. Nous nous attendons à ce que les sociétés conservent les notes des communications qui pourraient avoir une incidence sur le compte du client ou sur les relations de ce dernier avec la société, notamment:

- les communications verbales;
- les courriels, le courrier ordinaire, les télécopies et autres communications écrites.

Bien que nous ne nous attendions pas à ce qu'elles consignent chaque message vocal ou courriel, ni à ce qu'elles enregistrent toutes les conversations téléphoniques avec les clients, nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites conservent dans leurs dossiers toutes les communications ayant trait aux ordres reçus de leurs clients.

Les dossiers visés au sous-paragraphe *g* du paragraphe 2 de l'article 11.5 devraient contenir de l'information au sujet des opérations de souscription, d'achat ou de vente, d'indications de clients, des opérations sur marge et de toutes les autres activités relatives au compte du client. Ils indiquent toutes les mesures prises jusqu'à l'exécution, au règlement et à la compensation des opérations, comme les opérations sur les marchés boursiers, les systèmes de négociation parallèle, les marchés hors cote et les marchés obligataires ainsi que les placements de titres sous le régime d'une dispense de prospectus et les opérations sur ces titres.

Ces dossiers contiennent, par exemple, les éléments suivants:

- les avis d'exécution d'opération;
- l'information sommaire au sujet des activités d'un compte;
- les communications entre la personne inscrite et son client au sujet d'opérations données;
- le relevé des opérations relatives à des titres détenus par le client, par exemple les dividendes ou les intérêts versés ou les activités d'un régime de réinvestissement des dividendes.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Connaissance du client

En vertu du sous-paragraphe 1 du paragraphe 2 de l'article 11.5, les sociétés doivent tenir des dossiers justifiant du respect de l'obligation de connaissance du client prévue à l'article 13.2, de l'obligation de connaissance du produit prévue à l'article 13.2.1 et de l'obligation d'évaluation de la convenance au client prévues à l'article 13.3.

Nous nous attendons à ce que les sociétés établissent, maintiennent et appliquent des politiques, des procédures et des contrôles relatifs au processus de connaissance du client conformément à leur catégorie d'inscription, à leur modèle d'entreprise, au type de compte de leurs clients et à la nature de la relation avec ceux-ci. Nous nous attendons aussi à ce qu'elles conservent des dossiers adéquats justifiant de leur supervision de ce processus.

Parmi ces politiques, procédures et contrôles, les sociétés devraient évaluer la possibilité d'inclure un processus pour faire ce qui suit :

- établir le niveau approprié d'informations qui doivent être recueillies au sujet du client dans les circonstances;
- déterminer la façon dont sont établis les éléments subjectifs de l'information au sujet du client recueillie en vertu du paragraphe c de l'article 13.2, notamment l'horizon temporel de ses placements, ses objectifs de placement et son profil de risque;
- établir ce qui constitue un changement significatif à l'information au sujet du client;
- obtenir et consigner la confirmation par le client de l'exactitude de l'information le concernant.

Connaissance du produit

Nous nous attendons à ce que les sociétés établissent, maintiennent et appliquent des politiques, des procédures et des contrôles relatifs au processus de connaissance du produit conformément à leur modèle d'entreprise, aux types de titres offerts, à la compétence de leurs personnes physiques inscrites et à la nature de la relation qu'elles et leurs personnes physiques inscrites entretiennent avec les clients. Ces politiques, procédures et contrôles devraient inclure des processus appropriés d'évaluation et d'approbation des titres offerts à leurs clients ainsi que de suivi de tout changement

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

significatif qui s'y rapporte. Pour plus d'indications sur l'obligation de connaissance du produit, se reporter à l'article 13.2.1 de la présente instruction générale.

Évaluation de la convenance

Les personnes inscrites devraient consigner en dossier les éléments sur lesquels est évaluée la convenance au client. Nous nous attendons à ce qu'elles tiennent des dossiers de tous les faits pertinents, notamment les principales hypothèses, la portée des données prises en compte et l'analyse effectuée dans le cadre de chaque évaluation de la convenance.

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites prennent les mesures suivantes :

- établir des politiques et des procédures pour évaluer la convenance (notamment les critères utilisés et le moment où elle est effectuée) et démontrer que le processus d'évaluation est appliqué uniformément à l'échelle de la société;
- tenir des dossiers adéquats sur chaque évaluation de la convenance;
- établir un processus d'examen périodique d'un échantillon de dossiers de clients pour s'assurer que le processus d'évaluation de la convenance au client est appliqué uniformément à l'échelle de la société.

Les sociétés doivent également tenir des dossiers des mesures prises relativement aux instructions du client visées au paragraphe 2.1 de l'article 13.3.

À notre avis, on peut présumer qu'une personne inscrite ne se conforme pas à son obligation d'évaluation de la convenance lorsque des séries d'opérations ne convenant pas au client ont été déclarées comme effectuées sur instruction de ce dernier. Nous nous attendons à ce que les sociétés établissent, maintiennent et appliquent des politiques, des procédures et des contrôles visant à repérer les séries d'opérations ne convenant pas aux clients et à y réagir.

Relations avec les clients

Les dossiers prévus aux sous-paragraphe *k* et *m* du paragraphe 2 de l'article 11.5 devraient contenir de l'information au sujet des relations entre la société inscrite et ses clients et de toute relation de ses représentants avec ceux-ci.

Ces dossiers contiennent notamment les éléments suivants:

- les communications entre la société et les clients, et notamment l'information fournie aux clients et les conventions avec eux;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- l'information demandée à l'ouverture du compte;
- l'information sur tout changement de situation fournie par le client;
- l'information fournie par la société, dont l'information sur la relation;
- les conventions de compte sur marge;
- les communications relatives aux plaintes formulées par le client;
- les mesures prises par la société relativement aux plaintes;
- les communications qui n'ont pas trait à une opération en particulier;
- les dossiers des conflits d'intérêts.

Chaque dossier visé au sous-paragraphe *k* du paragraphe 2 de l'article 11.5 devrait indiquer clairement le nom du titulaire du compte et le compte auquel il se rapporte. L'information qu'il contient ne devrait porter que sur les comptes d'un titulaire ou d'un groupe en particulier. Par exemple, les personnes inscrites devraient tenir des dossiers distincts sur les comptes courants d'une personne physique et sur les comptes de toute entité juridique qui lui appartient ou qu'elle détient conjointement avec une autre personne.

Le cas échéant, les détails financiers devraient indiquer s'ils se rapportent à une personne physique ou à une famille, ce qui comprend le revenu et la valeur nette du conjoint. Les détails financiers sur les comptes d'une entité juridique devraient indiquer s'ils se rapportent à l'entité en question ou à ses propriétaires.

Si la société inscrite autorise ses clients à remplir eux-mêmes les formulaires d'ouverture de compte, ces formulaires doivent être rédigés en langage simple et éviter les termes peu connus des clients non avertis.

Conflits d'intérêts

Principes généraux

Les dossiers visés aux sous-paragraphes *p*, *q* et *r* du paragraphe 2 de l'article 11.5 sont ceux que les sociétés inscrites doivent tenir pour justifier du respect de leurs obligations en vertu de la section 2 de la partie 13. Plus précisément, le sous-paragraphe *p* exige que les sociétés inscrites démontrent leur conformité aux obligations de repérage, de traitement et de déclaration des conflits d'intérêts importants.

Degré de détail attendu dans les dossiers relatifs aux conflits

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Nous nous attendons à ce que les sociétés exercent leur jugement professionnel pour déterminer le degré de détail de l'information à inclure dans les dossiers visant à démontrer leur conformité aux obligations relatives aux conflits. À mesure que le conflit prend de l'importance, davantage de détails devraient être ajoutés à ces dossiers. Ainsi, nous nous attendons à ce que les dossiers portant sur les conflits importants 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 soient plus détaillés.

Dans le cas d'un conflit d'intérêts relativement peu important, la société inscrite peut le consigner de façon plus générale, notamment par catégorie ou par type de conflit, plutôt que d'en consigner chaque cas et son traitement. Par exemple, sous réserve du respect de la législation en valeurs mobilières applicable ou des règles d'un OAR, la société qui a établi un code de conduite ou une politique limitant l'acceptation de cadeaux ou d'objets promotionnels provenant de tiers pourrait, selon les circonstances, consigner uniquement les détails de sa politique et les procédures et contrôles connexes ainsi que la façon dont les violations à celle-ci sont traitées.

Ententes d'indication de clients

a) Consignation des ententes d'indication de clients

Les sociétés inscrites doivent consigner toutes les ententes d'indication de clients conclues entre la société inscrite, ses personnes physiques inscrites et une autre personne ainsi que les commissions payées ou reçues par la société inscrite ou ses personnes physiques en vertu de ces ententes.

Nous nous attendons 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.

b) Surveillance et supervision de toutes les ententes d'indication de clients

Comme l'indique la section 3 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 ainsi qu'aux autres lois sur les valeurs mobilières applicables et ce, tant que l'entente d'indication de clients est en vigueur. Elles doivent notamment surveiller et superviser en continu leur propre conduite ainsi que celle de leurs représentants inscrits relativement à ces ententes, et prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les autres 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. Nous nous attendons 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

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

relativement à ces ententes. Les sociétés inscrites doivent consigner en dossier leur surveillance de telles ententes.

c) Démonstration du traitement des conflits d'intérêts importants découlant des ententes d'indication de clients

Conformément à son obligation prévue au sous-paragraphe *p* du paragraphe 2 de l'article 11.5, la société inscrite doit démontrer la façon dont elle a traité ou compte traiter le conflit portant sur les ententes d'indication de clients au mieux de leurs intérêts, et la raison pour laquelle elle a établi qu'une entente particulière était dans l'intérêt du client. Par ailleurs, le paragraphe *b* de l'article 13.8 prévoit que la société doit consigner toutes les commissions d'indication de clients. Nos attentes concernant les dossiers relatifs à ces commissions sont exposées plus loin dans les indications portant sur l'article 13.8.

Pratiques commerciales, mécanismes de rémunération et mesures incitatives

Relativement à l'obligation de la société en vertu du sous-paragraphe *g* du paragraphe 2 de l'article 11.5, nous nous attendons à ce que la société inscrite consigne ce qui suit, s'il y a lieu :

- les pratiques commerciales établies par la société, notamment les objectifs de vente et les quotas de chiffre d'affaires que ses personnes physiques inscrites doivent atteindre et les objectifs de vente et les quotas de chiffre d'affaires pour la vente de produits exclusifs;
- les mécanismes de rémunération établis par la société, notamment la façon dont elle rémunère ses personnes physiques inscrites;
- tout autre mécanisme de rémunération dont la société inscrite et ses personnes physiques inscrites tirent parti, notamment la façon dont les émetteurs, les parties liées ou associées à eux, les parties liées ou associées à la société inscrite ou les gestionnaires de fonds d'investissement rémunèrent cette dernière, notamment au moyen de commissions intégrées;
- les mesures incitatives établies par la société, notamment les avantages pécuniaires et non pécuniaires octroyés par la société inscrite à ses personnes physiques inscrites à titre de mesures incitatives;
- toute autre mesure incitative dont la société inscrite ou ses personnes physiques inscrites tirent parti, notamment les avantages pécuniaires et non pécuniaires que la société inscrite ou ses personnes physiques inscrites reçoivent des émetteurs, des parties liées ou associées à ceux-ci, des parties liées ou associées à la société inscrite ou des gestionnaires de fonds d'investissement, ce qui comprend :

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- une liste d'émetteurs ou de parties reliées ou associées à eux qui ont offert des incitatifs comme des primes ou honoraires de référencement de produits («*shelf fees*»), des honoraires pour contrôle diligent, des actions, des options, des bons de souscription, des commissions au rendement ou des primes ou récompenses au rendement;
- la façon dont la société inscrite assure le suivi et la supervision de ces avantages.

Titres et désignations professionnels trompeurs

Les sociétés inscrites doivent tenir des dossiers démontrant leur conformité à l'article 13.18, qui interdit aux personnes inscrites d'utiliser des titres ou des désignations dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'ils induisent les clients actuels et éventuels en erreur. Nous nous attendons à ce que la société inscrite dispose de politiques et de procédures sur l'utilisation de titres et de désignations qui permettent d'éviter d'induire les clients existants ou éventuels en erreur, notamment les investisseurs plus vulnérables et moins avertis.

Ces politiques et procédures devraient inclure des indications sur les titres et les désignations pouvant être utilisés et décrire toute restriction ou interdiction qui s'y rapporte, notamment l'obligation d'obtenir une approbation préalable à leur utilisation par les personnes physiques inscrites. La société inscrite devrait communiquer clairement ces politiques et procédures à ses personnes physiques inscrites et les faire appliquer en conséquence.

Contrôles internes

Les dossiers visés aux sous-paragraphe *d* à *f*, *j* et *o* à *q* du paragraphe 2 de l'article 11.5 sont ceux que les sociétés doivent tenir à l'appui des volets contrôles internes et supervision de leur système de conformité.

11.6. Forme, accessibilité et conservation des dossiers

Accès des tiers aux dossiers

En vertu du sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 11.6, les sociétés inscrites doivent conserver leurs dossiers en lieu sûr, ce qui consiste notamment à empêcher tout accès non autorisé à l'information, surtout les renseignements confidentiels des clients. Elles devraient exercer une vigilance particulière si elles conservent des documents comptables dans un établissement auquel un tiers pourrait

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

également avoir accès. En pareil cas, elles devraient conclure avec le tiers une convention de confidentialité.

Section 3 Certaines opérations commerciales

11.8. Vente liée

L'article 11.8 interdit aux personnes physiques et aux sociétés de se livrer à certaines pratiques commerciales abusives, comme la vente de titres conditionnelle à l'achat d'un autre produit ou service offert par la personne inscrite ou un membre du même groupe. Les pratiques de ce genre sont appelées «vente liée». Nous sommes d'avis qu'une institution financière contreviendrait à cet article si, par exemple, elle consentait un prêt à un client à condition qu'il souscrive des titres d'organismes de placement collectif qu'elle parraine.

Cependant, l'article 11.8 ne vise pas à interdire la tarification sur mesure ni aucune autre entente avantageuse similaire. La tarification sur mesure est une pratique du secteur qui consiste à offrir des avantages ou des incitatifs financiers à certains clients.

11.9. Acquisition de titres ou d'actifs d'une société inscrite par une personne inscrite

Préavis

L'article 11.9 prévoit que les sociétés sont tenues de donner un préavis à l'autorité avant d'acquérir la propriété de titres avec droit de vote (ou de titres convertibles en de tels titres) ou d'actifs d'une autre société inscrite ou de sa société mère. Le préavis doit être donné à l'autorité principale de la personne inscrite qui projette de faire l'acquisition et à l'autorité principale de la société inscrite qu'elle projette d'acquérir, si elle est inscrite au Canada. Si l'autorité principale des 2 sociétés est la même, un seul préavis est nécessaire.

Les personnes inscrites qui font l'acquisition de titres ou d'actifs d'une autre société inscrite pour un client en tant que prête-nom n'ont pas à donner le préavis prévu à l'article 11.9. Pour l'application de cet article, le livre de commerce d'une société inscrite, un service ou une division de la société constituent, notamment, une «partie substantielle des actifs» de cette société. Le préavis donne à l'autorité l'occasion d'examiner les questions de propriété qui pourraient compromettre l'aptitude de la société à l'inscription.

Dépôt de l'avis auprès de l'autorité principale

On s'attend à ce que le préavis déposé auprès de l'autorité principale soit mis à la disposition des autres autorités ayant un intérêt dans l'acquisition projetée. Ainsi, même si seule l'autorité principale reçoit le préavis, d'autres territoires pourront s'opposer à

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

l'acquisition conformément aux paragraphes 4 et 5 de l'article 11.9. La personne inscrite pourra être entendue par l'autorité du territoire qui s'oppose à l'acquisition. Nous avons cependant l'intention de coordonner l'examen de ces préavis et toute décision de s'opposer à ces acquisitions projetées.

Le paragraphe 4 de cet article ne s'applique pas en Colombie-Britannique, mais l'autorité de ce territoire a, en vertu des articles 36 et 161 du *Securities Act* (RSBC 1996, c. 418), le pouvoir discrétionnaire de subordonner l'inscription à des conditions, à des restrictions ou à des obligations ou encore de la suspendre ou de la radier d'office lorsqu'elle estime qu'une acquisition compromettrait l'aptitude de la personne inscrite à l'inscription ou serait contraire à l'intérêt public. Si l'autorité exerce son pouvoir, la personne inscrite a le droit d'être entendue, sauf lorsque l'autorité prononce une ordonnance temporaire en vertu de l'article 161 susmentionné.

Contenu du préavis

Lorsqu'elle établit le préavis prévu à l'article 11.9, la personne inscrite devrait, pour aider l'autorité à évaluer l'acquisition projetée, envisager d'inclure l'information suivante:

- la date de clôture prévue de l'opération;
- les motifs commerciaux;
- la structure de la société, avant et après l'opération projetée, notamment toutes les sociétés membres du même groupe et les filiales de l'acquéreur et toute société inscrite participant à l'opération projetée si des participations dans une société, une société en commandite ou une fiducie sont détenues directement ou par l'intermédiaire d'une société de portefeuille, d'une fiducie ou d'une autre entité;
- l'information sur les activités et les plans d'affaires de l'acquéreur et de toute société inscrite participant à l'opération projetée, notamment tout changement à la rubrique 3.1 du formulaire prévu à l'Annexe 33-109A6, *Inscription d'une société*, comme ses activités principales, le marché visé et les produits et services fournis aux clients de toute société inscrite participant à l'opération projetée;
- tout changement important à l'exploitation de toute société inscrite participant à l'opération projetée, notamment un changement de chef de conformité, de personne désignée responsable, de principaux dirigeants, d'administrateurs, de dirigeants, de personnes physiques autorisées ou inscrites;
- si les sociétés inscrites participant à l'opération projetée disposent de politiques et de procédures écrites pour régler les conflits d'intérêts qui peuvent découler de l'opération et d'information sur la façon dont ces conflits d'intérêts ont été ou seront réglés;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- si les sociétés inscrites participant à l'opération projetée disposent de ressources adéquates pour assurer leur conformité à toutes les conditions d'inscription applicables;
- la confirmation que toute société inscrite participant à l'opération projetée se conformera à l'article 4.1 à la suite de celle-ci;
- le détail de toute communication avec un client concernant l'opération qui a été effectuée ou que l'on prévoit effectuer ou une explication de la raison pour laquelle aucune communication avec les clients n'est prévue;
- si un communiqué de presse sera publié relativement à l'opération proposée.

11.10. Société inscrite dont les titres font l'objet d'une acquisition

Préavis

Conformément à l'article 11.10, les sociétés inscrites doivent donner un préavis à leur autorité principale lorsqu'elles savent ou ont des motifs de croire qu'une personne physique ou une société est sur le point d'acquérir 10 % ou plus de leurs titres avec droit de vote (ou de titres convertibles en de tels titres) ou de ceux de leur société mère. Le préavis donne à l'autorité l'occasion d'examiner les questions de propriété qui pourraient compromettre l'aptitude de la société à l'inscription. Nous nous attendons à ce que la société inscrite transmette le préavis dès qu'elle sait ou a des motifs de croire qu'une telle acquisition va avoir lieu.

Dépôt du préavis auprès de l'autorité principale

On s'attend à ce que le préavis déposé auprès de l'autorité principale soit mis à la disposition des autres autorités ayant un intérêt dans l'acquisition projetée. Ainsi, même si seule l'autorité principale reçoit le préavis, d'autres territoires pourront s'opposer à l'acquisition conformément aux paragraphes 5 et 6 de l'article 11.10. La personne inscrite pourra être entendue par l'autorité du territoire qui s'oppose à l'acquisition. Nous avons cependant l'intention de coordonner l'examen de ces préavis et toute décision de s'opposer à ces acquisitions projetées.

Demande d'inscription

Il est à prévoir que la personne physique ou la société qui acquiert des actifs d'une société inscrite et qui n'est pas encore inscrite aurait à demander l'inscription. Nous évaluerons leur aptitude à l'inscription au moment de leur demande.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Le paragraphe 5 de l'article 11.10 ne s'applique pas en Colombie-Britannique, mais l'autorité de ce territoire a, en vertu des articles 36 et 161 du *Securities Act* (RSBC 1996, c. 418), le pouvoir discrétionnaire de subordonner l'inscription à des conditions, à des restrictions ou à des obligations ou encore de la suspendre ou de la radier d'office lorsqu'elle estime qu'une acquisition compromettrait l'aptitude de la personne inscrite à l'inscription ou serait contraire à l'intérêt public. Si l'autorité exerce son pouvoir, la personne inscrite a le droit d'être entendue, sauf lorsque l'autorité prononce une ordonnance temporaire en vertu de l'article 161 susmentionné.

Contenu du préavis

Se reporter aux indications à l'article 11.9.

PARTIE 12 SITUATION FINANCIÈRE

Section 1 Fonds de roulement

12.1. Obligations en matière de capital

Fréquence du calcul du fonds de roulement

L'article 12.1 prévoit que les sociétés inscrites dont l'excédent du fonds de roulement calculé est inférieur à zéro sont tenues d'en aviser l'autorité dès que possible.

Les sociétés inscrites devraient connaître la situation de leur fonds de roulement en tout temps, ce qui peut exiger un calcul quotidien. La fréquence du calcul du fonds de roulement dépend d'une multiplicité de facteurs, notamment la nature des activités et la taille de la société ainsi que la stabilité des éléments composant le fonds. Ainsi, une société à propriétaire unique peut n'avoir à le calculer qu'une fois par mois si elle peut compter sur une source de fonds de roulement stable et sûre.

Formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1, Calcul de l'excédent du fonds de roulement

Application du Règlement 52-107 sur les principes comptables et les normes d'audit acceptables

Le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1, *Calcul de l'excédent du fonds de roulement* (le «formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1») doit être établi selon les principes comptables ayant servi à établir les états financiers conformément au *Règlement 52-107 sur les principes comptables et normes d'audit acceptables* (chapitre V-1.1, r. 25) (le «Règlement 52-107»). On trouvera des indications supplémentaires sur les états financiers audités à l'article 12.10 de la présente instruction générale et dans l'*Instruction générale relative au Règlement 52-107 sur les principes comptables et normes d'audit acceptables* (Décision 2010-PDG-0217, 2010-11-22) (l'«Instruction générale 52-107»).

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Sociétés membres de l'OCRCVM et de l'ACFM qui sont aussi inscrites dans une autre catégorie

Les sociétés membres de l'OCRCVM et de l'ACFM qui sont aussi inscrites dans une catégorie pour laquelle l'adhésion à un OAR n'est pas exigée demeurent tenues de se conformer aux obligations de dépôt de l'information financière prévues à la partie 12, même si elles ne se prévalent pas des dispenses prévues aux articles 9.3 et 9.4. Pour autant que certaines conditions soient réunies, les membres d'un OAR qui sont inscrits dans d'autres catégories peuvent être autorisés à calculer leur fonds de roulement conformément aux formulaires de l'OAR et à déposer ceux-ci au lieu du formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1.

Par exemple, la société membre d'un OAR qui est gestionnaire de fonds d'investissement doit déclarer chaque trimestre tout ajustement de la valeur liquidative afin de se conformer aux obligations qui lui incombent à ce titre, même si son OAR n'a pas de règles en ce sens. La société membre d'un OAR peut toutefois être autorisée à calculer son fonds de roulement conformément aux formulaires de l'OAR et à déposer ceux-ci au lieu du formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1. On se reportera aux articles 12.1, 12.12 et 12.14 pour connaître les obligations de transmission des documents relatifs au calcul du fonds de roulement par les membres d'un OAR qui sont inscrits dans plusieurs catégories.

Non-cumul des obligations relatives au fonds de roulement

Les obligations des sociétés en matière de fonds de roulement qui sont prévues à l'article 12.1 ne sont pas cumulatives. Les sociétés qui sont inscrites dans plusieurs catégories doivent satisfaire aux obligations les plus élevées de toutes ces catégories, sauf les gestionnaires de fonds d'investissement qui sont également inscrits comme gestionnaires de portefeuille et qui remplissent les conditions de la dispense établie à l'article 8.6. Ceux-ci ne sont tenus de satisfaire qu'aux obligations, moins exigeantes, des gestionnaires de portefeuille.

Insolvabilité ou faillite des personnes inscrites

L'autorité examine les circonstances de l'insolvabilité ou de la faillite des personnes inscrites au cas par cas. Si elle a des réserves, elle peut assortir l'inscription de conditions, comme la supervision stricte de la personne inscrite et la remise de rapports de suivi, ou encore suspendre l'inscription.

12.2. Convention de subordination

La dette non courante à l'endroit de parties liées doit être déduite du fonds de roulement de la société établi selon le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1, sauf si la société et le prêteur ont conclu une convention de subordination, conformément à

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

l'Annexe B du règlement, et en ont transmis une copie à l'autorité. Le fait qu'une tranche du prêt non courant devienne courante n'aurait aucune incidence sur la convention de subordination initiale. La société aviserait l'autorité en cas de remboursement du prêt ou d'une partie de la tranche non courante de celui-ci. En revanche, il faudrait inclure à la ligne 4 du formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1, et non à la ligne 5, la tranche courante du prêt subordonné non courant visé initialement. Il est possible que cette tranche ne corresponde pas au montant total du prêt initial établi dans la convention de subordination; le montant prévu dans cette convention ne concorderait donc pas avec celui inscrit à la ligne 5 du formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1.

La dette à l'endroit de parties liées exigible sur demande ou remboursable par la société en tout temps, notamment aux termes d'une ligne de crédit renouvelable, est un exemple de passif courant. Ce type de passif ne peut être subordonné aux fins du calcul de l'excédent du fonds de roulement. Le montant de la dette courante à l'endroit de parties liées doit être inclus à la ligne 4, *Passif courant*, de l'Annexe 31-103A1.

Les sociétés doivent transmettre des exemplaires des conventions de subordination à l'autorité soit 10 jours après la date de signature de la convention de subordination soit à la date à laquelle la société exclut le montant de la dette à l'endroit de parties liées de son calcul de l'excédent du fonds de roulement, selon la première de ces dates. Une société ne peut exclure de montant tant que la convention de subordination n'est pas signée et transmise à l'autorité.

Les obligations de la société prévues à l'article 12.2 d'aviser l'autorité 10 jours avant de rembourser le prêt ou de résilier la convention de subordination s'appliquent sans égard aux modalités de toute convention de prêt. Les sociétés doivent s'assurer que les modalités de leurs conventions de prêt n'entrent pas en conflit avec leurs obligations réglementaires.

Si une dette subordonnée à l'endroit de parties liées fait l'objet d'une augmentation et que cette différence sera subordonnée, la convention de subordination transmise à l'autorité ne devrait porter que sur l'augmentation différentielle. Les sociétés ne doivent pas inclure le solde intégral de la dette dans la nouvelle convention de subordination, comme il est indiqué dans l'état de la situation financière, sauf si la convention antérieure est résiliée et qu'un avis de résiliation a été donné conformément à l'article 12.2.

Parallèlement à la transmission d'une nouvelle convention de subordination, l'autorité peut demander à la société de lui transmettre une annexe exposant le total de la dette subordonnée à rembourser.

L'autorité peut demander des documents supplémentaires conjointement à l'avis de remboursement de la dette subordonnée transmis par la société afin d'évaluer si son fonds de roulement sera suffisant après le remboursement, ce qui pourrait inclure de

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

l'information financière intermédiaire mise à jour et le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A1.

Lors de la transmission de l'avis de remboursement, la société doit aussi fournir une annexe à jour exposant le total de la dette subordonnée impayée après le remboursement.

Section 2 Assurance

Limites de la garantie

Les personnes inscrites doivent maintenir un cautionnement ou une assurance qui prévoit une «double limite d'indemnité globale» ou le «rétablissement intégral de la couverture» (c'est-à-dire une assurance sans plafond de garantie). Selon les dispositions en matière d'assurance, la société inscrite doit «maintenir» un cautionnement ou une assurance pour les montants prévus. Nous ne nous attendons pas à ce que le calcul diffère de façon importante d'un jour à l'autre. S'il se produit un changement important dans sa situation, la société devrait en évaluer les répercussions possibles sur sa capacité à satisfaire à ses obligations d'assurance.

La plupart des polices offertes par les assureurs prévoient un plafond de garantie limitant l'indemnité par perte et le nombre ou la valeur des pertes pendant la durée de la garantie.

Une «double limite d'indemnité globale» prévoit une limite pour chaque réclamation. Le montant total qui peut être réclamé pendant la durée de la garantie est le double de cette limite. Par exemple, le conseiller qui souscrit une assurance d'institution financière de 50 000 \$ par clause et prévoyant une double limite d'indemnité globale est assuré pour 50 000 \$ par demande d'indemnité, jusqu'à concurrence de 100 000 \$ pour l'ensemble des demandes d'indemnité pendant la durée de la garantie.

Selon les polices d'assurance prévoyant le rétablissement intégral de la couverture ou sans plafond de garantie, chaque demande d'indemnité est limitée mais pas le nombre de demandes d'indemnité ou de pertes pendant la durée de la garantie. Par exemple, le conseiller qui souscrit une assurance d'institution financière de 50 000 \$ par clause et prévoyant le rétablissement intégral de la couverture est assuré pour un maximum de 50 000 \$ par demande d'indemnité, mais le total qui peut être réclamé pendant la durée de la garantie n'est pas limité.

Non-cumul des obligations d'assurance

Les obligations d'assurance ne sont pas cumulatives. Par exemple, la société qui est inscrite dans les catégories de gestionnaire de portefeuille et de gestionnaire de fonds d'investissement ne doit maintenir qu'une couverture d'assurance établie en fonction des

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

valeurs les plus élevées prévues pour chaque catégorie d'inscription. Même si elle est inscrite dans ces 2 catégories, la société ne devrait inclure, dans le calcul de son obligation d'assurance à titre de gestionnaire de fonds d'investissement en vertu du paragraphe 2 de l'article 12.5, que le total des actifs gérés par ses propres fonds d'investissement. En effet, la personne inscrite n'agit à titre de gestionnaire de fonds d'investissement qu'auprès de ses propres fonds d'investissement.

12.4. Assurance – conseiller

Les obligations d'assurance du conseiller dépendent en partie du fait qu'il détient ou non des actifs des clients ou qu'il y a accès ou non.

Il a accès à des actifs de clients ou en détient s'il se trouve dans l'une des situations suivantes:

- il détient des titres ou des sommes des clients pendant une certaine période;
- il accepte des fonds de la part des clients (par exemple sous forme de chèque à son nom);
- il accepte des fonds des clients de la part d'un dépositaire (par exemple des fonds des clients qui sont déposés dans son compte bancaire ou son compte en fiducie avant qu'il ne fasse un chèque aux clients);
- il a le moyen d'accéder aux actifs des clients;
- il détient les fonds ou les titres des clients ou y a accès à quelque titre que ce soit;
- il a le pouvoir (par exemple en vertu d'une procuration) de retirer des fonds ou des titres des comptes des clients;
- il a le pouvoir de débiter les comptes des clients pour payer des factures qui ne se rapportent pas aux frais de gestion;
- il agit à titre de fiduciaire pour les clients;
- il agit comme gestionnaire ou commandité à l'égard de fonds d'investissement;
- il a recours aux services d'un dépositaire qui n'est pas opérationnellement indépendant du conseiller et qui, le cas échéant, permet à la société inscrite d'avoir accès aux actifs des clients.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La société inscrite est généralement considérée comme ayant accès aux actifs des clients lorsqu'elle a recours à un dépositaire dont elle n'est pas opérationnellement indépendante dans les circonstances suivantes:

- la société inscrite et le dépositaire ont la même âme dirigeante, de sorte qu'il ne serait pas raisonnable de les considérer comme opérationnellement indépendants;
- les activités de garde sont effectuées par du personnel qui n'est pas distinct ou ne peut agir de façon indépendante de celui de la personne inscrite;
- il n'y a pas de systèmes et de contrôles suffisants pour garantir l'indépendance opérationnelle du personnel exerçant la fonction de garde.

12.6. Cautionnement ou assurance global

Les personnes inscrites peuvent être assurées par une police d'assurance globale, c'est-à-dire l'assurance souscrite par leur société mère pour elle-même et ses filiales ou les membres du même groupe. Les sociétés inscrites devraient veiller à ce que les demandes d'indemnité des autres entités assurées par une police d'assurance globale n'aient aucune incidence sur leur garantie.

Section 4 Information financière

12.10. États financiers annuels

12.11. Information financière intermédiaire

Principes comptables

Les personnes inscrites sont tenues de transmettre des états financiers annuels et de l'information financière intermédiaire qui sont conformes au Règlement 52-107. Selon l'exercice considéré, elles doivent se reporter à différentes parties du Règlement 52-107 pour connaître les principes comptables et les normes d'audit qui s'appliquent:

- la partie 3 du Règlement 52-107 s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2011;
- la partie 4 du Règlement 52-107 s'applique aux exercices ouverts avant le 1^{er} janvier 2011.

La partie 3 du Règlement 52-107 renvoie aux PCGR canadiens applicables aux entreprises ayant une obligation d'information du public, à savoir les IFRS intégrées au

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Manuel de l'ICCA. En vertu de cette partie, les états financiers annuels et l'information financière intermédiaire transmis par les personnes inscrites doivent être établis conformément aux PCGR canadiens applicables aux entreprises ayant une obligation d'information du public, sauf qu'ils doivent comptabiliser les participations dans les filiales, les entités contrôlées conjointement et les entreprises associées de la manière prévue pour les états financiers individuels dans la Norme comptable internationale 27, *États financiers consolidés et individuels*. Les états financiers individuels sont parfois appelés états financiers non consolidés.

Conformément au paragraphe 3 de l'article 3.2 du Règlement 52-107, les états financiers annuels doivent inclure une mention et une description au sujet de ce référentiel d'information financière. L'article 2.7 de l'Instruction générale 52-107 fournit des indications au sujet du paragraphe 3 de l'article 3.2. Nous rappelons aux personnes inscrites de se reporter à ces dispositions du Règlement 52-107 et de l'Instruction générale 52-107 pour établir leurs états financiers annuels et leur information financière intermédiaire.

La partie 4 du Règlement 52-107 renvoie aux PCGR canadiens applicables aux sociétés ouvertes, à savoir les PCGR canadiens tels qu'ils étaient avant la date d'adoption obligatoire des IFRS et qui constituent la partie V du Manuel de l'ICCA. En vertu de la partie 4 du Règlement 52-107, les états financiers annuels et l'information financière intermédiaire transmis par une personne inscrite doivent être établis conformément aux PCGR canadiens pour les sociétés ouvertes, mais sur une base non consolidée.

12.14. Transmission de l'information financière – gestionnaire de fonds d'investissement

Erreurs de valeur liquidative et ajustements

Conformément à l'article 12.14, le gestionnaire de fonds d'investissement est tenu de transmettre régulièrement à l'autorité, entre autres, le formulaire prévu à l'Annexe 31-103A4, *Ajustement de la valeur liquidative*, si la valeur liquidative a été ajustée. Il faut procéder à un ajustement de la valeur liquidative lorsqu'une erreur importante a été commise et que la valeur liquidative par part ne correspond pas à la véritable valeur liquidative par part au moment du calcul.

Voici des exemples de causes d'erreurs de valeur liquidative:

- l'attribution d'un prix erroné à un titre;
- l'enregistrement erroné d'un événement de marché;
- l'utilisation d'un nombre erroné de parts émises et en circulation;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- l'utilisation ou la comptabilisation de charges et de produits incorrects;
- l'utilisation de taux de change erronés lors de l'évaluation;
- une erreur humaine, comme la saisie d'une valeur incorrecte.

Nous nous attendons à ce que les gestionnaires de fonds d'investissement se dotent de politiques qui définissent clairement la notion d'erreur importante nécessitant un ajustement et précisent les seuils ainsi que la façon de corriger les erreurs. Le gestionnaire de fonds d'investissement qui n'a pas établi de seuil peut juger bon d'appliquer celui qui est prévu dans le Bulletin n° 22, *Correcting Portfolio NAV Errors* (en anglais seulement), de l'IFIC ou d'adopter une politique plus rigoureuse.

PARTIE 13 RELATIONS DES PERSONNES PHYSIQUES ET DES SOCIÉTÉS AVEC LES CLIENTS

Section 1 Connaissance du client, connaissance du produit et évaluation de la convenance au client

13.2. Connaissance du client

Principes généraux

Les personnes inscrites ont comme fonction de préserver l'intégrité des marchés financiers. Elles doivent se garder, même par omission, de contribuer à des comportements qui entachent la réputation des marchés. Dans l'exercice de cette fonction, elles doivent s'acquitter de l'obligation de connaissance du client prévue à l'article 13.2, obligation qui est un exercice de diligence raisonnable et qui requiert d'établir l'identité du client.

L'information servant à connaître le client est essentielle à l'évaluation de la convenance afin de protéger le client, la personne inscrite et l'intégrité des marchés financiers. Pour remplir leur obligation de connaissance du client, les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour obtenir cette information et la mettre à jour régulièrement. Il s'agit d'un processus continu qui ne prend pas fin après une première analyse de cette information.

Établissement de l'identité et réputation du client

Clients qui sont des personnes physiques

Les personnes inscrites doivent recueillir de l'information pour établir l'identité des clients qui sont des personnes inscrites. Elles doivent prendre des mesures raisonnables

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

pour confirmer l'exactitude de l'information qu'elles ont recueillie afin de s'assurer qu'elles connaissent de façon raisonnable l'identité d'une personne physique.

Vérification de la réputation du client

En vertu du sous-paragraphe *a* du paragraphe 2 de l'article 13.2, la personne inscrite est tenue d'établir, s'il y a lieu, la réputation du client et de se renseigner raisonnablement pour résoudre tout doute au sujet de sa réputation. Elle doit notamment faire des efforts raisonnables pour déterminer, par exemple, la nature de son activité ou l'identité du propriétaire véritable dans le cas où le client est une personne morale, une société de personnes ou une fiducie. Se reporter au paragraphe 3 de l'article 13.2 pour des indications supplémentaires sur l'identification des clients qui sont des personnes morales, des sociétés de personnes ou des fiducies.

Identification des initiés

Conformément au sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.2, les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour établir si le client est initié à l'égard d'un émetteur assujéti ou de tout émetteur dont les titres sont négociés sur un marché.

Selon nous, les «mesures raisonnables» consistent notamment à expliquer au client ce qu'est un initié et ce qu'on entend par négociation de titres sur un marché.

Pour l'application de ce sous-paragraphe, l'expression «émetteur assujéti» s'entend au sens qui lui est donné dans la législation en valeurs mobilières, et «tout émetteur» désigne tout émetteur dont les titres sont négociés sur un marché, qu'il soit canadien, étranger, boursier ou hors cote et ne vise pas les émetteurs dont les titres ont été placés par voie de placement privé et qui ne sont pas négociables.

La personne inscrite n'a pas à vérifier si le client est initié si les seuls titres négociés pour lui sont des titres d'organismes de placement collectif et de plans de bourses d'études visés aux sous-paragraphe *b* et *c* du paragraphe 2 de l'article 7.1. Nous invitons toutefois les sociétés qui vendent des fonds en gestion commune à forte concentration à vérifier si le client est initié à l'égard de l'émetteur de titres détenus par le fonds, et ce, malgré la dispense prévue au paragraphe 7 de l'article 13.2. En outre, nous rappelons aux personnes inscrites qu'elles demeurent assujéties à l'obligation prévue au sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.2 lorsqu'elles négocient d'autres titres que ceux visés aux sous-paragraphe *b* et *c* du paragraphe 2 de l'article 7.1.

Cette dispense ne modifie pas les responsabilités de l'initié en ce qui a trait à ses déclarations et à sa conduite.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Clients qui sont des personnes morales, des sociétés de personnes ou des fiducies

En vertu du paragraphe 3 de l'article 13.2, la personne inscrite doit établir l'identité de toute personne propriétaire d'au moins 25 % des actions d'un client qui est une personne morale, ou exerce une emprise sur ces actions, ou qui contrôle les affaires d'un client qui est une société de personnes ou une fiducie. Nous rappelons aux personnes inscrites que cette obligation s'ajoute à celle prévue au sous-paragraphe a du paragraphe 2 de l'article 13.2, selon laquelle elles sont tenues d'effectuer une enquête sur la réputation du client en cas de doutes à son sujet. La personne inscrite qui a des doutes au sujet d'un client qui est une personne morale, une société de personnes ou une fiducie pourrait devoir établir l'identité de tous les propriétaires véritables de cette entité.

Information sur le client nécessaire à une évaluation de la convenance

Selon nous, le processus de connaissance du client devrait permettre à la personne inscrite de comprendre suffisamment ses clients pour qu'elle puisse s'acquitter de ses obligations de convenance au client en vertu de l'article 13.3. On trouvera ci-après des indications concernant le fait que le degré de détail des renseignements demandés sur le client peut varier selon la relation avec celui-ci et les titres et les services offerts par la personne inscrite. Nous insistons sur le fait que l'information à son sujet ne doit pas être recueillie de façon à correspondre à un titre, à un compte ou à un portefeuille en particulier ou être autrement manipulée de façon à conduire à un résultat prédéterminé.

La personne inscrite devrait profiter de la collecte initiale de l'information au sujet du client pour lui expliquer qu'il doit tenir cette information à jour en communiquant avec elle. Certains clients peuvent être réticents à fournir de l'information pertinente à leur sujet 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 nécessairement la personne inscrite de lui offrir ses services. Celle-ci devrait exercer son jugement professionnel pour déterminer si elle a recueilli suffisamment d'information et si l'information demeure suffisamment pertinente.

Interaction valable avec le client sans égard aux outils ou à la technologie

Le processus de collecte et de mise à jour de l'information au sujet du client passe impérativement par une interaction valable entre le client et la personne inscrite. Si des outils tels que des questionnaires normalisés peuvent faciliter la collecte et la consignation de l'information, ce processus demeure la responsabilité de la personne inscrite. L'obligation de connaissance du client ne varie pas en fonction du moyen utilisé par la personne inscrite pour interagir avec le client et ainsi recueillir l'information nécessaire.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

L'obligation de connaissance du client ne peut être déléguée

Les responsabilités relatives à l'obligation de connaissance du client ne peuvent être déléguées. La personne inscrite ne peut se fier à un tiers, notamment un agent d'indication de clients, pour obtenir l'information sur le client.

Offre d'assistance aux clients

Si certains éléments d'information recueillis peuvent être rapidement obtenus du client, d'autres peuvent nécessiter des explications et des échanges approfondis avec celui-ci. Par exemple, un client peut avoir besoin d'aide pour formuler ses besoins et objectifs de placement. Ou encore, il peut fournir des instructions imprécises ou donner des réponses incompatibles avec les questions posées pour le connaître. Dans ces cas, la personne inscrite devrait demander d'autres renseignements au client. Nous nous attendons à ce qu'elle porte une attention particulière aux investisseurs moins avertis ainsi qu'à ceux qui sont vulnérables en raison de leur âge ou d'une incapacité. La personne inscrite ne devrait pas simplement supposer que le client comprendra les questions visant à le connaître et les termes techniques utilisés dans les discussions ou interactions connexes. Ces questions et les communications avec les clients devraient être formulées en langage simple et préciser au client à quoi se rattache chaque question et élément et ce que signifie les expressions utilisées.

Adaptation du processus de connaissance du client

Bien que le sous-paragraphe c du paragraphe 2 de l'article 13.2 établisse une liste d'éléments dont la personne inscrite doit tenir compte pour obtenir suffisamment d'informations au sujet du client, le degré de détail des renseignements demandés au client peut varier. La personne inscrite devrait adapter son processus de connaissance du client à son modèle d'entreprise, notamment à la nature de ses relations avec les clients et aux titres et aux services qu'elle leur offre. Ainsi, la personne inscrite qui offre un service entièrement personnalisé et en continu ou qui est un gestionnaire de portefeuille exerçant un mandat discrétionnaire pour un client dont la situation financière est relativement complexe devra recueillir de l'information détaillée sur le client. Celle qui offre à des clients ayant une situation financière relativement simple des portefeuilles modèles composés de fonds d'investissement pourrait recueillir de l'information moins détaillée. Si des titres illiquides ou présentant un risque élevé sont offerts au client, elle pourrait devoir demander à ce dernier des renseignements supplémentaires sur sa situation financière, notamment les placements qu'il détient ailleurs, afin d'évaluer adéquatement la convenance.

Information sur le client nécessaire au recours à certaines dispenses de prospectus

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La personne inscrite devrait élaborer un processus de connaissance du client qui prévoit la collecte de renseignements suffisants au sujet du client pour déterminer s'il remplit les conditions d'une dispense de prospectus dont il souhaite se prévaloir.

Situation personnelle du client

La disposition *i* du sous-paragraphe c du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur la situation personnelle du client. S'il s'agit d'une personne physique, cela inclut :

- la date de naissance;
- l'adresse et les coordonnées;
- l'état civil ou la situation familiale;
- le nombre de personnes à charge;
- la situation d'emploi et la profession;
- toute autre personne autorisée à donner des instructions relatives au compte, le cas échéant;
- toute autre personne ayant un intérêt financier dans le compte, le cas échéant.

S'il ne s'agit pas d'une personne physique, cela inclut :

- le nom légal;
- l'adresse du siège et les coordonnées;
- le type d'entité juridique, c'est-à-dire une société par actions, une fiducie ou toute autre entité;
- la forme de l'entité juridique et des précisions concernant sa structure, c'est-à-dire les statuts, l'acte fiduciaire ou tout autre document constitutif;
- la nature des activités;
- les personnes autorisées à donner des instructions relatives au compte et des précisions sur toutes restriction à leur pouvoir;
- l'identité de toute autre personne ayant un intérêt financier dans le compte, le cas échéant.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Situation financière du client

La disposition *ii* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur la situation financière du client. Cela inclut, s'il y a lieu :

- son revenu annuel;
- ses besoins en liquidités;
- ses actifs financiers;
- sa valeur nette;
- le recours à l'effet de levier ou à un emprunt pour financer l'achat de titres, le cas échéant.

- Besoins en liquidités du client

Les besoins en liquidités constituent un aspect important de la situation financière d'un client. Les personnes inscrites devraient envisager de vérifier si le client souhaite ou doit accéder à la totalité ou à une partie de ses placements pour payer ses dépenses et acquitter ses obligations financières courantes et à court terme ou encore pour financer d'importantes dépenses prévues. Lors de l'évaluation des besoins en liquidités d'un client, la personne inscrite devrait aussi établir si ce dernier dispose d'autres moyens pour couvrir ses dépenses, que les besoins soient prévus ou non, et si, lorsque le besoin apparaît, les fonds seront retirés régulièrement, par exemple mensuellement ou annuellement.

- Actifs financiers et valeur nette du client

Les personnes inscrites devraient prendre des mesures raisonnables pour obtenir une ventilation des actifs financiers, notamment les dépôts et le type de titres, comme des titres d'OPC, des titres inscrits à la cote et des titres dispensés. Nous nous attendons par ailleurs à ce qu'elles prennent des mesures raisonnables pour déterminer la valeur nette d'un client, laquelle englobe tous les types d'actifs et de passifs. Dans certains cas, la personne inscrite pourrait devoir s'informer au sujet des autres placements détenus ailleurs par le client 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.

- Effet de levier ou emprunt pour financer l'achat de titres

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Pour bien comprendre la situation financière d'un client, il faut établir si celui-ci recourt ou non à l'effet de levier ou l'emprunt pour acheter des titres. Si le client utilise l'effet de levier ou emprunte des fonds pour investir, ou qu'il emprunte sur la valeur de ses placements, nous nous attendons à ce que la personne inscrite recueille des informations supplémentaires sur sa capacité à s'acquitter de ses obligations financières. La personne inscrite pourra ainsi évaluer la convenance d'un placement financé ou effectué au moyen d'un emprunt.

Besoins et objectifs de placement du client

La disposition *iii* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur les besoins et objectifs de placement du client. Les besoins d'un client en matière de placement peuvent inclure les liquidités dont il est question plus haut en tant qu'aspect de la situation financière. Les objectifs de placement correspondent aux résultats que le client souhaite atteindre lorsqu'il investit, comme la préservation du capital, la génération de revenus, la croissance du capital ou la spéculation. Les questions posées par la personne inscrite pour vérifier la plupart des objectifs financiers du client devraient donner à ce dernier l'occasion de les exprimer à l'aide de termes généraux qui sont clairs pour lui, tels qu'épargner en vue de maintenir un certain niveau de vie à la retraite, accroître le patrimoine d'un certain pourcentage en un nombre prévu d'années, investir pour l'acquisition d'une résidence ou encore investir dans les études post-secondaires de leurs enfants.

La compréhension des besoins et objectifs généraux de placement du client influe sur la capacité de la personne inscrite à évaluer la convenance à celui-ci. Selon la nature de sa relation avec le client ainsi que les titres et les services qu'elle offre, il pourrait être approprié de fixer des objectifs de placement pour le compte ou le portefeuille du client en établissant un énoncé de politiques en matière de placement. Si des objectifs de placement sont convenus avec le client, ils devraient être exprimés selon des modalités précises et mesurables. La personne inscrite devrait envisager d'établir les hypothèses de rendement des placements à atteindre pour combler les besoins et réaliser les objectifs de placement du client. Elle devrait par ailleurs l'informer périodiquement des progrès vers l'atteinte des objectifs de son compte ou portefeuille.

Connaissances du client en matière de placement

La disposition *iv* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur les connaissances du client en matière de placement, notamment sa compréhension des marchés financiers, du risque relatif et des limites des divers types de placements et de l'effet du niveau de risque sur les rendements éventuels. Cette information joue

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

également un rôle dans l'évaluation par la personne inscrite du profil de risque du client conformément à la disposition v de ce sous-paragraphe.

Nous nous attendons à ce que la personne inscrite se renseigne au sujet du niveau de connaissance du client et de ses expériences passées en finances et en placements. Certaines personnes inscrites peuvent utiliser à cette fin des questionnaires d'autoévaluation. La personne inscrite devrait toujours demander davantage de renseignements si l'information fournie par un client semble incohérente avec le niveau apparent de connaissances de celui-ci en matière de placement. Ainsi, un client pourrait indiquer qu'il possède un faible niveau de connaissances et d'expérience en matière de placement tout en démontrant un intérêt pour des placements à risque élevé.

Profil de risque du client

Établissement du profil de risque du client

La disposition v du sous-paragraphe c du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit disposer de renseignements suffisants sur le profil de risque du client. Pour établir le profil de risque, il faut comprendre sa volonté d'accepter les risques, parfois appelée la tolérance au risque, et sa capacité à assumer des pertes financières, désignée parfois comme la capacité de prendre des risques. La tolérance au risque et la capacité de prendre des risques sont des éléments distincts qui, ensemble, constituent le profil de risque global du client.

La personne inscrite devrait appliquer une procédure d'évaluation du profil de risque du client qui lui permet de faire ce qui suit :

- évaluer la volonté du client d'accepter les risques (tolérance au risque) et sa capacité à assumer des pertes financières (capacité de prendre des risques);
- interpréter correctement les réponses du client aux questions en n'accordant pas de poids disproportionné à certaines réponses;
- reconnaître les clients auxquels les dépôts d'espèces ou les produits garantis conviennent davantage parce qu'ils ne souhaitent ou ne peuvent pas prendre le risque de perdre du capital.

L'évaluation de la capacité d'un client d'assumer des pertes suppose que la personne inscrite comprend les autres éléments énumérés au sous-paragraphe c du paragraphe 2 de l'article 13.2, surtout la situation financière du client, notamment ses besoins en liquidités, ses dettes, son revenu et ses actifs. Elle devrait aussi tenir compte de la proportion que représente un compte ou une position sur titres en particulier sur l'ensemble des placements du client. L'âge et l'étape de la vie peuvent aussi être des

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

éléments importants à considérer. Le profil de risque du client ne devrait pas outrepasser sa volonté d'accepter les risques ni sa capacité à assumer des pertes financières.

Le processus d'établissement du profil de risque des clients devrait être justifiable et fiable. Les outils utilisés, notamment les questionnaires, devraient être conçus pour établir un profil de risque pertinent pour le client. Les questions et réponses utilisées pour établir le niveau de risque qu'il souhaite ou peut accepter devraient être consignées. Elles devraient également être équitables, claires et non trompeuses. Le profil de risque ne devrait pas être manipulé pour justifier la recommandation de produits à risque élevé, par exemple en n'ayant qu'une seule catégorie de tolérance au risque. Les représentants ne devraient pas influencer les clients quant à la façon de répondre aux questions sur la tolérance au risque ou la capacité de prendre des risques.

Résolution des conflits entre les attentes et le profil de risque du client

Les attentes du client en matière de rendements en lien avec ses besoins et objectifs de placement peuvent entrer en conflit avec le niveau de risque qu'il souhaite et peut accepter. Les attentes irréalistes peuvent amener ce client à demander à la personne inscrite d'investir dans des produits à risque élevé ne lui convenant pas. La résolution de tels conflits et l'établissement d'attentes plus réalistes peuvent nécessiter une discussion approfondie sur le rapport entre le risque et le rendement.

La personne inscrite ne devrait pas négliger le risque qu'un client souhaite et peut assumer au motif qu'il ne pourra obtenir les rendements escomptés selon le profil de risque associé aux réponses données dans l'information visant à le connaître. Elle devrait cerner tout décalage entre les besoins et les objectifs de placement du client, sa tolérance au risque et sa capacité d'assumer des pertes, et revoir avec lui les questions qui en sont à l'origine. Advenant que les buts ou les objectifs de rendement du client ne puissent être atteints sans prendre de risques plus élevés que ce qu'il peut ou souhaite accepter, les solutions de rechange devraient être expliquées clairement, comme épargner davantage, dépenser moins ou reporter sa retraite.

Si, à l'issue d'une discussion, il est établi que le client n'a ni la capacité ni la tolérance d'assumer les pertes éventuelles et la volatilité associées à un portefeuille à risque élevé, la personne inscrite devrait lui expliquer que ses besoins ou ses attentes en matière de rendements élevés ne peuvent être comblés de façon réaliste et donc que ce type de portefeuille ne lui convient pas. L'interaction avec le client et l'issue des discussions devraient être dûment consignées.

Horizon temporel de placement du client

La disposition *vi* du sous-paragraphe c du paragraphe 2 de l'article 13.2 prévoit que la personne inscrite doit vérifier l'horizon temporel de placement du client. Une fois cet horizon établi, la personne inscrite doit évaluer s'il est réalisable et raisonnable par

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

rapport aux besoins en liquidités du client, à son âge, à ses objectifs de placement, à son profil de risque et à d'autres éléments qui lui sont propres. La durée de l'horizon de placement a une incidence sur les types de placements qui conviennent au client. L'investisseur dont l'horizon de placement est à long terme peut avoir plus de latitude lorsqu'il bâtit un portefeuille, alors que celui dont l'horizon est à court terme pourrait devoir privilégier des investissements prudents.

Confirmation du client

Conformément au paragraphe 3.1 de l'article 13.2, la personne inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour obtenir du client la confirmation que l'information recueillie conformément au paragraphe 2, notamment tout changement significatif dans celle-ci, est exacte. Cette confirmation peut être attestée par la signature du client (manuscrite, électronique ou numérique) ou, encore, par des notes dans le dossier du client sur son instruction d'effectuer le changement. L'information devrait aussi être vérifiée par la transmission au client d'une confirmation écrite indiquant les instructions de changement et en permettant à celui-ci de corriger tout changement effectué. La personne inscrite devrait envisager la mise en place de contrôles supplémentaires pour attester tout changement apporté au nom, à l'adresse ou à l'information bancaire du client puisque de tels changements peuvent être une source potentielle de fraude. Constituent des contrôles l'obtention de la signature manuscrite, électronique ou numérique du client.

Nous nous attendons à ce que la personne inscrite consigne la date à laquelle l'information est recueillie conformément au paragraphe 2 et mise à jour conformément au paragraphe 4 ou 4.1 de l'article 13.2. Les dossiers qui doivent être tenus conformément à l'article 11.5 devraient inclure une preuve de la confirmation du client de l'exactitude de l'information le concernant.

Mise à jour de l'information relative à la connaissance du client

En vertu du paragraphe 4 de l'article 13.2, la personne inscrite est tenue de prendre des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information relative à la connaissance du client. Nous considérons que l'information est à jour si elle est suffisamment actuelle pour évaluer la convenance au client. Les personnes inscrites doivent à tout le moins revoir l'information recueillie au sujet du client conformément au sous-paragraphe c du paragraphe 2 de cet article selon la fréquence prévue au paragraphe 4.1. Dans le cas d'un courtier sur le marché dispensé également inscrit dans une autre catégorie de courtier, nous nous attendons à ce que l'information recueillie conformément à ce même sous-paragraphe ait été revue dans les 12 mois précédant la formulation d'une recommandation ou la réalisation d'une opération sur un titre dispensé.

La personne inscrite devrait revoir et actualiser l'information relative à la connaissance du client figurant au dossier après un échange pertinent et documenté avec le client. Elle n'est cependant pas tenue de recueillir à nouveau toute l'information au

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

sujet de ce dernier lors de chaque révision ou dans toutes les situations comportant un changement éventuel. Un processus plus étendu de collecte de renseignements (notamment une nouvelle collecte de toute l'information relative à la connaissance du client) pourrait être nécessaire dans certains cas, selon la date à laquelle toute l'information a été mise à jour la dernière fois. Nous nous attendons à ce que les personnes inscrites fassent preuve d'initiative pour tenir l'information relative à la connaissance du client à jour et, à tout le moins, qu'elles confirment périodiquement auprès du client que l'information figurant au dossier est à jour.

Changement significatif dans l'information sur le client

Nous nous attendons à ce que la personne inscrite fasse des recherches raisonnables pour déterminer s'il y a eu un changement significatif dans l'information relative à la connaissance du client. Pour l'application de l'article 13.2, est considéré comme un « changement significatif » à l'information relative au client tout changement à son profil de risque, à l'horizon temporel de ses placements, à ses besoins et objectifs de placement ainsi que tout changement dont on s'attend raisonnablement à ce qu'il ait une incidence importante sur sa valeur nette ou son revenu. Un tel changement pourrait faire que l'information ne soit plus suffisante pour permettre à la personne inscrite de respecter ses obligations de convenance au client. Le cas échéant, celle-ci devrait envisager de limiter les activités dans le compte du client aux opérations de liquidation, de transfert ou de décaissement.

13.2.01. Connaissance du client – personne de confiance

L'Annexe G indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des clients vulnérables et les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

13.2.1. Connaissance du produit

Obligations générales des personnes inscrites

L'article 13.2.1 établit les obligations de connaissance du produit des sociétés et des personnes physiques. Pour effectuer l'évaluation de la convenance au client conformément à l'article 13.3, la personne inscrite doit avoir une compréhension des titres achetés et vendus pour leurs clients, ou qui leur sont recommandés, acquise grâce à un processus rigoureux de connaissance du produit.

Titres offerts aux clients

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La société inscrite doit veiller au respect de ses obligations de connaissance du produit relativement aux titres qu'elle offre à ses clients. Elle offre un titre à un client lorsqu'elle fait ce qui suit :

- elle le vend ou l'achète pour lui;
- elle le lui recommande;
- elle le place sur sa liste de produits.

Nous estimons également que le conseiller ou le courtier inscrit offre un titre à un client lorsqu'il en fait la promotion ou la publicité dans un média, notamment en lui distribuant des documents de commercialisation à son sujet.

Participation de plusieurs personnes inscrites

Relativement à la connaissance du produit, nous ne nous attendons pas à ce que les processus d'examen, d'approbation et de surveillance soient effectués en double dans le cas où plusieurs personnes inscrites sont concernés par les titres, comme les fonds d'investissement, les structures de fonds de fonds, les portefeuilles modèles, et les situations où les services de sous-conseillers ont été retenus. Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites remplissent leurs obligations de connaissance du produit au niveau auquel qu'elles offrent les titres concernés aux clients ou, dans le cas des personnes physiques inscrites, qu'elles comprennent les titres au niveau auquel elles les achètent pour eux ou les leur recommandent.

Par exemple, la personne inscrite qui acquiert des titres d'un fonds d'investissement s'acquitterait de ses obligations de connaissance du produit à l'égard du fonds lui-même, et le conseiller inscrit chargé des placements du fonds s'acquitterait des mêmes obligations relativement aux titres détenus dans le portefeuille du fonds. Dans le cas où un gestionnaire de portefeuille a engagé les services d'un sous-conseiller, c'est ce dernier qui doit se conformer aux obligations de connaissance du produit à l'égard des titres sur lesquels il donne des conseils. Pour les personnes physiques inscrites dont les clients investissent dans des portefeuilles modèles, l'obligation de connaissance du produit consiste à prendre des mesures raisonnables pour comprendre la composition de ces portefeuilles, leurs caractéristiques et leurs risques et cerner le type de personne à qui ils conviendraient, alors que les conseillers chargés de sélectionner les titres dans les portefeuilles modèles doivent s'acquitter des obligations de connaissance du produit à l'égard de ces titres.

Bien que nous ne nous attendions pas à ce que le processus relatif à la connaissance du produit soit effectué en double, les personnes inscrites doivent exercer leur jugement professionnel afin de s'assurer qu'elles ont suffisamment évalué et compris

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

les titres qu'elles offrent à leurs clients pour remplir leurs obligations de convenance prévues à l'article 13.3.

Transferts et opérations exécutées suivant les instructions du client

Les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour évaluer et comprendre les titres qui leur sont transférés d'une autre personne inscrite ainsi que ceux découlant d'une opération exécutée selon les instructions du client dans un délai raisonnable suivant le transfert ou l'opération. Pour effectuer l'évaluation périodique de la convenance au client conformément à l'article 13.3, les personnes physiques inscrites doivent comprendre tous les titres détenus dans le compte du client, y compris ceux détenus à la suite d'un transfert ou d'une opération exécutée suivant les instructions du client. Nous sommes conscients que le niveau de compréhension requis peut varier selon la nature des titres, la situation et les objectifs de placement du client, ainsi que la relation entre ce dernier et la personne inscrite. Les sociétés ne sont pas tenues d'approuver les titres qui leur sont transférés ou ceux détenus à la suite d'une opération exécutée suivant les instructions du client si elles n'offrent pas ces titres aux clients par ailleurs.

Titres d'émetteurs reliés et associés

Les personnes inscrites ne sont pas exemptées de leurs obligations de connaissance du produit relativement aux titres d'émetteurs reliés et associés. La société offrant à la fois des titres d'émetteurs reliés et associés et des titres d'autres émetteurs devrait appliquer à l'ensemble de ces titres le même processus de connaissance du produit. Les personnes inscrites doivent garder à l'esprit les obligations qui leur incombent en vertu de la section 2 de la partie 13 ainsi que celle de traiter les conflits d'intérêts au mieux des intérêts de leurs clients, notamment ceux découlant du fait de leur offrir des titres d'émetteurs reliés et associés.

Processus de la société en matière de connaissance du produit

Pour se conformer au paragraphe 1 de l'article 13.2.1, les sociétés devraient établir un processus en matière de connaissance du produit afin de s'assurer que les titres qu'elles comptent offrir aux clients sont évalués et approuvés, et qu'une fois offerts aux clients, ils sont surveillés de façon continue pour y relever des changements significatifs.

Le processus en matière de connaissance du produit peut varier en fonction du modèle d'entreprise de la société qui le met en place, des types de titres offerts, de la compétence de ses personnes physiques inscrites, ainsi que de la nature de la relation qu'elle et ses personnes physiques inscrites entretiennent avec les clients. Par exemple, dans le cas d'un gestionnaire de portefeuille qui autorise ses représentants-conseils inscrits à choisir des titres parmi la totalité des valeurs mobilières plutôt qu'à partir d'une liste de produits, le processus mis en place peut tenir compte du fait que ces derniers sont responsables d'évaluer ces titres pour le compte de celle-ci. Dans le cas d'une

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

société qui maintient une liste de produits, son processus peut tenir compte du fait qu'elle est chargée d'évaluer les titres qui y figurent.

En outre, l'ampleur des processus d'examen, d'approbation et de surveillance requis peut varier selon la structure, les caractéristiques et les risques des titres que la société compte offrir ou offre déjà aux clients. Les sociétés peuvent adapter leurs processus aux types de titres envisagés, à leur complexité et aux risques qui y sont associés, et leurs politiques et procédures devraient énoncer les divers niveaux d'évaluation, d'approbation et de surveillance pour les différents types de titres, selon le cas. Un processus propre à chaque titre ne sera pas requis dans tous les cas.

Ainsi, le processus en matière de connaissance du produit pour les titres simples et moins risqués peut être moins étendu que celui nécessaire pour les titres plus complexes et plus risqués, notamment ceux qui sont nouveaux, dont la structure n'est pas transparente ou qui comportent un effet de levier, des options ou d'autres dérivés. Les titres offerts sous le régime d'une dispense de prospectus peuvent également nécessiter un processus d'examen et d'approbation plus approfondi en raison de l'information limitée à leur sujet et de leur nature moins liquide.

Obligations de connaissance du produit pour les personnes physiques inscrites

Pour se conformer au paragraphe 2 de l'article 13.2.1, les personnes physiques inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour comprendre les titres achetés ou vendus pour les clients ou qui leur sont recommandés, notamment leur structure, leurs caractéristiques et leurs risques, ainsi que les frais initiaux et continus qui y sont associés et leur incidence. Les titres plus complexes ou plus risqués peuvent nécessiter un examen plus approfondi de la part des personnes physiques inscrites. Afin d'effectuer l'évaluation de la convenance conformément à l'article 13.3, celles-ci doivent comprendre tous les titres qu'elles achètent ou vendent pour les clients ou qu'elles leur recommandent.

Nous nous attendons aussi à ce que les personnes physiques inscrites démontrent, en fonction de leur compétence, une compréhension générale des types de titres que la société inscrite met à leur disposition afin qu'elles les achètent ou les vendent pour les clients, ou les leur recommandent. Elles y sont tenues afin de remplir leurs obligations en vertu du paragraphe 1 de l'article 13.3, y compris celle de prendre en considération un ensemble raisonnable d'autres mesures dans le cadre de l'évaluation de la convenance au client.

Afin d'aider les personnes physiques inscrites à se conformer à leurs obligations de connaissance du produit, nous nous attendons à ce que les sociétés leur accordent l'accès aux renseignements recueillis au sujet des titres ayant été évalués et approuvés pour être offerts aux clients. Nous nous attendons à ce qu'elles offrent à leurs personnes physiques inscrites la formation et les outils nécessaires, notamment, et prennent toute

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

autre mesure nécessaire pour les aider à se conformer à leurs obligations de connaissance du produit.

Conformément au paragraphe 3 de l'article 13.2.1, les personnes physiques inscrites ne peuvent acheter de titres pour des clients ou leur en recommander que s'ils ont été approuvés par la société pour être offerts aux clients. Cependant, le fait qu'un titre soit « approuvé » par cette dernière ne suffit pas à relever la personne physique inscrite de son obligation de prendre des mesures raisonnables pour bien comprendre le titre qu'elle achète ou vend pour un client ou lui recommande.

Éléments à prendre en considération pour l'évaluation des titres

Les éléments suivants devraient être pris en considération dans l'évaluation des titres (bien que, comme nous l'avons souligné, le degré de détail des renseignements demandés sur chaque élément puisse varier selon, notamment, les types de titres et la complexité et les risques qui y sont associés) :

- la structure et les caractéristiques générales du titre, notamment sa complexité globale, sa transparence et son unicité, les critères de rendement du titre, la probabilité d'atteindre les objectifs de placement et les rendements prévus, l'horizon temporel de placement, les restrictions en matière de liquidité ainsi que l'utilisation de l'effet de levier;
- les conflits d'intérêts, le cas échéant, inhérents au titre qui découlent, par exemple, de la structure de rémunération, de facteurs relatifs aux parties liées ou d'autres facteurs, notamment une évaluation du traitement des conflits d'intérêts par l'émetteur;
- les parties en cause, par exemple, la direction de l'émetteur, le gestionnaire de portefeuille, le monteur ou le promoteur du produit, les garants et les contreparties importantes;
- les risques du titre;
- les frais initiaux et continus liés à l'acquisition, à la propriété et à l'aliénation du titre ainsi que leur incidence sur le rendement, pour le client ou autrement, y compris:
 - o les frais payés à des personnes inscrites ou à d'autres parties, comme les courtages, les frais d'acquisition, les commissions de suivi, les frais de gestion, les primes incitatives, les commissions d'indication de clients et les frais de rachat;
 - o les coûts intégrés au titre, comme les charges et l'écart acheteur-vendeur.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Nous nous attendons à ce que la société possède les compétences et l'expérience appropriées pour effectuer l'évaluation nécessaire de tous les titres offerts aux clients.

Il peut être nécessaire d'ajouter un contrôle diligent lorsqu'il y a des motifs de douter de la validité de l'information de l'émetteur, ou lorsqu'il n'y a pas suffisamment d'information disponible au sujet des titres pour réaliser une véritable évaluation. Il convient d'effectuer une évaluation approfondie d'un titre lorsque des problèmes sont relevés pendant le processus d'examen.

Les sociétés devraient évaluer si des restrictions ou des contrôles, comme des limites de concentration ou des contrôles sur l'utilisation du titre dans les portefeuilles de clients, sont nécessaires relativement aux titres qu'elles envisagent d'offrir aux clients.

Elles devraient également évaluer si des modifications à leur système de conformité ou autre pourraient être nécessaires pour offrir des titres donnés, et si d'autres obligations de formation ou de compétence sont à remplir pour que leurs personnes physiques inscrites comprennent les titres et en évaluent la convenance au client de façon appropriée.

Si des titres vendus sous le régime d'une dispense des obligations de prospectus établies par la législation en valeurs mobilières sont offerts aux clients, nous nous attendons à ce que la société envisage de former ses personnes physiques inscrites sur les caractéristiques et les préoccupations propres aux titres dispensés pour s'assurer qu'elles les comprennent et ne les recommandent que dans des cas appropriés.

Approbation des titres qui seront offerts aux clients

Les sociétés sont tenues d'établir des processus adéquats d'approbation des titres qu'elles offrent à leurs clients. Rappelons que, pour une société, un tel processus peut varier selon son modèle d'entreprise, les types de titres offerts, la compétence de ses personnes physiques inscrites, ainsi que la nature des relations qu'elle et ces dernières entretiennent avec les clients.

La complexité des titres et les risques qui y sont associés peuvent également influencer sur le processus d'approbation. Ainsi, le processus peut être plus général ou moins détaillé ou approfondi dans le cas de titres simples et moins risqués que dans celui de titres plus complexes, et peut, par exemple, faire intervenir des personnes physiques de la haute direction de la société ou de son service de la conformité ou de la gestion des risques, selon le cas.

Il incombe à la société de déterminer le processus d'approbation qui convient aux types de titres qu'elle offre à ses clients et les contrôles appropriés à mettre en place afin de s'assurer que ses personnes physiques inscrites n'achètent ou ne recommandent que les titres ayant été approuvés pour être offerts aux clients.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Les restrictions et contrôles, les modification au système de conformité ou autre et les programmes de formation jugés nécessaires doivent être mis en place avant que le titre ne soit offert aux clients.

Surveillance des titres offerts aux clients

Le processus de la société en matière de connaissance du produit devrait comporter un processus approprié de surveillance des changements significatifs dans les titres qu'elle a approuvés et qu'elle continue d'offrir aux clients. Rappelons qu'un processus de surveillance approprié peut varier selon le type ou la complexité du titre, le modèle d'entreprise de la société, la compétence de ses personnes physiques inscrites, ainsi que la nature des relations qu'elle et ces dernières entretiennent avec les clients. Il incombe à la société de déterminer le mode et la fréquence de cette surveillance.

S'il survient un changement significatif dans les titres approuvés qui sont encore offerts aux clients, la société devrait envisager de revoir son approbation des titres, ou les restrictions ou contrôles relatifs à ceux-ci, selon le cas, et elle et ses personnes physiques inscrites devraient également voir si le changement commande ou non une nouvelle évaluation de la convenance pour les clients détenant le titre, s'il y a lieu, conformément sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.3.

Les personnes inscrites doivent garder à l'esprit l'obligation qui leur incombe en vertu de l'article 13.3 d'évaluer périodiquement la convenance relativement aux comptes des clients et aux titres qui les composent. Par ailleurs, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites vérifient alors si des changements ont été apportés aux titres ou si des changements significatifs dans le contexte commercial ou la conjoncture du marché pourraient avoir une incidence sur les risques ou d'autres aspects des titres.

La société devrait également vérifier si son processus relatif à certains titres nécessite une surveillance à l'égard des changements significatifs dans le contexte commercial ou la conjoncture du marché qui pourraient avoir une incidence sur les risques ou d'autres aspects des titres.

13.3. Évaluation de la convenance au client

Portée de l'évaluation de la convenance au client

Principes généraux

a) *Signification de l'expression « évaluation de la convenance au client »*

L'expression «évaluation de la convenance au client» désigne l'évaluation réalisée par la personne inscrite qui respecte les critères prévus aux sous-paragraphe *a* et *b* du paragraphe 1 de l'article 13.3. L'obligation d'évaluation de la convenance au client est un

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

devoir fondamental des sociétés inscrites et de leurs personnes physiques inscrites envers leurs clients et constitue un mécanisme essentiel de protection des investisseurs. Il s'agit d'une pierre angulaire du régime d'inscription et d'un prolongement de l'obligation des sociétés inscrites et de leurs personnes physiques inscrites d'agir de bonne foi, avec honnêteté et équité dans leurs relations avec les clients. Néanmoins, le fait de respecter les critères prescrits en matière d'évaluation de la convenance au client ne vient en aucun cas garantir un résultat particulier pour les clients.

b) Respect des obligations antérieures de connaissance du client et de connaissance du produit

L'établissement de la convenance au client passe d'abord par le respect des obligations de connaissance du client et de connaissance du produit. Nous nous attendons à ce que la personne inscrite recueille suffisamment d'informations au cours du processus de connaissance du client pour évaluer la convenance au client. Par exemple, si le profil de risque du client est un élément essentiel de l'information le concernant, l'utilisation du niveau de risque d'un titre comme unique facteur de l'évaluation de la convenance n'est pas suffisante en soi pour remplir les obligations prévues au paragraphe 1 de l'article 13.3. Afin d'évaluer la convenance, la personne inscrite doit également comprendre tous les titres qui sont achetés ou vendus pour ses clients ou qui leur sont recommandés.

c) Signification de l'expression « mesure relative à un placement »

Au nombre des « mesures relatives à un placement », on compte notamment toute mesure consistant à ouvrir un compte pour un client, à acheter, à vendre, à déposer, à échanger ou à transférer des titres à l'égard du compte du client, ou à prendre, à décider de prendre ou à recommander toute autre mesure pour lui relativement à un placement. Une telle mesure s'entend également de la recommandation ou de la décision de conserver des titres dans le portefeuille, ce qui peut être le cas, par exemple, lors de l'examen du compte du client et des titres qui le composent conformément au paragraphe 2 de l'article 13.3.

d) Transferts et autres situations

Nous sommes conscients que, dans certains cas, notamment lorsque des titres sont transférés d'une personne inscrite à une autre, il peut être impossible pour une personne inscrite d'effectuer l'évaluation de la convenance requise avant l'ouverture du compte du client. Le cas échéant, nous nous attendons à ce que celle-ci prenne les mesures suivantes :

- évaluer la convenance au client dans un délai raisonnable après l'ouverture du compte;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- appliquer un processus limitant les mesures relatives à un placement qui peuvent être prises par un client ou pour son compte tant que l'évaluation de la convenance n'a pas été réalisée (par exemple, en limitant les activités dans le compte aux opérations de liquidation, de transfert ou de décaissement).

Primauté des intérêts du client

a) Principes généraux

Les intérêts du client, qui se distinguent de ceux de la personne inscrite ou de toute autre partie, sont au cœur des obligations prévues à l'article 13.3. Pour les remplir, il ne suffit pas que la société inscrite établisse raisonnablement qu'une recommandation ou une décision est convenable pour un client, conformément au sous-paragraphe a du paragraphe 1 de l'article 13.3. Elle doit aussi veiller à ce que la mesure donne préséance à l'intérêt du client, conformément au sous-paragraphe b de ce paragraphe.

b) Ensemble de recommandations convenables

Plusieurs avenues ou solutions respectant les critères prévus en matière d'évaluation de la convenance peuvent s'offrir à la personne inscrite lorsqu'elle recommande des titres ou des services aux clients ou prend des décisions pour eux. L'évaluation des facteurs de convenance prévus au sous-paragraphe a du paragraphe 1 de l'article 13.3 peut se traduire par un ensemble de recommandations ou de décisions convenables pour le client. Cependant, lors de l'évaluation de la convenance au client, la personne inscrite doit faire passer les intérêts du client avant les siens et tout autre intérêt opposé, comme un niveau de rémunération plus élevé ou toute autre mesure incitative, et doit exercer son jugement professionnel lorsqu'elle privilégie une recommandation ou une décision plutôt qu'une autre.

c) Convenance en fonction du type de compte

Les critères d'évaluation de la convenance établis aux sous-paragraphe a et b du paragraphe 1 de l'article 13.3 s'appliquent globalement à toutes les mesures relatives à un placement qui sont prises par une personne inscrite ou qu'elle recommande à un client, notamment l'ouverture d'un compte pour celui-ci. À l'ouverture d'un compte, nous nous attendons à ce que la personne inscrite fasse ce qui suit :

- veiller à ce que le type de compte recommandé, le choix du mode de rémunération du courtier ou du conseiller ainsi que la nature du service offert au client, notamment l'utilisation de stratégies de placement comme le recours à l'effet de levier, conviennent au client et donnent préséance à ses intérêts;
- expliquer au client les caractéristiques et les coûts associés aux différents types de comptes qui lui sont offerts chez la société inscrite, par exemple les comptes à

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

honoraires et les comptes à commissions, et lui recommander le type de compte qui donne préséance à ses intérêts.

Un compte ne devrait être ouvert qu'après l'évaluation de la convenance du type de compte, sauf, comme il est mentionné plus haut, si des titres sont transférés d'une personne inscrite à une autre et qu'il n'est pas possible d'effectuer cette évaluation avant l'ouverture du compte. Le cas échéant, nous nous attendons à ce que la personne inscrite procède à cette évaluation dans un délai raisonnable après l'ouverture.

d) *Examens périodiques du compte du client*

Les critères d'évaluation de la convenance établis aux sous-paragraphes a et b du paragraphe 1 de l'article 13.3 s'appliquent également à ce qui suit :

- tous les examens périodiques du compte d'un client et des titres qui le composent que la personne inscrite est tenue d'effectuer conformément au paragraphe 2 de l'article 13.3, notamment les décisions ou les recommandations de conserver les titres;
- les décisions quant aux montants non investis à laisser dans le compte d'un client.

e) *Instructions du client et liquidation de titres*

Les critères d'évaluation de la convenance s'appliquent également lors de la réception d'instructions du client et lors de la liquidation de titres pour les clients, comme ceux transférés d'une personne inscrite à une autre. La personne inscrite doit exercer son jugement professionnel lorsqu'elle liquide de tels titres pour des clients, et doit le faire de façon à donner préséance aux intérêts de ceux-ci, en gardant à l'esprit toute incidence fiscale ou autre pour ceux-ci.

f) *Situations où des comptes, des titres et des services convenables ne sont pas disponibles*

Si la personne inscrite ne peut recommander au client un compte, des services ou des titres respectant les critères établis aux sous-paragraphes a et b du paragraphe 1 de l'article 13.3 en raison de leur indisponibilité auprès la société, elle devrait refuser d'ouvrir un compte ou d'offrir des services ou des titres au client.

Convenance en fonction du portefeuille

Pour remplir les critères prévus au sous-paragraphe b du paragraphe 1 de l'article 13.3 de donner préséance à l'intérêt du client, 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 des

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

services offerts par celle-ci. Lorsqu'un client détient plus d'un compte de placements auprès de la personne inscrite, celle-ci doit évaluer si une recommandation ou une décision pour un compte aurait 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. Il faut rappeler que nous nous attendons à ce que les personnes inscrites fixent des seuils de concentration appropriés pour leurs clients.

Interdiction de déléguer l'évaluation de la convenance au client

La personne inscrite ne peut déléguer l'exécution de ses obligations en vertu de l'article 13.3 à une personne physique non inscrite, comme un adjoint administratif ou un agent d'indication de clients ou encore à une personne inscrite d'une autre société.

Facteurs déterminant la convenance au client

Facteurs déjà déterminés

Le sous-paragraphe a du paragraphe 1 de l'article 13.3 indique les facteurs sur lesquels doit reposer l'évaluation de la convenance au client. Cela étant, nous sommes conscients que selon certaines circonstances, comme les titres et les services offerts par la société et la situation particulière du client, les facteurs énoncés à ce sous-paragraphe ne s'appliquent peut-être pas également à chaque évaluation de la convenance. Dans ces cas, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites exercent leur jugement professionnel pour déterminer le poids à donner à chacun de ces facteurs et, globalement, à ce qu'elles donnent préséance aux intérêts du client lors de l'évaluation de la convenance.

Concentration et liquidité du compte du client

Une concentration excessive dans un titre ou un secteur d'activité peut avoir une incidence importante sur le risque et la liquidité dans le compte d'un client. Selon certains facteurs, comme les titres et les services offerts par la société et la situation particulière du client, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites fixent des seuils appropriés de concentration et de liquidité pour leurs clients et instaurent des processus pour calculer, surveiller et gérer la concentration dans le compte du client. Certains facteurs doivent être pris en compte pour établir ces seuils, par exemple le type de titre, la conjoncture du marché, les restrictions au rachat ou d'autres restrictions sur la liquidité. De manière générale, plus la concentration dans un type de titre ou un secteur donné est élevée, plus nombreuses sont les mesures, dûment consignées, que devrait prendre la personne inscrite pour démontrer que le placement convenait au client.

Par exemple, la personne inscrite devrait évaluer s'il y a concentration excessive des placements du client dans les titres suivants :

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- des titres non liquides du marché dispensé, comparativement à des titres plus liquides négociés sur le marché;
- des titres d'un seul émetteur ou d'un groupe d'émetteurs reliés, comparativement à un portefeuille investi dans une variété d'émetteurs;
- des titres d'un émetteur ou d'un groupe d'émetteurs reliés qui donnent une exposition à un seul secteur ou à une seule catégorie d'actifs, par exemple l'immobilier, comparativement à un portefeuille investi dans une variété d'émetteurs qui donnent une exposition à divers secteurs ou à diverses catégories d'actifs.

Incidence réelle et potentielle des coûts

Il faut donner une interprétation large à l'expression «coûts» visée à la disposition iv du sous-paragraphe a du paragraphe 1 de l'article 13.3, qui inclut tous les coûts directs ou indirects, les frais et les commissions, notamment les commissions de suivi et tout autre type de rémunération directe et indirecte de la personne inscrite qui peut être associée à l'achat, à la vente, à la propriété ou à l'échange d'un titre par le client, ou à une décision prise par celle-ci pour le compte géré d'un client.

Au fil du temps, les coûts peuvent avoir une incidence importante sur le rendement des placements du client. Lors de l'évaluation de la convenance, la personne inscrite doit évaluer le coût relatif des options offertes aux clients ainsi que l'incidence de ces coûts. Cela inclut l'évaluation de l'incidence sur le rendement global pour le client de toute rémunération qui lui est versée, directement ou indirectement, que ce soit par le client, la société parrainante de la personne physique inscrite ou un tiers. Lors de la sélection des différentes options de placements convenant au client, la personne physique inscrite doit donner préséance aux intérêts de celui-ci et consigner le fondement de son évaluation de la convenance.

Prise en compte d'un ensemble raisonnable d'autres mesures

Lors de l'évaluation de la convenance au client, la personne inscrite doit tenir compte d'un ensemble raisonnable d'autres recommandations ou décisions que la personne physique inscrite peut adopter par l'entremise de la société inscrite. Ce qui constitue un ensemble raisonnable d'autres recommandations ou décisions pour un client dépend des circonstances, notamment les titres et les services offerts à celui-ci, le degré de compétence de la personne physique inscrite et la situation particulière du client. Ainsi, dans le cas d'une société offrant une gamme limitée de portefeuilles modèles, nous ne nous attendons pas à ce que le représentant procède à une analyse approfondie des autres options s'il est évident qu'un nombre limité d'entre elles, voire une seule, convient au client.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Réévaluation de la convenance au client

Une évaluation de la convenance au client est obligatoire dans les cas visés au paragraphe 2 de l'article 13.3, notamment lors de l'examen périodique de l'information au sujet du client conformément au paragraphe 4 ou 4.1 de l'article 13.2, lorsque la personne inscrite prend connaissance du changement. Nous nous attendons à ce que l'évaluation de la convenance ait lieu rapidement, et l'établissement d'un délai raisonnable sera tributaire de la nature de l'événement et des circonstances entourant celui-ci.

La portée de cette obligation de réévaluation relativement au compte du client et aux titres qui le composent dépend des circonstances particulières, comme le type d'événement à l'origine de la réévaluation, la relation entre le client et la personne inscrite et les services et les titres offerts, ainsi que la composition du compte. Par exemple :

- dans le cas d'achats préautorisés ou de retraits systématiques faits conformément à des programmes établis, il n'est pas obligatoire d'évaluer la convenance avant chaque achat ou retrait; il faut toutefois l'évaluer avant d'établir un programme systématique et lorsque survient un événement entraînant l'obligation;

- dans le cas d'un compte comprenant des titres non liquides sans option de rachat, comme bien des titres du marché dispensés, nous sommes conscients que la portée de la réévaluation de la convenance au client peut être limitée en raison de la nature non liquide des titres, mais nous attendons à ce que la personne inscrite en tienne compte dans ses recommandations futures au client, y compris pour tout placement supplémentaire;

- dans le cas d'un changement de personne physique inscrite désignée comme responsable du compte du client, la portée de l'évaluation de la convenance dépendra des circonstances et, en fonction de la relation entre le client et la personne inscrite ainsi que des titres détenus par celui-ci, pourra être limitée; ainsi, lorsque le client investit dans un portefeuille modèle géré par un conseiller en ligne, un changement de personne physique inscrite responsable du compte n'exigerait pas nécessairement, selon nous, une réévaluation approfondie de la convenance ni des changements à la composition du compte;

- nous ne nous attendons pas à ce que les personnes inscrites procèdent nécessairement à une réévaluation du type de compte du client lors de chaque évaluation périodique; elles devraient plutôt tenir compte de la nature du changement ou de l'événement à l'origine de l'évaluation de la convenance et exercer leur jugement professionnel pour déterminer si le type de compte du client doit être réévalué pour s'assurer qu'il lui convient toujours et que la présence est donnée à ses intérêts; par exemple, un nouveau type de compte pourrait être envisagé pour un client dans le cas d'un changement significatif à sa situation ou si, lors de l'évaluation périodique prévue au sous-paragraphe d du paragraphe 2 de l'article 13.3, des changements dans les produits

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

offerts par la personne inscrite font qu'un nouveau type de compte lui conviendrait davantage.

Opérations exécutées suivant les instructions du client (ordres non sollicités)

La 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.

Si le client choisit de conserver un placement qui ne remplit pas ou ne remplit plus ces critères, il peut y avoir lieu de lui recommander des changements à d'autres placements qu'il détient auprès de la société afin de maintenir la convenance du compte. Tout conseil donné devrait être consigné en dossier advenant le refus du client de suivre la recommandation de la personne inscrite.

Dispenses pour certains types de clients

Des dispenses de l'obligation d'évaluer la convenance sont prévues aux dispositions suivantes :

- le paragraphe 3 de l'article 13.3, pour les clients qui sont des sociétés inscrites, des institutions financières canadiennes ou des banques de l'annexe III;
- le paragraphe 1 de l'article 13.3.1, pour les clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques et qui ont renoncé, par écrit, à l'obligation d'évaluation de la convenance à l'égard de toutes les opérations;
- le paragraphe 2 de l'article 13.3.1, pour les clients autorisés détenant des comptes non gérés qui sont des personnes physiques et qui ont renoncé, par écrit, à l'obligation d'évaluation de la convenance à l'égard de toutes les opérations.

Les règles des OAR peuvent aussi prévoir des dispenses conditionnelles des obligations prévues à l'article 13.3. Tel est notamment le cas pour les courtiers exécutants.

Examen de l'évaluation de la convenance par l'autorité

La personne inscrite devrait réaliser ses évaluations de la convenance en fonction de l'information qui lui est raisonnablement accessible au moment opportun. Si nous examinons une évaluation de la convenance, notre examen portera sur les mesures qu'aurait prises une personne inscrite raisonnable ayant un modèle d'entreprise semblable dans les mêmes circonstances. Nous n'examinerons pas l'évaluation de la convenance au client en fonction des événements ultérieurs à celle-ci, pas plus que nous

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

nous attendons à ce qu'il n'y ait qu'une seule bonne décision, recommandation ou ligne de conduite. La personne inscrite pourrait raisonnablement prendre plusieurs décisions ou faire plusieurs recommandations jugées également convenables et donnant préséance aux intérêts du client.

Section 2 Conflits d'intérêts

13.4. Repérage, traitement et déclaration des conflits d'intérêts importants – société inscrite

13.4.1. Repérage, traitement et déclaration des conflits d'intérêts importants – personne physique inscrite

Obligation de repérer les conflits d'intérêts importants

Qu'est-ce qu'un conflit d'intérêts?

Il y a conflit d'intérêts dans les cas suivants :

- les intérêts de différentes personnes, notamment les intérêts d'un client et ceux de la personne inscrite, sont incompatibles ou divergents;
- la personne inscrite peut être incitée à faire passer ses intérêts avant ceux de ses clients;
- les avantages pécuniaires ou non pécuniaires que la personne inscrite peut obtenir ou les possibles préjudices qu'elle pourrait subir peuvent compromettre la confiance que lui accorde un client raisonnable.

Dans quel cas un conflit d'intérêts est-il «important»?

La personne inscrite doit établir si un conflit est important; l'importance d'un conflit dépendra des circonstances. Ce faisant, elle devrait évaluer si le conflit pourrait raisonnablement avoir une incidence sur ce qui suit :

- les décisions du client dans les circonstances;
- les recommandations ou les décisions de la personne inscrite dans les circonstances.

Repérage des conflits d'intérêts importants

La société inscrite ne peut traiter adéquatement un conflit important au mieux des intérêts de son client que si elle a adopté des politiques et des procédures rigoureuses pour, notamment, repérer les conflits avec exactitude et en temps opportun.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Conformément aux articles 13.4 et 13.4.1, la société inscrite et ses personnes physiques inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour repérer les conflits d'intérêts importants existants ou raisonnablement prévisibles. Ces mesures pourraient inclure ce qui suit :

- l'adoption de mesures proactives pour prévoir les conflits raisonnablement prévisibles;
- la mise en œuvre de politiques et de procédures pour repérer les conflits existants;
- l'évaluation de l'importance de ces conflits pour distinguer ceux qui sont importants de ceux qui ne le sont pas.

Traitement des conflits importants au mieux des intérêts du client

Pour traiter un conflit important au mieux des intérêts du client, la société inscrite et ses personnes physiques inscrites doivent faire passer les intérêts du client avant les leurs et tout autre intérêt opposé. La personne inscrite doit traiter les conflits d'intérêts importants par leur évitement ou l'utilisation de contrôles d'atténuation suffisants à cette fin. Nous présentons plus loin des indications sur des exemples de contrôles que la personne inscrite pourrait envisager pour traiter divers conflits au mieux des intérêts du client.

Pour se conformer au paragraphe 2 des articles 13.4 et 13.4.1 et en l'absence de contrôles suffisants, dans les circonstances, pour traiter le conflit important au mieux des intérêts du client, la personne inscrite doit éviter le conflit. De même, si des contrôles permettent le traitement d'un conflit donné, mais que ceux utilisés par la société inscrite n'atténuent pas suffisamment l'effet du conflit, celle-ci doit éviter le conflit jusqu'à ce qu'elle dispose de contrôles lui permettant de le traiter au mieux des intérêts du client.

La société inscrite doit éviter tout conflit s'il s'agit de la seule manière raisonnable de le traiter dans les circonstances et la seule qui soit conforme à l'obligation de traiter les conflits au mieux des intérêts du client, même si cela implique de renoncer à une occasion d'affaires ou à une rémunération intéressante pour elle ou ses personnes physiques inscrites.

Exemples de conflits d'intérêts et de contrôles

Pour la société inscrite, la première étape en vue de traiter les conflits importants au mieux des intérêts du client consiste à promouvoir le ton donné par le conseil d'administration de la société (ou l'équivalent), la personne désignée responsable et la haute direction sur l'importance de l'intégrité dans la relation avec les clients.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La société inscrite qui détermine les mesures à prendre pour traiter un conflit important au mieux des intérêts du client pourrait envisager d'adopter les pratiques suivantes :

- des politiques et des procédures permettant de repérer et de traiter les conflits d'intérêts importants et comprenant ce qui suit :
 - une définition large de l'expression « conflits d'intérêts » permettant à la société inscrite et à chaque personne physique agissant pour son compte de comprendre et de repérer ceux qui peuvent survenir;
 - une procédure définie de transmission aux échelons supérieurs des situations conflictuelles potentielles, comme une exigence interne en vertu de laquelle les personnes physiques agissant pour le compte de la société inscrite qui constatent un conflit d'intérêts existant ou raisonnablement prévisible devraient le déclarer rapidement au chef de la conformité de la société;
 - une délimitation claire des responsabilités de la société et des représentants en ce qui concerne le repérage et le traitement des conflits d'intérêts importants;
 - l'attribution de ressources, d'une indépendance et de pouvoirs appropriés au chef de la conformité et à toute autre fonction de contrôle interne;
 - la déclaration régulière des conflits d'intérêts importants par le chef de la conformité à la personne désignée responsable, à la haute direction et au conseil d'administration (ou l'équivalent), y compris les mesures prises pour les traiter au mieux des intérêts du client;
 - des mises à l'essai périodiques du cadre de gestion des conflits de la société;
- un système de confirmation des déclarations effectives des conflits d'intérêts importants aux clients.

Conflits découlant des produits exclusifs

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la société inscrite le fait d'effectuer des opérations sur des produits exclusifs ou d'en recommander et d'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit d'intérêts important. Le cas échéant, la société doit pouvoir démontrer qu'elle traite ce conflit au mieux des intérêts de son client.

Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients, la société inscrite qui effectue des opérations sur des produits

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

exclusifs et non exclusifs ou qui en recommande pourrait envisager de mettre en place les exemples de contrôles suivants :

- interdire les avantages pécuniaires ou non pécuniaires qui pourraient induire une partialité dans la recommandation de produits exclusifs au détriment des produits non exclusifs;
- démontrer que les produits exclusifs sont soumis aux mêmes processus de connaissance du produit et critères de sélection et font l'objet de la même surveillance continue, notamment du rendement, que les produits non exclusifs;
- consigner clairement l'adéquation des produits exclusifs avec la stratégie et le modèle d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients;
- surveiller l'utilisation et la présence des produits exclusifs dans les portefeuilles des clients afin d'évaluer si le conflit est traité au mieux de leurs intérêts;
- rendre les produits non exclusifs offerts par la société aussi accessibles à ses personnes physiques inscrites et à ses clients que les produits exclusifs;
- communiquer clairement au client la nature de son offre de produits et services et la mesure dans laquelle les produits exclusifs peuvent être inclus dans son portefeuille;
- obtenir une évaluation indépendante de l'efficacité des politiques, des procédures et des contrôles de la société pour le traitement des conflits, ou des conseils indépendants sur celle-ci.

Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients, la société inscrite qui effectue des opérations uniquement sur des produits exclusifs ou qui ne recommande que de tels produits pourrait envisager de mettre en place les exemples de contrôles suivants :

- consigner clairement l'adéquation des produits exclusifs avec la stratégie et le modèle d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients;
- fournir aux clients de l'information claire sur la nature de son offre de produits et services et leur indiquer que seuls des produits exclusifs seront inclus dans leur portefeuille;
- élaborer des profils de clients représentant les types d'investisseurs à qui des produits exclusifs pourraient convenir, notamment les limites de concentration ou autres pour ces titres, s'il y a lieu, et refuser tout client éventuel qui ne correspond pas au profil requis pour ce produit;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- établir un processus rigoureux de surveillance de la conformité à la section 1 de la partie 13 relativement aux produits exclusifs;
- établir un processus rigoureux de connaissance du produit à l'égard des produits exclusifs, notamment la surveillance du rendement subséquent et tout autre type de surveillance des titres, ainsi qu'une évaluation continue de la convenance des titres aux portefeuilles des clients;
- effectuer un contrôle diligent périodique des produits non exclusifs comparables offerts sur le marché et évaluer si les produits exclusifs sont concurrentiels par rapport à ces autres produits;
- obtenir une évaluation indépendante de l'efficacité des politiques, des procédures et des contrôles de la société pour le traitement des conflits, ou des conseils indépendants sur celle-ci.

Conflits découlant de la rémunération de tiers

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la personne inscrite le fait de recevoir une rémunération de tiers. Constitue également un conflit d'intérêts inhérent pour elle le fait de recevoir une rémunération de tiers plus élevée pour vendre ou recommander certains produits plutôt que d'autres. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours de conflits d'intérêts importants.

La société inscrite devrait être en mesure de démontrer que l'élaboration de la gamme de produits et les recommandations aux clients reposent sur la qualité du titre, sans égard à toute rémunération de tiers qui y est associée. Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients, elle pourrait envisager de mettre en place les exemples de contrôles suivants :

- confirmer que des titres procurant une faible rémunération de tiers, voire aucune, sont compris dans le processus d'évaluation, et que ce processus ne privilégie pas les titres auxquels est associée une rémunération de tiers ou une telle rémunération plus élevée; par exemple, elle pourrait évaluer les titres avant l'application de la rémunération de tiers, ou veiller à ce que les titres auxquels est associée une rémunération de tiers ou une telle rémunération plus élevée soient soumis aux mêmes processus de connaissance du produit et critères de sélection que d'autres titres semblables procurant une faible rémunération de tiers, voire aucune;
- dans le cadre de l'élaboration de sa gamme de produits, effectuer un contrôle diligent périodique des titres procurant une rémunération de tiers afin de déterminer s'ils sont concurrentiels par rapport à des choix comparables sur le marché (y compris ceux ne procurant aucune rémunération de tiers);

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- consigner clairement l'adéquation des titres procurant une rémunération de tiers avec le modèle et la stratégie d'entreprise de la société, ainsi qu'avec les intérêts des clients et les services qui leur sont offerts, en tenant particulièrement compte des facteurs suivants :
 - la gamme de services d'investissement et financiers actuellement offerts aux clients;
 - l'étendue de ces services;
 - les contrôles confirmant que les services sont fournis;
- élaborer des profils de clients représentant les types d'investisseurs à qui des titres procurant une rémunération de tiers peuvent convenir;
- maintenir des mécanismes internes de rémunération selon lesquels la rémunération de la personne physique inscrite n'est pas uniquement liée, directement ou indirectement, à des commissions sur la recommandation ou la vente de titres;
- surveiller les recommandations des personnes physiques inscrites afin de déterminer si elles privilégient les titres procurant une rémunération de tiers ou une telle rémunération plus élevée, et si le conflit est traité au mieux des intérêts du client;
- imposer aux personnes physiques inscrites, pour tout manquement aux politiques et aux procédures de la société en matière de conflits d'intérêts, des conséquences suffisamment sérieuses pour contrecarrer les incitations à faire passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients.

Conflits découlant des mécanismes de rémunération et des mesures incitatives internes

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la société inscrite le fait de créer des incitatifs à vendre ou à recommander certains produits ou services plutôt que d'autres. Constitue également un conflit d'intérêts inhérent pour la personne physique inscrite le fait de recevoir une rémunération plus élevée de sa société parrainante pour la vente ou la recommandation de certains produits ou services plutôt que d'autres. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours de conflits d'intérêts importants.

Selon notre expérience, les cibles de ventes ou de chiffre d'affaires donnent presque toujours lieu à des conflits importants entre les intérêts de la personne physique inscrite et ceux de son client, puisque ces cibles peuvent inciter certaines personnes physiques inscrites à faire passer leurs intérêts avant ceux de leur client. En fait, plus graves sont les conséquences au fait de rater une cible de ventes ou de chiffres d'affaires,

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

plus forts sont les risques que la personne physique inscrite fasse primer ses intérêts sur ceux de son client.

La société inscrite doit être en mesure de démontrer qu'elle traite ces conflits au mieux des intérêts de son client. La personne inscrite qui ne contrôle pas ces conflits au mieux des intérêts de ses clients doit les éviter. Lorsqu'elle doit déterminer les mesures à prendre pour traiter ces conflits au mieux des intérêts de ses clients, la société inscrite pourrait envisager de mettre en place les exemples de contrôles suivants :

- imposer des conséquences pour les manquements en matière de conflits d'intérêts qui sont proportionnelles à l'avantage qui pourrait être tiré de l'atteinte de la cible de ventes ou de chiffres d'affaires ou encore du seuil de rémunération ou de la mesure incitative, par exemple :
 - interdire à la personne physique inscrite de participer à toute mesure incitative ou à tout mécanisme de rémunération à l'avenir;
 - exiger que la personne physique inscrite soit rémunérée d'une façon qui n'est pas liée au chiffre d'affaires généré pour la société ni au produit ou au service qu'elle recommande;
 - exiger le remboursement partiel des avantages ou des primes;
 - rétrograder ou congédier la personne physique inscrite;
- lier une partie de la rémunération variable de la personne physique inscrite à l'absence de plaintes valides contre la personne inscrite, ou à sa conformité aux politiques et aux procédures de la société inscrite;
- réduire la proportion de la rémunération variable de la personne physique inscrite par rapport à sa rémunération totale;
- reporter d'un délai raisonnable le paiement d'une partie de la rémunération ou de la mesure incitative;
- maintenir des mécanismes internes de rémunération qui ne diffèrent pas selon le produit ou le service vendu au client, ou en fonction du compte ou du type de client.

En plus de contrôler ces conflits au mieux des intérêts du client, la personne inscrite doit se conformer à l'obligation d'évaluation de la convenance au client prévue à l'article 13.3. Si certains produits ou services offerts par la société procurent une rémunération plus élevée que d'autres, la personne physique inscrite doit, en plus d'évaluer si la recommandation est convenable, donner préséance aux intérêts du client

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

dans son choix du produit ou du service à recommander. Les recommandations de la personne inscrite à son client doivent donc être guidées par les intérêts de ce dernier, et non par les siens. Celle-ci ne peut recommander un produit ou un service uniquement parce qu'il lui procure une rémunération plus élevée que d'autres. Cette pratique est également conforme avec son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients.

Conflits d'intérêts au niveau de la supervision

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la société inscrite le fait de lier la rémunération des personnes responsables de la conformité ou de la supervision au volume de ventes ou au chiffre d'affaires généré par l'ensemble de la société ou les personnes physiques inscrites qu'elles supervisent, du fait qu'elles pourraient faire passer leurs intérêts avant ceux des clients. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit d'intérêts important, car une telle rémunération peut empêcher ces personnes de superviser adéquatement les personnes physiques inscrites.

Dans les sociétés où les représentants de courtier ou les représentants-conseils occupent également des fonctions de conformité, ce conflit peut être presque inévitable. En pareil cas, nous nous attendons à ce que la société inscrite traite ce conflit au mieux des intérêts du client par la mise en place de politiques et de procédures d'atténuation des risques pour les intérêts du client et de surveillance de la conformité à celles-ci.

Conflits relatifs aux comptes à honoraires

D'après notre expérience, les comptes à honoraires dans lesquels se trouvent des titres assortis d'une commission intégrée entraînent presque toujours un conflit d'intérêts important qui, dans tous les cas, doit être traité au mieux des intérêts du client.

La personne inscrite devrait aussi évaluer de façon continue si le mécanisme de rémunération à honoraires priorise les intérêts du client, compte tenu de sa situation, de ses besoins et objectifs de placement et des mouvements de son compte. Elle devrait avoir mis en place des contrôles confirmant que les clients reçoivent des services qui respectent les modalités de leur compte à honoraires ou de leur contrat avec elle.

Traitement des conflits entre clients

Nous sommes conscients que des clients peuvent parfois avoir des intérêts opposés, et qu'il peut être difficile pour la personne inscrite de traiter simultanément ces conflits au mieux des intérêts de l'ensemble de ses clients. Dans ces situations, il faut traiter les conflits de façon équitable et transparente entre les clients. La société devrait disposer de systèmes internes pour trouver un équilibre entre les intérêts opposés des clients et le consigner par écrit.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Conflits relatifs aux ententes d'indication de clients

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 par rapport à une autre solution ou au statu quo.

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, ou parce que le montant ou la durée de cette commission peut être plus élevée que celle qu'elle recevrait du concurrent de cette partie. 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.

Les articles 11.5 et 13.8 de la présente instruction générale renferment des indications sur les obligations de tenue de dossiers applicables aux ententes d'indication de clients et les obligations propres à ces ententes.

Acquisition d'actifs auprès d'un client hors du cours normal des activités

L'acquisition d'un actif auprès d'un client hors du cours normal des activités de la personne inscrite peut donner lieu un conflit d'intérêts important que celle-ci devrait, à notre avis, éviter, sauf si elle démontre clairement que l'acquisition priorise les intérêts du client.

Autorité ou contrôle total sur les affaires financières du client

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la personne physique inscrite le fait d'avoir la pleine autorité ou le plein contrôle des affaires financières d'un client qui est une personne physique (par exemple, en vertu d'une procuration) ou d'agir à titre de liquidateur de la succession d'un client. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit d'intérêts important. Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites disposent de politiques et de procédures pour s'assurer que ces conflits sont repérés et sont soit évités, soit traités au mieux des intérêts du client.

Personnes physiques membres d'un conseil d'administration

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

a) Membre du conseil d'administration d'une autre société inscrite

En vertu de l'article 4.1, la personne physique inscrite ne peut agir comme administrateur d'une autre société inscrite qui n'est pas membre du même groupe que sa société parrainante.

b) Membre du conseil d'administration d'une personne non inscrite

L'article 4.1 ne s'applique pas à la personne physique inscrite qui agit comme administrateur d'une société non inscrite. Toutefois, des conflits d'intérêts importants peuvent survenir lorsqu'une personne physique inscrite siège à un conseil d'administration. Par exemple, ses obligations fiduciaires envers la personne morale pourraient être incompatibles avec celles qu'il a envers une société inscrite ou un client, elle pourrait entrer en possession d'information privilégiée ou le temps qu'elle consacre à ses fonctions d'administrateur pourrait empiéter sur ses fonctions de représentant.

Par ailleurs, le fait qu'une personne physique inscrite recommande à ses clients des titres d'un émetteur dont elle est un administrateur, un dirigeant, un actionnaire, un propriétaire ou un associé vient aggraver les conflits d'intérêts. La responsabilité de la société et de la personne physique inscrite de traiter le conflit d'intérêts s'en trouve accrue en raison de la gravité du risque pour le client.

Dans son appréciation de l'aptitude d'une personne physique siégeant à un conseil d'administration à s'inscrire ou à demeurer inscrite, l'autorité prendra en considération les conflits d'intérêts qui sont susceptibles d'en résulter.

c) Membre du conseil d'administration d'un émetteur assujéti

Des questions sur les conflits d'intérêts peuvent être soulevées lorsque le représentant d'une personne inscrite agit à titre d'administrateur ou de conseiller d'un émetteur assujéti, particulièrement en ce qui a trait à l'information sur les initiés, aux opérations d'initiés et à l'information périodique. Les personnes inscrites doivent être conscientes de leurs responsabilités dans ces situations et soupeser leur obligation de régler les conflits d'intérêts de façon éthique et les avantages d'agir à titre d'administrateur d'un émetteur assujéti.

Les administrateurs d'un émetteur assujéti sont tenus de préserver la confidentialité de toute information sur l'émetteur tant qu'elle n'est pas rendue publique, particulièrement lorsque l'information peut avoir une incidence sur le cours ou la valeur de ses titres.

L'administrateur d'un émetteur assujéti qui est associé, administrateur, dirigeant, salarié ou mandataire d'une personne inscrite doit savoir qu'en ce qui a trait à l'information confidentielle, il est d'abord redevable à l'émetteur assujéti. Il doit

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

scrupuleusement éviter de communiquer toute information privilégiée aux associés, administrateurs, dirigeants, salariés ou mandataires de la personne inscrite ou aux clients de celle-ci.

L'associé, l'administrateur, le dirigeant, le salarié ou le mandataire d'une personne inscrite qui n'est pas administrateur de l'émetteur assujéti mais qui agit pour lui à titre de conseiller et aborde des questions confidentielles devrait être aussi prudent que s'il en était un administrateur. Si la question exige une consultation avec d'autres membres du personnel de la personne inscrite, des mesures adéquates doivent être prises pour en préserver la confidentialité.

Personnes physiques exerçant des activités à l'extérieur de la société parrainante

a) Surveillance par la société des activités externes et activités externes à déclarer

L'autorité tiendra compte de certaines activités externes d'une personne inscrite et en exigera la déclaration dans le cadre de son évaluation de l'aptitude de celle-ci à s'inscrire ou à demeurer inscrite, ainsi que de l'aptitude de la société à s'inscrire. Pour d'autres renseignements, se reporter à *l'Instruction générale relative au Règlement 33-109 sur les renseignements concernant l'inscription*.

Par ailleurs, les sociétés inscrites sont tenues de disposer de politiques et de procédures permettant de repérer et de traiter les conflits d'intérêts et les risques importants découlant des activités externes auxquelles leurs personnes physiques inscrites sont susceptibles de participer. L'évaluation par les personnes inscrites ne devrait pas se limiter aux activités externes que les sociétés inscrites doivent déclarer aux autorités. En particulier, les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites doivent déterminer si effectuer une activité externe donnée constitue un conflit d'intérêts et si celui-ci est important dans les circonstances. Se reporter aux autres dispositions de l'article 13.4 de la présente instruction générale pour de plus amples renseignements.

b) Conflits et autres risques découlant d'activités externes

Les activités qu'exerce une personne physique inscrite à l'extérieur de sa société parrainante peuvent avoir une incidence sur sa capacité et celle de la société inscrite à agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans leurs relations avec leurs clients et à remplir leurs obligations à titre de personne inscrite, et peuvent entraîner les risques suivants :

- Les activités externes peuvent donner lieu à des conflits d'intérêts importants entre une personne physique inscrite et ses clients, notamment, puisque la rémunération reçue en échange ou la nature de la relation avec l'entité externe peuvent inciter certaines personnes physiques inscrites à faire passer leurs intérêts avant ceux de leurs clients.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- Les activités externes pourraient nuire à la capacité de la personne physique inscrite à exercer adéquatement les activités nécessitant l'inscription. Par exemple, si l'activité externe l'oblige à y consacrer tout son temps pendant les heures de travail normales, elle pourrait la priver du temps nécessaire pour servir adéquatement ses clients ou pour exercer de façon appropriée les activités nécessitant l'inscription, y compris tenir à jour ses connaissances sur le droit des valeurs mobilières et les produits.

- Les activités externes risquent de créer de la confusion chez les clients, surtout si elles sont liées aux services financiers (comme la planification financière et successorale, la production de déclaration de revenus, la prestation de services d'assurance et le courtage hypothécaire). En effet, le client pourrait confondre les activités externes avec celles de la société inscrite, en particulier si les mêmes locaux, adresses de courriel, cartes professionnelles, adresses postales ou numéros de téléphone sont utilisés. Les activités externes pourraient exposer la société inscrite à des plaintes et à des litiges.

- Un enjeu de protection des investisseurs se dessine lorsqu'une personne physique inscrite détenant un poste d'influence traite avec des clients existants ou éventuels susceptibles d'être sensibles à cette influence ou leur fournit des conseils. Par exemple, la personne physique inscrite pourrait se servir de son influence pour amener une autre personne physique à devenir client, ou cette autre personne pourrait être incitée à acheter des titres d'après l'opinion qu'elle a de la personne physique inscrite, plutôt que la qualité des titres ou ses objectifs ou besoins en matière d'investissement. Ces personnes inscrites doivent se conformer aux autres obligations prévues à l'article 13.4.3.

- La loi ou la réglementation pourrait interdire l'activité externe. Par exemple, l'article 4.1 interdit à une personne physique inscrite d'agir pour une autre société inscrite dans certains cas et l'article 11.8 interdit la pratique des ventes liées.

- Dans le cadre des activités externes qu'elle exerce, la personne physique inscrite pourrait utiliser de manière inappropriée de l'information obtenue auprès de la société inscrite. Il est possible que les clients n'aient fourni des renseignements confidentiels que dans le but de traiter avec la personne physique inscrite au sein de la société inscrite et non pour que cette personne physique s'en serve dans le cadre de l'activité externe. Si ces renseignements constituent de l'information privilégiée, confidentielle ou exclusive, l'utilisation qu'en fait la personne physique inscrite dans le cadre d'activités externes pourrait nuire à la capacité de la société inscrite de se conformer aux lois sur les valeurs mobilières.

- Certaines activités externes peuvent révéler que la personne physique inscrite exerce des activités nécessitant l'inscription à l'extérieur de sa société ou avec

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

d'autres personnes non inscrites. Elles peuvent aussi contrevenir aux lois sur les valeurs mobilières ou constituer un comportement par ailleurs répréhensible.

Nous nous attendons à ce que, pour être en mesure d'évaluer les conflits et les autres risques, les sociétés inscrites mettent en place un mécanisme obligeant leurs personnes physiques inscrites à déclarer leurs activités externes. Avant d'approuver toute activité externe, la société inscrite doit prendre en considération les conflits d'intérêts importants existants ou potentiels et les autres risques découlant de l'activité. Si elle ne peut traiter adéquatement un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts du client ni gérer les risques conformément aux pratiques commerciales prudentes, elle ne devrait pas autoriser l'activité externe.

En outre, la personne physique inscrite doit déclarer rapidement à sa société parrainante tout conflit important entre elle et son client conformément au paragraphe 2 de l'article 13.4.1. Elle doit éviter d'exercer une activité externe si les contrôles sont insuffisants pour traiter le conflit au mieux des intérêts des clients et tant que la société inscrite ne l'a pas approuvée.

c) Surveillance et supervision des activités externes des personnes physiques

La société inscrite est chargée de surveiller et de superviser ses personnes physiques inscrites, notamment les activités qu'elles exercent à l'extérieur de leur société parrainante.

La surveillance et la supervision des activités externes des personnes physiques inscrites aident les sociétés inscrites à remplir leurs obligations réglementaires, notamment les suivantes :

- l'obligation d'administrer un système de conformité efficace conformément à l'article 11.1;
- l'obligation de se conformer aux dispositions sur les conflits d'intérêts de l'article 13.4;
- l'obligation de se conformer aux dispositions sur les restrictions visant les clients de l'article 13.4.3.

Lors de l'examen, par l'autorité, de la façon dont la société inscrite surveille et supervise les activités externes de ses personnes physiques inscrites, nous nous attendons à ce la société se conforme aux obligations suivantes :

- établir des politiques et procédures appropriées pour repérer les conflits d'intérêts importants découlant d'activités externes et les traiter au mieux des intérêts des clients, et qui comprennent une définition large des « activités externes »;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- obliger les personnes physiques inscrites à leur déclarer toute activité externe, et examiner et approuver cette activité avant qu'elle ne commence;
- disposer de politiques et de procédures permettant d'établir que les activités externes n'ont pas les conséquences suivantes :
 - elles sont incompatibles avec la législation en valeurs mobilières, ou les exigences de l'OCRCVM ou de l'ACFM, selon le cas;
 - elles nuisent à la capacité de la personne physique inscrite de remplir ses obligations réglementaires et d'actualiser ses connaissances et sa formation en permanence, à mesure qu'apparaissent de nouveaux titres et services et qu'évolue son secteur d'activité ;
 - elles nuisent à la capacité de la personne physique inscrite de servir adéquatement ses clients;
- offrir de la formation sur les activités externes, notamment sur la nécessité de déclarer les changements touchant les activités externes et les restrictions visant une personne physique inscrite en position d'influence par rapport aux clients avec lesquels elle peut faire affaire ou qu'elle peut conseiller;
- obliger la personne physique inscrite à déclarer à toute nouvelle société parrainante toute activité externe, et obliger la société parrainante à examiner et à approuver cette activité, avant que cette personne n'entre à son service;
- évaluer si la société inscrite dispose de l'information nécessaire et est en mesure de surveiller et de superviser adéquatement les activités externes;
- tenir des registres faisant état de la supervision des activités externes de ses personnes physiques et les conserver de façon que les autorités en valeurs mobilières puissent les consulter;
- prendre les mesures de supervision appropriées lorsque la société inscrite repère une dérogation à ses politiques sur les activités externes, comme le fait d'omettre une déclaration relative à une activité externe ou de la fournir tardivement;
- repérer les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles et prendre les mesures appropriées afin de les traiter au mieux des intérêts des clients;
- n'autoriser que les activités externes n'empêchant pas la prestation de services adéquats aux clients, y compris, s'il y a lieu, la possibilité de leur offrir les services d'un autre représentant;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- déterminer que l'activité externe est conforme à l'obligation de la personne inscrite d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients;
- mettre en place un système de gestion des risques, notamment une séparation appropriée entre l'activité externe et l'activité nécessitant l'inscription;
- évaluer l'exposition de la société inscrite à des plaintes et des litiges découlant des activités externes;
- évaluer le mode de vie de la personne physique inscrite pour vérifier s'il concorde avec ce que la société inscrite sait des activités externes de cette dernière et porter attention aux signes d'une éventuelle activité frauduleuse; par exemple, si la société inscrite est informée (notamment au moyen d'une plainte d'un client) que le mode de vie d'une personne physique inscrite ne concorde pas avec la rémunération qu'elle lui verse, nous nous attendons à ce qu'elle mène une enquête afin d'évaluer la situation.

L'omission de la part de la société de s'acquitter de ces responsabilités peut être prise en compte dans l'évaluation de son aptitude à demeurer inscrite.

Les sociétés inscrites devraient envisager les pratiques additionnelles suivantes pour la surveillance et la supervision des activités externes de leurs personnes physiques inscrites :

- recourir à des formulaires ou des questionnaires normalisés pour recueillir de l'information sur les activités externes de leurs personnes physiques inscrites et évaluer ces activités;
- disposer d'un moyen permettant aux personnes physiques inscrites de déclarer les activités externes à la société;
- fournir des indications sur ce que constitue une activité externe et sur les types d'activités externes que les lois sur les valeurs mobilières ou la société inscrite interdisent;
- assurer la participation active du personnel approprié de la société inscrite à la supervision des activités externes;
- effectuer des recherches sur le Web ou des examens des succursales afin de repérer des activités externes non déclarées;
- exiger de leurs personnes physiques inscrites qu'elles fournissent une attestation annuelle dans le but d'attester de la conformité aux politiques sur les activités externes;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- rappeler chaque mois ou trimestre à leurs personnes physiques inscrites de déclarer les changements concernant leurs activités externes;
- déclarer les activités externes aux clients au moyen d'un formulaire normalisé adapté à chaque activité;
- obtenir des clients l'attestation qu'ils ne font pas partie de la catégorie de personnes physiques auprès desquelles la personne physique inscrite occupant un poste d'influence ne peut agir à titre de courtier ou de conseiller.

La nature des activités externes et des activités inscrites de la personne physique pouvant être appelée à se transformer au fil du temps, la société inscrite est chargée de surveiller et de superviser les activités externes de manière que les conflits importants soient toujours traités au mieux des intérêts des clients et que les risques soient gérés conformément aux pratiques commerciales prudentes.

Obligation de la personne physique inscrite de déclarer et de traiter les conflits d'intérêts importants

Conformément au paragraphe 2 de l'article 13.4.1, la personne physique inscrite doit déclarer rapidement à sa société parrainante tout conflit important entre elle et son client. Elle ne peut poursuivre l'activité visée que si sa société parrainante y consent, ce qui peut être fait de diverses façons.

Par exemple, si la personne physique inscrite exerce son activité conformément aux politiques et aux procédures de sa société parrainante relatives à ce conflit, cela peut constituer un consentement suffisant pour l'application du sous-paragraphe b du paragraphe 5 de l'article 13.4.1, à moins que la société ne décide d'exiger que ses représentants obtiennent le consentement exprès avant de poursuivre l'activité visée. Toutefois, si la société inscrite estime que le conflit doit être évité, la personne physique inscrite ne peut poursuivre l'activité visée. Avant de donner son consentement à une personne physique, la société devrait mettre en place les contrôles nécessaires.

En revanche, le consentement de la société inscrite ne signifie pas automatiquement que la personne physique inscrite a rempli son obligation de traiter le conflit au mieux des intérêts de son client. La personne physique inscrite et sa société parrainante ont chacune l'obligation distincte de traiter les conflits importants au mieux des intérêts du client.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Déclaration des conflits

Déclaration des conflits d'intérêts

Conformément aux paragraphes 4, 5 et 6 de l'article 13.4, la société inscrite doit communiquer de l'information sur les conflits dans tous les cas prévus par la législation en valeurs mobilières ou les règles des OAR auxquelles elle est assujettie. Nous insistons toutefois sur le fait que la déclaration ne peut suffire à elle seule à traiter un conflit d'intérêts important au mieux des intérêts du client. Non seulement la déclaration ne permet pas toujours d'atténuer les risques liés aux conflits d'intérêts, mais elle peut parfois accentuer les risques potentiels pour les intérêts du client.

Nous nous attendons à ce que les clients utilisent l'information sur les conflits d'intérêts importants pour s'aider dans l'évaluation continue des pratiques commerciales, de la gestion des conflits et du rendement global de la personne inscrite. L'information que reçoit le client est donc essentielle à une prise de décision éclairée sur la façon de gérer et d'évaluer sa relation avec la personne inscrite. Par conséquent, l'information sur les conflits d'intérêts importants doit être exhaustive, comme le prévoit le règlement, mise en évidence, précise et rédigée en langage simple et, afin d'être pertinente pour le client, doit être communiquée au moment opportun.

Se reporter à l'article 13.10 pour des indications sur les obligations d'information propres aux ententes d'indication de clients.

Déclaration opportune

La société inscrite devrait faire en sorte que ses clients soient bien informés des conflits d'intérêts importants pouvant avoir une incidence sur les produits et services qu'elle leur fournit.

Moment de la déclaration

La société inscrite est tenue de déclarer pendant les formalités d'ouverture du compte tout conflit d'intérêts important dont un client raisonnable s'attendrait à être informé. Tout conflit non repéré avant l'ouverture du compte doit être déclaré en temps opportun après avoir été repéré afin de donner au client un délai raisonnable pour apprécier le conflit avant de prendre une décision d'investissement.

Dans le cas d'un conflit repéré mais non encore déclaré aux clients, nous considérerions que la déclaration n'a pas été faite « en temps opportun » si elle n'a lieu qu'après la réalisation d'une opération connexe. De même, conformément au paragraphe 4 de l'article 14.2, la société inscrite est tenue d'aviser le client de tout changement significatif qui survient relativement à l'information sur les conflits qui a déjà été transmise à ce dernier.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Si le paragraphe 7 de l'article 13.4 n'oblige pas la société inscrite à rappeler aux clients l'information sur les conflits qui leur a déjà été transmise, la personne inscrite devrait tenir compte de son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans le cas d'une opération comportant un conflit déclaré il y a longtemps.

Par exemple, si la personne inscrite a transmis au client l'information sur le conflit d'intérêts dans la documentation d'ouverture de compte des mois ou des années auparavant, nous nous attendons à ce que le représentant inscrit lui communique de nouveau cette information peu de temps avant l'opération ou au moment de la lui recommander. En revanche, ce paragraphe n'exige pas que les rappels transmis au client soient faits par écrit.

Déclaration inopportune

Il est parfois inopportun de déclarer un conflit d'intérêts. Certains conflits d'intérêts peuvent mettre en cause de l'information confidentielle ou sensible sur le plan commercial, ou encore de l'information assimilable à de l'«information privilégiée» en vertu des dispositions de la législation en valeurs mobilière relatives aux opérations d'initiés.

Dans ces cas, la société inscrite devra évaluer s'il existe d'autres méthodes pour traiter le conflit d'intérêts adéquatement. Dans le cas contraire, elle peut avoir à refuser de fournir le service pour éviter le conflit.

La société inscrite devrait aussi se doter de procédures particulières pour traiter les conflits d'intérêts qui mettent en cause de l'information privilégiée et se conformer aux dispositions relatives aux opérations d'initiés.

Modalités de déclaration des conflits d'intérêts

La déclaration d'un conflit d'intérêts important ne devrait pas :

- consister en des formules passe-partout;
- fournir de l'information partielle qui pourrait induire les clients en erreur;
- dissimuler des conflits d'intérêts en fournissant de l'information trop détaillée ou disséminée dans un document d'information volumineux.

Afin de mettre davantage en évidence l'information sur les conflits, la société devrait envisager l'utilisation d'un document d'information sur les conflits d'intérêts qui soit distinct et succinct.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Exemples d'information sur les conflits d'intérêts

a) *Information sur les produits exclusifs*

Constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la personne inscrite le fait d'effectuer des opérations sur des produits exclusifs ou d'en recommander. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit important dont un client raisonnable s'attendrait à être informé. La personne inscrite devrait indiquer si elle n'offre que des produits exclusifs ou si elle offre une combinaison de produits exclusifs et non exclusifs dans sa gamme de produits et sa liste de produits recommandés.

En ce qui a trait à l'incidence possible de ce conflit et au risque qu'il pose pour les intérêts de clients, la personne inscrite qui n'offre que des produits exclusifs devrait envisager de préciser à ses clients, avant l'ouverture de leur compte, ce qui suit :

« L'évaluation de la convenance effectuée par la société et ses représentants ne tiendra pas compte du marché des produits non exclusifs et du fait que ces produits seraient meilleurs, pires ou équivalents pour satisfaire les besoins et objectifs de placement du client. ».

La société doit également indiquer la façon dont elle traite le conflit au mieux des intérêts du client.

Lorsqu'elle communique de l'information au sujet des produits exclusifs, la société inscrite peut aussi choisir de maintenir une liste des émetteurs reliés ou associés pour lesquels elle agit comme courtier ou conseiller, qu'elle peut mettre à la disposition des clients notamment comme suit :

- en l'affichant sur son site Web et en la tenant à jour;
- en la fournissant au client à l'ouverture d'un compte;
- en expliquant au client à l'ouverture d'un compte comment communiquer avec elle pour obtenir un exemplaire de la liste, sans frais.

La liste pourrait comprendre des exemples de types d'émetteurs qui sont reliés ou associés à la société et des relations entre elle et ces émetteurs. Ainsi, la société pourrait décrire en termes généraux la nature de sa relation avec un fonds d'investissement au sein d'une famille de fonds d'investissement, ce qui pourrait lui éviter de mettre la liste à jour dès qu'un nouveau fonds s'ajoute à la famille de fonds.

Rappelons que l'information au sujet des conflits liés aux produits exclusifs devrait être communiquée aux clients avant la recommandation ou l'opération donnant lieu au conflit, afin de leur donner un délai raisonnable pour l'apprécier. Les personnes inscrites

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

devraient s'en remettre à leur jugement professionnel pour décider de la meilleure façon et du meilleur moment pour informer les clients de ces conflits. De l'information communiquée antérieurement peut ne plus être pertinente pour le client ou celui-ci peut l'avoir oubliée, tandis que de l'information transmise plusieurs fois dans un court laps de temps sur le même conflit peut être inutile ou prêter à confusion.

Les sociétés ne sont pas tenues de déclarer aux clients leurs relations avec les émetteurs reliés ou associés qui sont des organismes de placement collectif gérés par des membres du même groupe qu'elles lorsque le nom de la société et celui de l'organisme de placement collectif se ressemblent assez pour qu'une personne raisonnable conclue qu'ils sont apparentés.

b) Relations avec d'autres émetteurs

Les sociétés devraient évaluer si des conflits d'intérêts peuvent se produire dans leurs relations avec des émetteurs qui ne correspondent pas à la définition de l'émetteur relié ou associé. Il peut notamment s'agir d'émetteurs non constitués en personne morale, comme les fiducies, les sociétés de personnes, les entités ad hoc ou les conduits qui émettent des billets de trésorerie adossés à des actifs. Cela est particulièrement important si la société inscrite ou les membres du même groupe parrainent, conçoivent, prennent ferme ou placent ces titres.

La société inscrite devrait déclarer toute relation avec un émetteur de ce type qui est susceptible d'entraîner un conflit d'intérêts important.

c) Conflits liés à la rémunération

Avant la conclusion d'une opération avec un client, la personne inscrite doit indiquer toute commission ou autre rémunération qu'elle recevra relativement à celle-ci.

Toute rémunération d'un représentant qui varie selon les produits ou services offerts comporte un conflit d'intérêts important à déclarer aux clients. En ce qui a trait à la nature et à la portée du conflit, la personne inscrite devrait fournir un résumé du conflit lié à la rémunération, rédigé en langage simple. Par exemple, si certains produits procurent une commission d'un pourcentage plus élevé que d'autres produits offerts au client, l'importance de la différence de rémunération devrait être expliquée.

La personne inscrite doit expliquer l'incidence éventuelle de ce conflit et le risque qu'il pose pour les intérêts des clients, notamment une explication du risque accru que les représentants de la société puissent être incités à recommander un produit qui leur procure une rémunération plus élevée, même si un autre produit offert par la société pourrait être équivalent, voire meilleur, pour satisfaire les besoins et objectifs de placement du client. La société doit par ailleurs indiquer la façon dont elle traite ce conflit au mieux des intérêts de ses clients.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

13.4.3. Personnes physiques occupant un poste d'influence

Nous nous attendons à ce que, pour approuver l'activité externe d'une personne physique inscrite, les sociétés inscrites comprennent la nature de l'activité et déterminent si celle-ci place la personne physique inscrite en position d'influence, auquel cas d'autres obligations réglementaires s'appliquent. Ces obligations ne s'appliquent toutefois pas si la personne physique n'est qu'une personne physique autorisée (à savoir qu'elle n'est pas inscrite).

La société inscrite devrait disposer de politiques et de procédures appropriées lui permettant de faire ce qui suit :

- repérer toutes les personnes physiques inscrites occupant un poste d'influence;
- donner l'assurance raisonnable que la personne physique inscrite n'agit pas à titre de courtier ou de conseiller en valeurs mobilières ou en dérivés auprès de clients soumis à son influence;
- déclarer le poste d'influence en tant qu'activité à déclarer aux autorités.

Nous nous attendons à ce que la société inscrite ayant déterminé qu'un poste donné ne constitue pas un poste d'influence ait appuyé son évaluation par des documents et les fournisse aux autorités, sur demande. De plus, les obligations relatives aux conflits d'intérêts qui sont prévues aux articles 13.4 et 13.4.1 continuent de s'appliquer à ces activités. Seules celles prévues à l'article 13.4.3 ne s'appliqueraient pas

Pour l'application de l'article 13.4.3, certains rôles précis sont considérés comme des postes d'influence. À titre d'exemple, le chef d'un organisme religieux ou d'un organisme similaire est une personne dont le rôle de guide ou de conseiller spirituel est reconnu au sein de la structure organisationnelle d'une confession, comme un prêtre, un diacre, un rabbin, un hazan (chantre) ou un imam. La personne occupant un tel poste peut être nommée par l'organisme ou choisie par la congrégation. N'est pas considérée occuper pareil poste la personne dont les tâches ne sont qu'administratives ainsi que celle qui n'est qu'un simple membre de la congrégation. L'évaluation des rôles autres qu'administratifs au sein de la congrégation pour déterminer s'ils constituent des postes d'influence doit s'effectuer au cas par cas. Ainsi, le fait qu'une personne physique inscrite est connue du client ou du client éventuel par son rôle de figure d'autorité religieuse peut influencer sur la façon dont ce client perçoit les risques applicables au titre ou à la stratégie de placement, ou le devoir de diligence que cette personne a envers lui.

Une évaluation des autres postes est requise. Les sociétés inscrites pourraient se servir des facteurs non exhaustifs suivants pour déterminer si l'activité externe place la personne physique inscrite en position d'influence :

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- le degré d'influence que le poste confère à la personne physique inscrite en raison des fonctions qui s'y rattachent, du prestige qui en découle ou de la formation ou des connaissances spécialisées qu'il exige;
- le niveau de confusion chez une personne quant au fait que la personne physique inscrite agit en tant que personne inscrite ou à un autre titre;
- le degré de sensibilité d'une personne à la personne physique inscrite occupant ce poste du fait qu'elle se fie à ses connaissances ou à son expertise, ou en raison de la perception qu'elle en a ou de la confiance inhérente au rôle.

Si le degré de l'influence exercée par la personne physique inscrite occupant un poste d'influence et la confusion ou la sensibilité d'une personne soumise à cette influence sont jugés importants, la société inscrite devrait considérer l'activité externe comme un poste d'influence

Nous déterminerons si la personne physique inscrite occupe un poste d'influence d'après les faits de la situation, en tenant compte de tous les facteurs pertinents. Pourrait être considéré comme tel un poste qui n'en serait normalement pas un. Nous nous attendons donc à ce que les sociétés soient suffisamment au fait des activités de la personne physique qu'elles parrainent pour établir si une activité particulière peut la placer en position d'influence.

Par exemple, la personne physique qui est médecin serait considérée comme détenant un poste d'influence. Le médecin a des connaissances et une formation spécialisées en médecine que les patients n'ont pas. Un patient consulte son médecin en cas de problème de santé et s'en remet à lui, situation qui pourrait le rendre sensible à son influence. Dans ce contexte, le médecin ne serait pas autorisé à effectuer des opérations sur des valeurs mobilières ou des dérivés avec son patient ni à lui donner des conseils à cet égard.

Toutefois, il est nécessaire d'évaluer le rôle des autres prestataires de soins de santé pour déterminer s'ils détiennent un poste d'influence. Par exemple, les dentistes, les optométristes et les techniciens d'un établissement médical, comme les techniciens en radiologie et les responsables de la gestion des données médicales, ne sont pas considérés comme occupant un poste d'influence puisque le degré de sensibilité à l'influence de ces personnes est faible.

Une personne soignante d'une résidence pour aînés avec services pourrait occuper un poste d'influence. Elle est principalement chargée de fournir des soins aux résidents, ce qui comprend la prise de décisions concernant ces soins. Les résidents et les membres de leur famille s'en remettent ainsi à elle pour la qualité des soins prodigués et il ne leur est pas facile de changer d'établissement.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Voici d'autres exemples d'activités que les sociétés inscrites peuvent considérer comme un poste d'influence en raison de l'influence rattachée à ces rôles spécialisés et de la sensibilité des bénéficiaires des services à celle-ci :

- agent correctionnel du système de justice pénale;
- mentor auprès des jeunes dans le cadre d'un programme organisé;
- travailleur social intervenant auprès d'une clientèle vulnérable (par exemple dans le cadre de programmes de prévention de la toxicomanie ou de soins de santé mentale);
- consultant en immigration.

L'enseignement d'une activité récréative, comme la peinture ou la danse, par opposition à un cours de finance de niveau collégial ou universitaire requis pour obtenir un grade ou un diplôme, est un exemple d'activité ne pouvant être assimilée à un poste d'influence. Même si le professeur d'un tel cours évalue le travail des élèves, il n'exerce aucune influence, puisque son cours n'est suivi qu'à des fins récréatives. De plus, les élèves ne sont aucunement sensibles à son influence, car il ne les évalue pas en vue de leur décerner un grade ou un diplôme, et leurs études ou emplois futurs ne dépendent pas des notes obtenues.

Bien qu'ils puissent être influents en général, certains représentant élus, comme les commissaires d'école, ne sont pas non plus considérés comme occupant un poste d'influence, étant donné qu'ils représentent un vaste bassin de gens et ne peuvent user de leur influence unilatéralement. Ainsi, le degré de sensibilité de leurs électeurs n'atteint pas celui illustré dans les exemples ci-dessus ni celui des postes expressément prévus dans la définition de l'expression « poste d'influence », aux sous-paragraphes *a* à *f* du paragraphe 2 de l'article 13.4.3.

Il peut toutefois arriver que des représentants élus se trouvent en position d'influence. Ce pourrait être le cas des mieux connus d'entre eux, car les clients éventuels pourraient alors avoir l'impression que les titres ou conseils en valeurs sont avalisés ou approuvés par un organisme gouvernemental. En particulier, ils pourraient considérer les produits offerts par une telle personne inscrite comme moins risqués en raison de son identité. De même, la perception du risque d'un investissement pourrait être biaisée si la personne physique inscrite est connue du client par son rôle de personne soignante, ou, comme il est susmentionné, de figure d'autorité religieuse.

Un propriétaire d'immeuble ne serait pas considéré comme occupant un poste d'influence. Bien qu'il ait un certain pouvoir sur les locataires, dans le sens où il peut décider de poursuivre ou non la location, nous n'estimons pas que son pouvoir et la sensibilité du locataire atteignent un niveau permettant d'en arriver à cette conclusion.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La personne physique agissant à titre de liquidateur, d'exécuteur ou de fiduciaire testamentaire ou de fondé de pouvoir ne détiendrait pas, à notre avis, un poste d'influence. Dans ces cas, elle est désignée pour agir au nom de la succession ou d'une autre personne. Son influence ne se limite qu'à la succession ou à la personne et elle a l'obligation fiduciaire d'agir dans l'intérêt de l'une ou l'autre. Toutefois, constitue un conflit d'intérêts inhérent pour la personne inscrite le fait d'avoir la pleine autorité ou le plein contrôle des affaires financières d'un client. D'après notre expérience, il s'agit presque toujours d'un conflit d'intérêts important. Les règles des OAR ne permettent à une personne physique d'agir à titre de liquidateur, d'exécuteur ou de fiduciaire testamentaire ou de fondé de pouvoir que dans certains cas. Les personnes inscrites membres d'un OAR doivent respecter les règles applicables de celui-ci. Nous nous attendons à ce que, si la personne physique n'est pas visée par les règles des OAR, les sociétés inscrites disposent de politiques et de procédures pour s'assurer que ces conflits sont repérés et sont soit évités, soit traités par ailleurs au mieux des intérêts du client.

13.5. Restrictions relatives à certaines opérations dans un compte géré

En vertu de l'article 13.5, il est interdit aux conseillers inscrits de réaliser certaines opérations dans les portefeuilles de placement qu'ils gèrent pour des clients en vertu d'un mandat discrétionnaire lorsque leur relation peut donner lieu à un conflit d'intérêts ou à une apparence de conflit d'intérêts. Les opérations interdites comprennent les opérations effectuées sur des titres sur lesquels une personne responsable ou une personne ayant des liens avec elle peut avoir un droit ou exercer une influence ou un contrôle.

Information à fournir lorsque la personne responsable est un associé, un administrateur ou un dirigeant de l'émetteur

Le sous-paragraphe a du paragraphe 2 de l'article 13.5 interdit au conseiller inscrit d'acheter, pour le compte géré d'un client, des titres d'un émetteur dont une personne responsable ou une personne ayant des liens avec elle est associé, dirigeant ou administrateur. L'interdiction ne s'applique pas si le conflit est déclaré au client et que son consentement écrit est obtenu avant l'achat.

Si le client est un fonds d'investissement, la déclaration devrait, pour être valable, être faite à chacun de ses porteurs et le consentement de chacun d'eux devrait être obtenu. La déclaration peut être faite dans la notice d'offre fournie aux porteurs. Comme toute déclaration de conflit d'intérêts, elle devrait être mise en évidence et rédigée de façon précise, claire et pertinente pour les clients. Le consentement peut être obtenu au moyen de la convention de gestion des placements signée par les clients du conseiller qui sont aussi les porteurs des titres du fonds d'investissement.

Il peut s'avérer impossible pour les organismes de placement collectif sous le régime de prospectus de procéder de cette manière. Les gestionnaires de fonds d'investissement et leurs conseillers devraient aussi tenir compte de la dispense de

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

l'interdiction prévue à l'article 6.2 du *Règlement 81-107 sur le comité d'examen indépendant des fonds d'investissement* (chapitre V-1.1, r. 43) (le «Règlement 81-107») pour les fonds d'investissement sous le régime de prospectus.

Restrictions relatives aux opérations effectuées avec certains portefeuilles de placement

Le sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.5 interdit certaines opérations, dont celles entre le compte géré d'un client et celui des personnes suivantes:

- le conjoint du conseiller;
- toute fiducie dont une personne responsable est le fiduciaire;
- toute personne morale dont au moins 10 % des titres avec droit de vote sont la propriété véritable d'une personne responsable.

Il interdit également les opérations entre fonds. Une opération entre fonds se produit lorsque le conseiller d'un fonds d'investissement fait sciemment faire une opération sur des titres en portefeuille en faveur d'un autre fonds d'investissement pour lequel il agit, ou lorsqu'il ordonne au courtier d'exécuter l'opération avec l'autre fonds d'investissement. Les gestionnaires de fonds d'investissement et leurs conseillers devraient aussi considérer la dispense de l'interdiction prévue à l'article 6.1 du Règlement 81-107 pour les opérations entre fonds réalisées par les fonds d'investissement ouverts.

Le sous-paragraphe *b* du paragraphe 2 de l'article 13.5 ne vise ni à interdire à une personne responsable de souscrire des parts du fonds d'investissement visé, ni à interdire à un fonds d'investissement de souscrire des parts d'un autre fonds qui a le même conseiller que lui.

Dans les cas où un courtier membre de l'OCRCVM qui est aussi conseiller à l'égard d'un compte géré effectue des opérations entre son compte d'inventaire et le compte géré, nous nous attendons à ce qu'il soit doté de politiques et de procédures atténuant suffisamment les conflits d'intérêts inhérents à ce genre d'opération. Nous nous attendons généralement à ce que les politiques et procédures garantissent:

- que les opérations sont effectuées au meilleur cours, comme il est indiqué dans le *Règlement 23-101 sur les règles de négociation* (chapitre V-1.1, r. 6), et qu'elles sont compatibles avec les objectifs du compte géré;
- que des mesures raisonnables sont prises pour avoir accès à l'information, notamment aux cotations ou cours des marchés fournis par des parties sans lien de dépendance, pour que l'opération soit exécutée à un juste prix;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- que la surveillance est appropriée et qu'il y a un mécanisme veillant à la conformité de cette activité de courtage aux obligations réglementaires applicables, notamment aux obligations susmentionnées.

13.6. Information à fournir lors de la recommandation de titres d'un émetteur relié ou associé

L'article 13.6 limite la possibilité pour les sociétés inscrites de recommander la réalisation d'une opération sur des titres d'un émetteur relié ou associé. La limitation vise tous les moyens de communication, y compris les bulletins d'information, les articles de journaux ou de magazines à grand tirage, les sites Web, le courriel, les sites de clavardage, les babillards électroniques, la télévision et la radio.

Cet article ne s'applique pas aux recommandations faites verbalement par les personnes physiques à leurs clients. Ces recommandations sont visées par la section 2 de la partie 13.

Section 3 Ententes d'indication de clients

La section 3 énonce les obligations relatives aux ententes d'indication de clients, lesquelles visent à s'assurer qu'en vertu de ces ententes:

- les personnes physiques et les sociétés qui exercent des activités nécessitant l'inscription sont dûment inscrites;
- les rôles et responsabilités des parties au contrat écrit sont clairement établis, notamment la responsabilité relative à la conformité à la législation en valeurs mobilières;
- les clients reçoivent sur les ententes de l'information qui leur permet de les évaluer et d'apprécier la portée de tout conflit d'intérêts.

Comme nous l'indiquons dans la section « Exemples de conflits d'intérêts et de contrôles - Conflits relatifs aux ententes d'indication de clients », 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. Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites disposent de politiques et de procédures pour veiller à ce que ces conflits soient repérés, et à ce qu'ils soient évités ou traités autrement au mieux des intérêts du client.

Les sociétés inscrites ont la responsabilité de surveiller et de superviser toutes leurs ententes d'indication de clients de façon à ce que celles-ci soient conformes aux obligations prévues par le règlement et les lois en valeurs mobilières applicables, et le demeurent tant que l'entente reste en vigueur. Nous nous attendons à ce que les sociétés

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

disposent de politiques et de procédures efficaces de surveillance et de supervision de toutes les ententes d'indication de clients qu'elles ont conclues.

Obligations envers les clients

Tout client qui est indiqué (ou «référé») à une personne physique ou une société devient son client pour ce qui est de la prestation des services visés par l'entente d'indication de clients. La personne inscrite à laquelle un client est indiqué doit remplir envers celui-ci toutes les obligations liées à son inscription, notamment les obligations de connaissance du client, de connaissance du produit et d'évaluation de la convenance. La personne inscrite ne peut s'en remettre à la partie qui a fait l'indication pour s'acquitter de quelque partie que ce soit de ces obligations, pas plus qu'elle ne devrait sciemment participer à une telle entente si l'autre partie exerce des activités nécessitant l'inscription sans être dûment inscrite ou dispensée de l'inscription.

13.7. Définitions – entente d'indication de clients

L'article 13.7 définit en termes génériques l'expression «entente d'indication de clients». Cette expression s'entend d'une entente prévoyant qu'une personne inscrite accepte d'octroyer ou de recevoir une commission d'indication de clients. La définition n'est pas limitée aux ententes conclues en vue de la fourniture de produits d'investissement ou de la prestation de services financiers ou nécessitant l'inscription. Elle désigne également toute entente visant la communication à une personne physique ou une société du nom et des coordonnées d'un client contre une commission d'indication de clients.

L'article 13.7 définit également l'expression «commission d'indication de clients» en termes génériques, de sorte qu'elle englobe le partage de toute commission découlant de l'achat ou de la vente d'un titre.

Nous évaluerons au cas par cas si un paiement donné constitue ou non une commission d'indication de clients.

13.8. Ententes d'indication de clients autorisées

L'article 13.8 oblige les parties à une entente d'indication de clients à en stipuler les modalités dans un contrat écrit. Cette obligation vise à ce que les rôles et les responsabilités de chaque partie soient énoncés clairement. Les sociétés inscrites qui sont parties à des ententes d'indication de clients doivent également consigner les commissions d'indication de clients dans leurs dossiers. Les paiements ne doivent pas nécessairement être effectués par l'entremise d'une société inscrite, mais un registre de

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

tous les paiements relatifs aux commissions d'indication de clients doit être tenu. Ce registre devrait inclure ce qui suit :

- le nom du client indiqué;
- le montant de la commission;
- la personne qui octroie la commission;
- la personne qui fournit l'information aux clients indiqués.

Nous nous attendons à ce que les ententes d'indication de clients stipulent ce qui suit:

- les rôles et responsabilité des parties;
- les restrictions auxquelles est assujettie toute partie qui n'est pas une personne inscrite, afin qu'elle ne se livre pas à des activités nécessitant l'inscription;
- l'information à fournir aux clients indiqués;
- la personne qui fournit l'information aux clients indiqués.

La personne inscrite à laquelle des clients sont indiqués a les responsabilités suivantes:

- exercer toute activité nécessitant l'inscription qui est visée par l'entente;
- communiquer avec le client indiqué.

Toute société inscrite doit être partie aux ententes d'indication de clients. Elle est ainsi informée de l'existence de toutes ces ententes et en mesure de superviser ses représentants et de surveiller la conformité à ces ententes de façon adéquate. Cela n'empêche pas les personnes physiques inscrites d'être également parties à ces ententes. Aucune personne physique inscrite ne peut conclure d'ententes d'indication de clients indépendamment de sa société parrainante ou à son insu.

Toute partie à une entente d'indication de clients pourrait avoir à s'inscrire en fonction des activités qu'elle exerce. Aucune personne inscrite ne peut se servir d'une entente d'indication de clients pour charger un tiers de remplir ses obligations réglementaires, s'en dégager ou les contourner.

La personne inscrite pourrait vouloir indiquer des clients à une autre personne inscrite pour des services qu'elle n'est pas autorisée à offrir en vertu de sa catégorie

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

d'inscription. Pour ce faire, elle doit s'assurer que l'indication ne constitue pas en soi une activité qu'elle n'est pas non plus autorisée à exercer.

Nous considérons que la personne inscrite qui a indiqué un client à un courtier inscrit exerce l'activité de courtier dans les cas suivants:

- elle fait une déclaration au client quant à la qualité d'un titre ou d'une opération en particulier;
- elle fait une recommandation au client ou lui déclare qu'une opération en particulier lui convient ou qu'elle convient à une autre personne;
- elle accepte une instruction du client à l'égard des opérations devant être effectuées par le courtier inscrit.

13.9. Vérification de la qualification de la personne qui reçoit une indication de client

En vertu de l'article 13.9, la personne inscrite qui indique un client à une autre personne doit prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que cette personne a la qualification requise pour fournir les services envisagés et, le cas échéant, est inscrite pour fournir ces services. Il incombe à la personne inscrite de procéder au contrôle diligent nécessaire dans les circonstances, qui devrait, selon nous, comprendre ce qui suit :

- une évaluation du type de clients auxquels pourraient s'adresser les services indiqués;
- une évaluation par la personne inscrite de la qualification de la partie ayant reçu l'indication, notamment des mesures raisonnables pour déterminer si elle a fait l'objet d'une poursuite civile ou de procédures réglementaires ou disciplinaires menées en vertu de toute législation, ou encore de plaintes de clients relativement à ses activités professionnelles.

13.10. Information à fournir aux clients sur les ententes d'indication de clients

L'information à fournir en vertu de l'article 13.10 vise à aider les clients à prendre une décision éclairée relativement à l'indication et à évaluer les éventuels conflits d'intérêts. L'information doit être communiquée aux clients au plus tard au moment de la prestation des services ayant fait l'objet de l'indication. La société inscrite, ainsi que toute personne physique inscrite qui participe directement à l'entente d'indication de clients, devrait prendre des mesures raisonnables pour que le client comprenne:

- avec quelle entité il fait affaire;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- ce qu'il peut s'attendre à obtenir de cette entité;
- les principales responsabilités de la personne inscrite envers lui;
- les restrictions de la catégorie d'inscription de la personne inscrite;
- les conditions éventuelles dont son inscription est assortie;
- l'étendue de l'intérêt financier que la personne indiquant le client a dans l'entente d'indication;
- la nature de tout conflit d'intérêts existant ou raisonnablement prévisible résultant de l'entente d'indication.

Section 4 Emprunts et prêts

13.12. Restriction en matière d'emprunts ou de prêts aux clients

Le paragraphe 1 de l'article 13.12 vise à limiter le risque financier auquel est exposée la société inscrite. Nous considérons que cette dernière contrevient à ce paragraphe si les produits vendus aux clients sont structurés de façon à ce qu'elle devienne leur prêteur, notamment en leur consentant une marge.

Ce paragraphe interdit aux personnes inscrites de consentir des prêts de fonds, un crédit ou une marge à des clients parce que nous jugeons que cette activité crée un conflit d'intérêts qui ne peut être géré facilement.

Nous soulignons que les OAR sont dispensés de l'application de cet article étant donné qu'ils ont leurs propres règles ou interdictions sur l'octroi de prêts, de crédit et de marges aux clients. L'octroi direct de prêts aux clients (marge) est réservé aux membres de l'OCRCVM. L'ACFM possède des règles interdisant l'octroi de marges et, sauf dans les circonstances limitées prévues expressément, de prêts.

Section 5 Plaintes

13.14. Application de la présente section

La section 5 s'applique aux sociétés inscrites qui sont des courtiers ou des conseillers inscrits. Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à la présente section que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les obligations qui y sont prévues s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre. En outre, puisque les paragraphes 8 de l'article 13.16 et 4 de l'article 13.16.1 excluent de l'application de ces articles les plaintes déposées par des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, nous ne nous attendons pas

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

à ce qu'une société inscrite desservant uniquement cette clientèle maintienne son adhésion à l'OSBI ou à un service de médiation visé.

Au Québec, la société inscrite qui se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.4 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec (chapitre V-1.1) est réputée se conformer à la présente section.

Les indications de la présente section s'adressent aux sociétés inscrites dans tous les territoires.

Toutefois, la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec prévoit des obligations relatives aux services de règlement des différends différentes de celles prévues à l'article 13.16 du règlement. Au Québec, toute personne inscrite doit, conformément à la *Loi sur les valeurs mobilières*, aviser le plaignant de son droit de demander à l'Autorité des marchés financiers d'examiner le dossier de sa plainte s'il est insatisfait du traitement de la plainte ou du résultat. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier à l'Autorité des marchés financiers aux fins d'examen. Avec le consentement des parties, cette dernière peut agir comme médiateur ou conciliateur ou désigner une personne à cette fin.

13.15. Traitement des plaintes

Obligation générale de documenter et de traiter les plaintes

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et, d'une manière qu'un investisseur raisonnable jugerait efficace et équitable, de traiter chaque plainte qui lui est faite au sujet de tout produit ou service offert par elle ou un de ses représentants. Nous estimons que cette disposition englobe les plaintes reçues de clients actuels, anciens ou éventuels ayant eu affaire à la société inscrite (le plaignant), qu'elles aient été déposées verbalement ou par écrit.

Les sociétés inscrites se rappelleront qu'en vertu du sous-paragraphe *m* du paragraphe 2 de l'article 11.5, elles sont tenues de tenir des dossiers qui démontrent leur conformité aux obligations relatives au traitement des plaintes.

Politiques de traitement des plaintes

Une politique efficace de traitement des plaintes devrait traiter toutes les plaintes et tous les différends, officiels ou non, promptement et de manière équitable. Pour y parvenir, elle devrait comporter des normes permettant la réalisation d'une enquête et d'une analyse factuelles des questions liées aux plaintes qui soient objectives.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Nous estimons que les sociétés inscrites devraient appliquer dans la collecte des faits une approche objective et équilibrée, notamment en ce qui a trait aux mesures prises par les personnes suivantes :

- le plaignant;
- le représentant inscrit;
- la société.

Les sociétés inscrites ne devraient pas limiter leur examen et leur traitement des plaintes à celles qui concernent d'éventuelles infractions à la législation en valeurs mobilières.

Suivi des plaintes

La politique de traitement des plaintes de la société inscrite devrait prévoir une procédure précise de déclaration des plaintes aux supérieurs afin de permettre la détection des plaintes fréquentes et répétitives ayant le même objet, car leur accumulation pourrait indiquer un problème sérieux. Les sociétés inscrites devraient prendre les mesures qui s'imposent pour régler ce genre de problèmes dès qu'ils se présentent.

Réponse aux plaintes

Types de plaintes

Toutes les plaintes portant sur l'une des questions suivantes devraient donner lieu à une réponse initiale puis à une réponse détaillée de la part de la société, par écrit et dans un délai raisonnable :

- les activités de courtage et de conseil, y compris celles qui touchent aux renseignements sur les clients, à l'autorisation d'effectuer des opérations ou à la convenance au client;
- un manquement à l'obligation de confidentialité envers le client;
- le vol, la fraude, le détournement ou la contrefaçon;
- la présentation d'information fausse ou trompeuse;
- un conflit d'intérêts non déclaré ou visé par une interdiction;
- des opérations financières personnelles avec le client.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La société peut estimer qu'une plainte portant sur une question autre que celles énumérées ci-dessus peut néanmoins être de nature assez sérieuse pour nécessiter une réponse de la manière indiquée ci-dessous. Pour ce faire, il faut dans tous les cas évaluer si l'investisseur peut raisonnablement s'attendre à recevoir une réponse écrite à sa plainte.

Plaintes communiquées autrement que par écrit

Nous ne nous attendons pas à ce que les plaintes portant sur les questions susmentionnées qui sont communiquées verbalement et ne sont pas jugées sérieuses compte tenu des attentes raisonnables de l'investisseur donnent lieu à une réponse écrite. Toutefois, les plaintes verbales devraient recevoir autant d'attention que les plaintes écrites. Lorsqu'une plainte communiquée verbalement n'est pas exprimée clairement, la société peut demander au plaignant de la mettre par écrit et devrait lui fournir toute l'aide raisonnable requise à cette fin.

La société a le droit de s'attendre à ce que le plaignant mette par écrit une plainte verbale imprécise pour tenter d'éliminer toute confusion quant à la nature du problème. S'il appert clairement que la plainte verbale est frivole, nous ne nous attendons pas à ce que la société offre son aide pour la mettre par écrit. Elle peut néanmoins demander au plaignant de le faire par lui-même.

Délai de réponse aux plaintes

Les sociétés devraient :

- envoyer une réponse initiale écrite au plaignant dans les plus brefs délais; nous considérons qu'une réponse initiale devrait être envoyée dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la plainte;

- fournir une réponse détaillée à toutes les plaintes portant sur les questions énumérées sous la sous-rubrique « Types de plaintes », en indiquant la décision prise par la société au sujet de la plainte.

La société pourrait également souhaiter utiliser sa réponse initiale pour demander au client des précisions ou des renseignements supplémentaires. Les obligations relatives à l'information à fournir sur le service de règlement des différends ou de médiation payé par la société sont exposées ci-dessous.

Nous invitons les sociétés à régler dans les 90 jours les plaintes portant sur ces questions.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

13.15.1. Terminologie interdite

L'article 13.15.1 vise à réduire le risque que les investisseurs confondent un service de médiation indépendant sans but lucratif comme l'OSBI avec un service de la société inscrite ou un membre du même groupe qu'elle.

13.16. Services de règlement des différends offert aux clients

En vertu de l'article 13.16, la société inscrite est tenue de mettre à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à l'égard d'une plainte dans les cas où sa procédure interne de traitement des plaintes ne s'est pas traduite par une décision rapide donnant satisfaction au client.

Si un territoire compte un service de médiation visé, l'obligation prévue au paragraphe 6.1 de l'article 13.16 s'applique à la place de celle énoncée au paragraphe 6. Dans ce cas, la société inscrite doit mettre ce service à la disposition du client.

La société inscrite doit fournir au client de l'information sur ce qui suit dès que possible après le dépôt d'une plainte (par exemple, lorsqu'elle accuse réception de la plainte ou envoie sa réponse initiale) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision :

- une description des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 13.16 et, le cas échéant, des paragraphes 1 et 2 de l'article 13.16.1;

- la procédure à suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à ses frais soit mis à la disposition du client;

- le nom du service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui est mis à la disposition du client et ses coordonnées.

Personnes inscrites exerçant des activités dans d'autres secteurs

Certaines personnes inscrites sont inscrites ou détiennent un permis pour exercer également des activités dans d'autres secteurs, comme les assurances. La personne inscrite visée par une plainte devrait alors aviser le client que seules les plaintes concernant les activités nécessitant l'inscription peuvent être traitées par le service indépendant de règlement des différends ou le service de médiation visé.

Saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation d'une plainte

Le client peut saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation de sa plainte dans deux cas :

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- si la société ne l'avise pas de sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte, le client a alors le droit de le faire immédiatement;

- si la société l'a avisé de sa décision et qu'il n'en est pas satisfait, il dispose de 180 jours pour le faire.

La société inscrite qui prend plus de 90 jours pour traiter une plainte « n'arrête pas le compteur » du fait qu'elle avise le plaignant qu'elle prévoit prendre une décision dépassé ce délai. En outre, nous soulignons que les délais prescrits de 90 et de 180 jours dont dispose le plaignant pour saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation de sa plainte en vertu du paragraphe 4 de l'article 13.16 s'appliquent respectivement à compter du moment où la société inscrite reçoit la plainte et de celui où le client reçoit la décision écrite de la société. Le délai de 90 jours s'applique à l'égard de toutes les procédures internes de traitement des plaintes suivies par cette dernière avant de lui remettre sa décision par écrit. Dès que le client la reçoit, il dispose de 180 jours pour aviser le service indépendant de règlement des différends ou de médiation qu'il souhaite le saisir de sa plainte. Si la politique de traitement des plaintes de la société inscrite prévoit la possibilité de transférer la plainte à un deuxième service interne de traitement des plaintes après son traitement initial, le plaignant peut d'abord en saisir le service indépendant de règlement des différends ou de médiation tant que les dispositions du paragraphe 4 de l'article 13.16 sont respectées.

Le client doit convenir que le montant de toute indemnisation recommandée ou fixée par le service indépendant de règlement des différends ou de médiation n'excédera pas le plafond de 350 000 \$. La limite ne s'applique qu'au montant que le service peut recommander ou consentir, si bien qu'en dehors des procédures de ce dernier, les plaintes peuvent viser une réclamation plus élevée.

Nous jugerions que la société inscrite manquerait gravement à ses obligations si elle faisait de fausses déclarations au sujet de l'assistance offerte par le service indépendant de règlement des différends ou de médiation ou exerçait des pressions sur le client pour qu'il ne s'adresse pas à lui.

L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres recours, et notamment de se tourner vers les tribunaux. Si le client ne fait pas appel au service ou abandonne une plainte dont celui-ci est saisi, la société inscrite n'est pas tenue de fournir un autre service à ses frais.

Adhésion

Les sociétés inscrites doivent être membre du service de médiation visé de leur territoire.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

S'il n'y en a pas dans son territoire, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour mettre à la disposition de ses clients les services de l'OSBI (sauf au Québec) comme service de règlement des différends ou de médiation conformément au paragraphe 4 de l'article 13.16. Nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au mécanisme de règlement des différends enclenché à la suite de toute plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients. La société devrait notamment conclure des ententes de consentement avec ses clients conformément aux procédures de l'OSBI.

Autres offres de service

Sauf au Québec, la société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client en même temps les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation pour l'application du paragraphe 6 de l'article 13.16. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant offert au client.

De la même façon, un tel chevauchement ne respecterait pas l'obligation de mettre à la disposition du client le service de médiation visé conformément au paragraphe 6.1 de cet article.

13.16.1. Obligations de la société inscrite relatives au service de médiation visé

Si un service de médiation visé existe dans un territoire, l'article 13.16.1 établit les obligations de la société inscrite dans le cadre de l'enquête effectuée par le service relativement à une plainte ou de sa révision en la matière.

Le plaignant n'est pas tenu de recourir au service de médiation visé, mais s'il l'a saisi de sa plainte, la société inscrite doit participer au mécanisme de ce service.

Contexte du mécanisme du service de médiation visé

Les indications suivantes présentent les procédures que pourrait appliquer le service de médiation visé et précisent la nature de ses décisions définitives rendues en application de l'article 13.16.1. Pour régler une plainte, le service de médiation visé peut formuler une recommandation ou rendre une décision, qui peuvent devenir une décision définitive liant une société inscrite. Le plaignant peut s'opposer à une décision définitive, qu'il s'agisse d'une décision réputée définitive après l'étape de la recommandation ou d'une décision rendue à l'étape de la révision, pourvu que seule la société se soit opposée à la recommandation (voir ci-après). Toutefois, s'il s'y oppose aussi par écrit, il sera lui aussi lié par la décision définitive. La décision définitive peut obliger la société à verser

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

une indemnisation au plaignant ou à prendre une mesure de réparation précise, selon ce qui est jugé approprié dans les circonstances.

Dès qu'il est saisi de la plainte et que sa compétence est établie, le service de médiation visé entame son enquête sur la plainte. Au cours de celle-ci, il peut demander les documents et les renseignements qui sont pertinents pour l'analyse de la plainte. Nous considérons que la société qui prend une mesure susceptible d'entraver l'enquête refuse d'y collaborer, comme le fait de ne pas répondre à une demande de documents ou de renseignements.

Une fois son enquête conclue, le service de médiation visé formule une recommandation. Celle-ci est réputée une décision définitive si, à l'expiration d'un délai prescrit, *i*) ni la société inscrite ni le plaignant n'ont avisé le service par écrit qu'ils s'opposent à la recommandation et *ii*) le plaignant ne s'est pas opposé à la recommandation et ne s'est par ailleurs pas retiré du mécanisme de règlement du différend comme le permet le service avant que celui-ci n'ait conclu son enquête et transmis sa recommandation écrite aux parties.

Si la société inscrite ou le plaignant s'oppose par écrit à la recommandation, le service de médiation visé entreprend alors une révision indépendante du dossier pour ensuite rendre une décision. Dans le cas où seule la société a demandé une révision, la décision deviendra définitive si *i*) un délai prescrit s'est écoulé depuis la date où elle a été rendue et *ii*) le plaignant ne s'est pas opposé à la décision et ne s'est par ailleurs pas retiré du mécanisme de règlement du différend comme le permet le service. Dans le cas où le plaignant demande la révision de la recommandation, il ne pourra pas s'opposer à la décision (une fois rendue) ni se retirer par ailleurs du mécanisme.

Le règlement ne permet pas de se conformer partiellement à une décision définitive du service de médiation visé, mais une société peut tenter de négocier une entente avec un plaignant en tout temps.

Section 5 — Plaintes

13.14. Application de la présente section

~~Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à la présente section que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les obligations qui y sont prévues s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre.~~

~~Au Québec, la société inscrite qui se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec (chapitre V-1.1), qui prévoient un régime analogue en matière de traitement des plaintes, est réputée se conformer à la présente section.~~

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

~~Les indications de la présente section s'adressent aux sociétés inscrites dans tous les territoires, y compris le Québec.~~

~~Toutefois, l'article 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec prévoit des obligations relatives aux services de règlement des différends ou de médiation différentes de celles prévues à l'article 13.16 du règlement. Au Québec, toute personne inscrite doit aviser le plaignant, par écrit et sans délai, qu'il peut lui demander de transmettre une copie de son dossier à l'Autorité des marchés financiers s'il est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier de la plainte à l'Autorité des marchés financiers, qui l'examine et peut agir comme médiateur lorsqu'elle le juge opportun et que les parties intéressées en conviennent.~~

13.15. Traitement des plaintes

Obligation générale de documenter et de traiter les plaintes

~~En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter toutes les plaintes et les traiter de manière efficace et équitable. Nous estimons que les sociétés inscrites devraient documenter et traiter toutes les plaintes reçues de clients, d'anciens clients ou de clients éventuels ayant eu affaire à elle (le plaignant).~~

~~Les sociétés se rappelleront qu'elles sont tenues de tenir des dossiers qui démontrent leur conformité aux obligations relatives au traitement des plaintes prévues au sous-paragraphe *m* du paragraphe 2 de l'article 11.5.~~

Politiques de traitement des plaintes

~~Un système efficace de traitement des plaintes devrait traiter toutes les plaintes et tous les différends, officiels ou non, promptement et de manière équitable. Pour traiter les plaintes de façon équitable, il devrait comporter des normes permettant la réalisation d'une enquête et d'une analyse factuelles des questions liées aux plaintes qui soient objectives.~~

~~Nous estimons que les sociétés inscrites devraient appliquer dans la collecte des faits une approche équilibrée qui tienne compte de façon objective des intérêts des personnes suivantes:~~

- ~~• du plaignant;~~
- ~~• du représentant inscrit;~~
- ~~• de la société.~~

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

~~Les sociétés inscrites ne devraient pas limiter leur examen et leur traitement des plaintes à celles qui concernent d'éventuelles infractions à la législation en valeurs mobilières.~~

Suivi des plaintes

~~La politique de traitement des plaintes de la société devrait prévoir une procédure précise de déclaration des plaintes aux supérieurs afin de permettre la détection des plaintes fréquentes et répétitives ayant le même objet, car leur accumulation pourrait indiquer un problème sérieux. Les sociétés devraient prendre les mesures qui s'imposent pour régler ce genre de problèmes dès qu'ils se présentent.~~

Réponse aux plaintes

Types de plaintes

~~Toutes les plaintes portant sur l'une des questions suivantes devraient donner lieu à une réponse initiale puis à une réponse détaillée de la part de la société, par écrit et dans un délai raisonnable:~~

- ~~• les activités de courtage et de conseil;~~
- ~~• un manquement à l'obligation de confidentialité envers le client;~~
- ~~• le vol, la fraude, le détournement ou la contrefaçon;~~
- ~~• la présentation d'information fausse ou trompeuse;~~
- ~~• un conflit d'intérêts non déclaré ou visé par une interdiction;~~
- ~~• des opérations financières personnelles avec le client.~~

~~La société peut estimer qu'une plainte portant sur une question autre que celles énumérées ci-dessus peut néanmoins être de nature assez sérieuse pour nécessiter une réponse de la manière indiquée ci-dessous. Pour ce faire, il faut dans tous les cas évaluer si l'investisseur peut raisonnablement s'attendre à recevoir une réponse écrite à sa plainte.~~

Plaintes communiquées autrement que par écrit

~~Nous ne nous attendons pas à ce que les plaintes portant sur les questions susmentionnées qui sont communiquées verbalement et ne sont pas jugées sérieuses compte tenu des attentes raisonnables de l'investisseur donnent lieu à une réponse écrite. Toutefois, les plaintes verbales devraient recevoir autant d'attention que les~~

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

~~plaintes écrites. Lorsqu'une plainte communiquée verbalement n'est pas exprimée clairement, la société peut demander au plaignant de la mettre par écrit et devrait lui fournir toute l'aide raisonnable requise à cette fin.~~

~~_____ La société a le droit de s'attendre à ce que le plaignant mette par écrit une plainte verbale imprécise pour tenter d'éliminer toute confusion quant à la nature du problème. S'il appert clairement que la plainte verbale est frivole, nous ne nous attendons pas à ce que la société offre son aide pour la mettre par écrit. Elle peut néanmoins demander au plaignant de le faire par lui-même.~~

Délai de réponse aux plaintes

~~_____ Les sociétés devraient:~~

- ~~• _____ envoyer une réponse initiale écrite au plaignant dans les plus brefs délais; nous considérons qu'une réponse initiale devrait être envoyée dans un délai de 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte;~~

- ~~• _____ fournir une réponse détaillée à toutes les plaintes portant sur les questions énumérées sous la sous-rubrique «Types de plaintes» indiquant la décision prise par la société au sujet de la plainte.~~

~~_____ La société pourrait également souhaiter utiliser sa réponse initiale pour demander au client des précisions ou des renseignements supplémentaires.~~

~~_____ Les obligations relatives à l'information à fournir sur le service de règlement des différends ou de médiation payé par la société sont exposées ci-dessous.~~

~~_____ Nous invitons les sociétés à régler dans les 90 jours les plaintes portant sur ces questions.~~

13.16. Service de règlement des différends

~~_____ En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et de traiter chaque plainte qu'elle reçoit au sujet de tout produit ou service offert par elle ou ses représentants. L'article 13.16 prévoit le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation aux frais de la société pour ces plaintes dans les cas où la procédure interne de traitement des plaintes de cette dernière ne s'est pas traduite en temps opportun par une décision rapide donnant satisfaction au client.~~

~~_____ Les sociétés inscrites peuvent être tenues d'offrir à leurs frais un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client dont la plainte répond aux critères suivants:~~

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

~~• elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants;~~

~~• elle est déposée dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.~~

~~La société inscrite doit fournir au client de l'information sur ce qui suit dès que possible après le dépôt d'une plainte (par exemple, lorsqu'elle accuse réception de la plainte ou envoie sa réponse initiale) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision:~~

~~• ses obligations prévues à l'article 13.16;~~

~~• la procédure à suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à ses frais soit mis à la disposition du client;~~

~~• le nom du service indépendant qui sera mis à la disposition du client (à l'extérieur du Québec, il s'agit normalement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), comme il est exposé ci-dessous) et la manière dont il peut communiquer avec ce service.~~

~~Le client peut transférer une plainte admissible au service indépendant de règlement des différends ou de médiation dans 2 cas:~~

~~• si la société ne l'avise pas de sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte (le fait d'informer le client qu'elle prévoit prendre une décision après le délai de 90 jours «n'arrête pas le compteur»); le client a alors le droit de transférer la plainte immédiatement ou à une date ultérieure, jusqu'au moment où la société l'avise de sa décision;~~

~~• si la société l'a avisé de sa décision (dans un délai de 90 jours ou plus) et qu'il n'en est pas satisfait, il dispose de 180 jours pour transférer la plainte.~~

~~Dans les 2 cas, le client peut transférer la plainte en communiquant directement avec le service indépendant.~~

~~Nous estimons que le service indépendant, la société et le client peuvent parfois, pour une question d'équité, convenir de délais plus longs que les 90 et 180 jours prévus. Nous reconnaissons que, dans les cas où le client ne collabore pas lorsqu'il reçoit des demandes d'information raisonnables relativement à une plainte, la société peut avoir de la difficulté à prendre une décision rapidement. Nous nous attendons à ce que le service indépendant en tienne compte lorsqu'il prend sa décision ou formule des recommandations.~~

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

~~Le client doit convenir que le montant de toute indemnisation recommandée par le service indépendant n'excédera pas 350 000 \$. Ce plafond s'applique seulement au montant qui peut être recommandé. Avant d'être transférée au service indépendant, la plainte déposée auprès d'une société inscrite peut comprendre une réclamation plus élevée.~~

~~Sauf au Québec, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour offrir à ses clients les services de l'OSBI comme service de règlement des différends ou de médiation. Nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de «firme participante» et à ce qu'elle participe au processus de règlement des différends enclenché à la suite de toute plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients. La société devrait notamment conclure des ententes de consentement avec ses clients conformément aux procédures de l'OSBI.~~

~~Étant donné que l'article 13.16 ne s'applique pas aux plaintes présentées par des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, nous ne nous attendons pas à ce qu'une société desservant uniquement cette clientèle maintienne son adhésion à l'OSBI.~~

~~La société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client en même temps les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant offert au client. Sauf au Québec, nous nous attendons à ce que le client ne fasse appel à d'autres fournisseurs de services pour l'application de l'article 13.16 que dans des circonstances exceptionnelles.~~

~~Nous jugerions que la société manquerait gravement à ses obligations si elle faisait de fausses déclarations au sujet des services de l'OSBI ou exerçait des pressions sur le client pour qu'il refuse ceux-ci.~~

~~Si le client ne souhaite pas saisir l'OSBI de sa plainte ou abandonne une plainte dont celui-ci est saisi, la société inscrite n'est pas tenue de fournir un autre service à ses frais. Elle ne doit offrir à ses frais qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.~~

~~L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres solutions, et notamment de s'adresser aux tribunaux.~~

~~Les personnes inscrites membres d'un OAR, y compris celles inscrites au Québec, doivent aussi respecter les règles de l'OAR qui leur sont applicables en ce qui a trait à la prestation de services indépendants de règlement des différends ou de médiation.~~

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

~~Personnes inscrites exerçant des activités dans d'autres secteurs~~

~~— Certaines personnes inscrites sont inscrites ou détiennent un permis pour exercer également des activités dans d'autres secteurs, comme les assurances. Elles devraient informer leurs clients de l'existence et du fonctionnement des mécanismes de règlement des plaintes dans chaque secteur.~~

Section 6 Sous-conseillers inscrits

13.17. Dispense de certaines obligations pour les sous-conseillers inscrits

L'article 13.17 prévoit une dispense de certaines obligations liées aux clients pour les sous-conseillers inscrits. Ces obligations ne sont pas nécessaires puisque dans une entente conclue sur des services de sous-conseil, le client du sous-conseiller est une autre personne inscrite. Nous rappelons aux personnes inscrites que ces dispenses ne s'appliquent pas si le client n'est pas une personne inscrite. Cette dispense est conditionnelle, notamment, à ce que l'autre personne inscrite ait conclu une entente avec son client où il assume toute perte découlant du manquement du sous-conseiller à certaines obligations. Nous nous attendons à ce que la personne inscrite qui assume cette responsabilité effectue un contrôle diligent initial et continu approprié relativement au sous-conseiller et qu'elle s'assure, avant de faire des recommandations ou de prendre des décisions d'investissement fondées sur les conseils de ce dernier, que le placement convienne à son client.

Nous nous attendons également à ce que l'autre personne inscrite et le sous-conseiller tiennent des registres de leurs opérations et que l'autre personne inscrite tienne des registres des contrôles diligents effectués à l'égard du sous-conseiller. Se reporter à la partie 11 de la présente instruction générale pour des indications supplémentaires.

Section 7 Communications trompeuses

13.18. Communications trompeuses

Désignations et titres professionnels trompeurs

L'article 13.18 interdit à toute personne inscrite, dans ses relations directes avec le client, d'utiliser notamment des titres et des désignations dont on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'ils induisent des clients actuels et éventuels en erreur. Certains titres peuvent porter à confusion pour l'investisseur moyen ou laisser entendre qu'une personne physique inscrite occupe une fonction particulière auprès de la société ou possède une expertise particulière. De même, ils peuvent créer des attentes chez certains clients ou contribuer à instaurer un climat de confiance, d'assurance et de prestige qui n'est pas fondé. La société inscrite doit tenir compte de ces facteurs avant d'autoriser ses personnes physiques inscrites à utiliser un titre précis dans le cadre des

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

relations directes avec le client. On devrait porter une attention particulière à l'utilisation de titres qui évoquent une expertise dans les questions liées aux aînés ou à la planification de la retraite pour veiller à ce que toute personne physique inscrite utilisant un tel titre soit compétente en la matière.

Lorsqu'elle doit déterminer si une désignation est trompeuse, la société inscrite devrait évaluer si elle remplit les conditions suivantes :

- elle est assortie d'un programme d'études et d'un processus d'examen rigoureux;
- elle prévoit des exigences en matière d'expérience;
- elle est accordée par un organisme de bonne réputation.

La société inscrite doit être consciente que certains types de clients, notamment les personnes âgées, sont davantage vulnérables aux désignations trompeuses. Si elle autorise ses personnes physiques inscrites à utiliser des désignations de quelque sorte que ce soit, notamment celles laissant croire à une expertise en planification de la retraite, doit appliquer des procédures pour confirmer qu'elles ne sont pas trompeuses.

Nature de la relation avec les clients et des produits et services offerts

Toute publicité de la société inscrite exagérant les produits et services offerts au client pourrait raisonnablement induire celui-ci en erreur quant aux produits et services qui seront fournis et à la nature de la relation entre les deux.

Le fait pour une société inscrite d'offrir principalement ou seulement des produits exclusifs ou des produits créés par un membre du même groupe, et de se présenter comme une société offrant une vaste gamme de produits pourrait raisonnablement induire un client en erreur quant aux produits qui seront fournis et à la nature de la relation.

Le fait pour une société inscrite ou ses personnes physiques inscrites de se présenter comme engagées dans une relation assimilable à celle d'un fiduciaire avec ses clients sans toutefois respecter la norme fiduciaire pourraient raisonnablement induire un client en erreur quant à la nature de leur relation.

Titres, désignations, récompenses ou reconnaissances fondés sur le volume de ventes ou le chiffre d'affaires généré

Le volume de ventes ou le chiffre d'affaires généré par la personne physique inscrite se distingue de ses compétences, de son expérience et de sa qualification. Toute désignation, toute récompense, toute reconnaissance ou tout titre à l'apparence

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

prestigieuse qui est associé au volume de ventes ou au chiffre d'affaires généré par la personne physique inscrite pourrait raisonnablement induire un client en erreur quant à ses compétences, son expérience et sa qualification.

Par exemple, si l'appartenance d'une personne physique au « club du président » de la société inscrite est partiellement ou entièrement fondée sur le volume de ventes ou le chiffre d'affaires qu'elle a généré, elle ne peut utiliser cette reconnaissance ou récompense.

Titres de direction

La personne physique inscrite, dans ses relations directes avec des clients, ne peut utiliser un titre de direction, comme celui de président ou de vice-président, que si sa société parrainante l'a dûment nommée à ce titre en vertu du droit des sociétés applicable. L'utilisation d'un titre de direction demeure également soumise à la règle générale énoncée au paragraphe 1 de l'article 13.18 et avant de l'approuver, la société doit évaluer si le titre de direction pourrait être trompeur.

Section 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

L'Annexe G indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des clients vulnérables et les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

PARTIE 14 TENUE DES COMPTES DES CLIENTS – SOCIÉTÉS

Si le client y consent, les documents prévus par la présente partie peuvent lui être transmis électroniquement. Pour plus de renseignements, se reporter à l'Instruction générale 11-201.

Section 1 Gestionnaires de fonds d'investissement

L'article 14.1 établit l'application restreinte de la partie 14 aux gestionnaires de fonds d'investissement. Les articles de la partie 14 qui s'appliquent aux gestionnaires de fonds d'investissement exerçant leurs activités à ce titre se limitent à l'article 14.1.1, à l'article 14.5.2, à l'article 14.5.3, à l'article 14.6, à l'article 14.6.1, à l'article 14.6.2, au paragraphe 5 de l'article 14.12 et à l'article 14.15. Le gestionnaire de fonds d'investissement qui est aussi inscrit à titre de courtier ou de conseiller (ou des 2) est assujéti aux articles de la partie 14 visant les activités exercées à ces titres.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

NON EN VIGUEUR – Modification 1^{er} alinéa Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

L'article 14.1 établit l'application restreinte de la partie 14 aux gestionnaires de fonds d'investissement. Les articles de la partie 14 qui s'appliquent aux gestionnaires de fonds d'investissement exerçant leurs activités à ce titre se limitent à l'article 14.1.1, [à l'article 14.1.1](#), à l'article 14.5.2, à l'article 14.5.3, à l'article 14.6, à l'article 14.6.1, à l'article 14.6.2, au paragraphe 5 de l'article 14.12 et à l'article 14.15. Le gestionnaire de fonds d'investissement qui est aussi inscrit à titre de courtier ou de conseiller (ou des 2) est assujéti aux articles de la partie 14 visant les activités exercées à ces titres.

L'article 14.1.1 oblige les gestionnaires de fonds d'investissement à fournir l'information dont ils disposent sur le coût des positions, les frais d'acquisition reportés et les autres frais déduits de la valeur liquidative des titres, ainsi que les commissions de suivi versées aux courtiers et conseillers dont certains clients détiennent des titres des fonds du gestionnaire de fonds d'investissement. L'information doit être fournie dans un délai raisonnable pour permettre aux courtiers et conseillers de respecter leurs obligations d'information du client. Il s'agit d'une obligation fondée sur des principes. Le gestionnaire de fonds d'investissement doit collaborer avec les courtiers et les conseillers qui placent les produits du fonds pour déterminer quelle information il doit leur communiquer pour leur permettre de satisfaire à leurs obligations d'information du client. L'information et les dispositions prises pour sa transmission peuvent varier en fonction des modèles d'exploitation et des systèmes d'information.

NON EN VIGUEUR – Remplacement 2^e alinéa Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

14.1.1. Devoir d'information – gestionnaires de fonds d'investissement

L'article 14.1.1 oblige les gestionnaires de fonds d'investissement à fournir certains renseignements aux courtiers et conseillers dont des clients ont la propriété de titres de fonds qu'ils gèrent, comme le coût des positions, les frais du fonds d'investissement, les frais d'acquisition reportés et les autres frais déduits de la valeur liquidative des titres, ainsi que les commissions de suivi. Ces renseignements doivent être fournis dans un délai raisonnable pour permettre aux courtiers et conseillers de respecter leurs obligations d'information du client. Il s'agit d'une obligation fondée sur des principes. Les gestionnaires de fonds d'investissement doivent collaborer avec les courtiers et conseillers qui placent les titres de leurs fonds en vue de déterminer l'information qu'ils doivent leur transmettre et la manière de le faire pour leur permettre de satisfaire à leurs obligations d'information du client. Nous encourageons vivement l'emploi de normes et de modalités de transmission d'information qui soient communes au secteur, autant que possible. ~~L'article 14.1.1 oblige les gestionnaires de fonds d'investissement à fournir l'information dont ils disposent sur le coût des positions, les frais d'acquisition reportés et les autres frais déduits de la valeur liquidative des titres,~~

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

~~ainsi que les commissions de suivi versées aux courtiers et conseillers dont certains clients détiennent des titres des fonds du gestionnaire de fonds d'investissement. L'information doit être fournie dans un délai raisonnable pour permettre aux courtiers et conseillers de respecter leurs obligations d'information du client. Il s'agit d'une obligation fondée sur des principes. Le gestionnaire de fonds d'investissement doit collaborer avec les courtiers et les conseillers qui placent les produits du fonds pour déterminer quelle information il doit leur communiquer pour leur permettre de satisfaire à leurs obligations d'information du client. L'information et les dispositions prises pour sa transmission peuvent varier en fonction des modèles d'exploitation et des systèmes d'information.~~

NON EN VIGUEUR – Ajout
Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

14.1.2. Établissement des frais du fonds par titre

Le paragraphe 1 de l'article 14.1.2 prévoit la formule que les gestionnaires de fonds d'investissement doivent appliquer pour établir les frais quotidiens du fonds par titre aux fins de l'information sur les frais du fonds que les courtiers et les conseillers sont tenus de fournir à leurs clients, sous réserve de la disposition sur le recours à des approximations énoncée au paragraphe 2 du même article.

Cette formule exige des gestionnaires de fonds d'investissement d'apporter tout ajustement raisonnablement nécessaire pour établir avec précision le montant des frais du fonds par titre le jour donné.

Les sociétés inscrites devraient se reporter à l'article 14.11.1 pour établir la valeur marchande d'un fonds d'investissement en vertu de ce paragraphe. Entre autres ajustements raisonnablement nécessaires pour établir avec précision ce montant, elles pourraient utiliser la valeur marchande d'un titre avant déduction des frais du fonds le jour donné, pourvu que le résultat s'en trouve ainsi affiné.

S'agissant de la catégorie ou série applicable de titres d'un fonds d'investissement, les sociétés inscrites détermineront le ratio des frais du fonds le jour donné conformément à ce paragraphe au regard de la définition de ce ratio à l'article 1.1 et selon les méthodes de calcul du ratio des frais de gestion et du ratio des frais d'opérations prévues par le Règlement 81-106. Elles apporteront tout ajustement nécessaire pour établir avec précision ce montant, notamment en le calculant selon les méthodes du Règlement 81-106 pour le jour plutôt que pour la période intermédiaire ou l'exercice. Elles sont invitées à se reporter aux articles pertinents de ce règlement de même qu'aux indications applicables données à ce sujet. Nous nous attendons à ce que le ratio des frais du fonds le jour donné rende compte des frais réellement facturés ou courus à l'égard de chaque titre de la catégorie ou série applicable de titres du fonds d'investissement ce jour-là.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Information exacte

Nous invitons les gestionnaires de fonds d'investissement à fournir de l'information exacte chaque fois qu'il leur est possible de le faire à un coût et dans un délai raisonnables.

Recours à des approximations

Le paragraphe 2 de l'article 14.1.2 permet le recours à des approximations, pour autant qu'elles ne rendent pas trompeuse l'information communiquée par les courtiers inscrits ou les conseillers inscrits à leurs clients. En effet, dans certaines circonstances, il pourrait être impossible d'arriver à de l'information exacte à un coût et dans un délai raisonnables ou bien ne pas y avoir de différences importantes entre l'information exacte et une approximation raisonnable.

Les gestionnaires de fonds d'investissement doivent exercer leur jugement professionnel pour déterminer ce qu'est une approximation raisonnable. Nous considérerions généralement comme raisonnable qu'ils se fient à l'information communiquée par un fonds d'investissement dans son dernier aperçu du fonds ou rapport de la direction sur le rendement du fonds à ces fins, sauf si, par exemple, elle a significativement changé depuis sa publication ou remonte à plus de douze mois.

Selon le sous-paragraphe *a* du paragraphe 2 de l'article 14.1.2, les gestionnaires de fonds d'investissement peuvent utiliser une approximation raisonnable du ratio des frais du fonds ou des facteurs de la valeur marchande employés dans la formule prévue au paragraphe 1 du même article. Ainsi, ils peuvent approximer ce ratio le jour donné à l'égard d'une catégorie ou série de titres du fonds d'investissement en divisant le ratio annuel présenté dans son dernier rapport de gestion sur le rendement du fonds par le nombre de jours compris dans l'année, s'il en résulte une approximation raisonnable du ratio des frais du fonds pour ce jour-là.

Le sous-paragraphe *b* de ce paragraphe autorise les gestionnaires de fonds d'investissement à donner une approximation raisonnable des frais du fonds, des frais directs du fonds d'investissement ou du ratio des frais du fonds d'une catégorie ou série de titres d'un fonds d'investissement. Nous comptons qu'ils invoqueront cette disposition dans les cas où ils ne pourront pas rendre disponible l'information exacte à un coût raisonnable.

Serait par exemple déraisonnable toute approximation qui sous-estime de façon systématique et importante le montant des frais à communiquer aux clients.

Mention de recours à des approximations

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Les gestionnaires de fonds d'investissement qui utilisent ou fournissent une approximation raisonnable conformément au sous-paragraphe *a* ou *b* du paragraphe 2 de l'article 14.1.2 doivent aviser la société inscrite avoir employé une hypothèse ou approximation afin qu'elle puisse respecter son obligation en vertu du sous-paragraphe *r* du paragraphe 1 de l'article 14.17.

Nouveaux fonds d'investissement

Comme l'indique le paragraphe 3 de l'article 14.1.2, les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont pas tenus de fournir d'information sur les frais du fonds et le ratio des frais du fonds à l'égard des nouveaux fonds.

Nous les encourageons néanmoins à le faire s'ils en disposent.

En l'absence d'information exacte, nous les invitons à donner une approximation raisonnable fondée sur les frais de gestion du fonds présentés dans son prospectus ou son aperçu du fonds, compte tenu de ses frais d'exploitation et de ses frais d'opérations prévus.

Section 2 Information à fournir aux clients

14.2. Information sur la relation

Les personnes inscrites devraient veiller à ce que les clients comprennent avec qui ils font affaire. Elles devraient exercer toutes les activités nécessitant l'inscription sous leur nom légal ou commercial déposé complet. Les contrats, les avis et les relevés de compte, entre autres documents, devraient contenir leur nom légal complet.

Contenu de l'information sur la relation

Le paragraphe 1 de l'article 14.2 établit le principe général selon lequel la société inscrite doit transmettre au client toute l'information qu'un investisseur raisonnable jugerait importante en ce qui concerne sa relation avec la personne inscrite. La société doit se rappeler que si, bien souvent, l'information prévue au paragraphe 2 de l'article 14.2 suffira, il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et que le principe général s'appliquera toujours à la relation client-personne inscrite.

La forme de l'information sur la relation prévue à l'article 14.2 n'est pas prescrite. La société inscrite peut la fournir dans un seul document ou dans des documents distincts qui donnent ensemble l'information requise.

L'information sur la relation qui doit être transmise conformément au paragraphe 1 de l'article 14.2 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. Il est donc

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

primordial qu'elle soit communiquée selon les indications sur les communications avec les clients figurant à l'article 1.1 de la présente instruction générale. Nous encourageons les personnes inscrites à éviter d'utiliser des termes techniques et des acronymes dans les communications avec leurs clients. Pour satisfaire à ses obligations en vertu de l'article 14.2, la personne physique inscrite doit passer suffisamment de temps avec ses clients, à l'occasion d'une rencontre en personne ou d'une conversation téléphonique, ou par d'autres moyens compatibles avec ses activités, pour leur expliquer adéquatement l'information qui leur est transmise. Nous nous attendons à ce que la société possède des politiques et procédures prévoyant que la personne physique inscrite fasse la preuve qu'elle a agi de la sorte. Ce qui est considéré comme «suffisant» dépendra des circonstances, notamment de la compréhension par le client des documents transmis.

La preuve de la conformité aux obligations relatives à l'information à fournir au client au moment de l'ouverture d'un compte, avant d'effectuer une opération et à d'autres moments, peut prendre la forme de notes détaillées des réunions ou des discussions avec le client, de confirmations signées par le client ou d'enregistrements de conversations téléphoniques, par exemple.

Mesures à prendre pour promouvoir la participation du client

La société inscrite devrait aider ses clients à comprendre sa relation avec eux. Elle devrait les encourager à participer activement à la relation et leur fournir de l'information et des communications claires et pertinentes en temps opportun.

La société inscrite devrait notamment encourager et aider ses clients à faire ce qui suit:

- **Tenir la société à jour.** Les clients devraient être encouragés à:
 - fournir des renseignements complets et exacts à la société et aux personnes physiques inscrites qui agissent pour son compte;
 - informer rapidement la société de tout changement dans les renseignements les concernant susceptible de modifier les types de placements qui leur conviennent, comme un changement dans leur revenu, leurs objectifs de placement, leur profil de risque, l'horizon temporel de leurs placements ou leur valeur nette.
- **S'informer.** Les clients devraient:
 - recevoir de l'aide pour comprendre les risques et rendements potentiels des placements;
 - être encouragés à lire attentivement la documentation publicitaire fournie par la société;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- être encouragés à consulter au besoin un spécialiste, comme un juriste ou un comptable, afin d'obtenir des conseils juridiques ou fiscaux.

- **Poser des questions.** Les clients devraient être encouragés à:

- demander à la société de l'information sur toute question relative à leur compte, à leurs opérations, à leurs placements ou à la relation avec elle ou une personne physique inscrite agissant pour son compte.

- **Suivre leurs placements de près.** Les clients devraient être encouragés à:

- lire l'information sur leur compte fournie par la société;
- prendre régulièrement connaissance de la composition et du rendement de leur portefeuille.

Type de compte

Le sous-paragraphe a du paragraphe 2 de l'article 14.2 oblige la société à fournir une description de la nature ou du type de compte du client. Pour comprendre sa relation avec la société, le client doit connaître le fonctionnement de son compte. Voici des exemples d'informations pertinentes :

- le seuil minimal en matière de taille de compte, le cas échéant;
- s'il s'agit d'un compte à honoraires ou si des commissions seront payables;
- les limites sur les produits ou services offerts pour les comptes de ce type, le cas échéant.

Les autres obligations prévues dans cet article s'inscrivent dans la même optique.

Indication du lieu et du mode de détention des actifs ou d'accès aux actifs des clients, y compris les risques et avantages pertinents qui en découlent

En vertu des sous-paragraphe *a.1* et *a.2* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit indiquer au client le lieu et le mode de détention des actifs ou d'accès aux actifs, y compris les risques et avantages pertinents qu'ils comportent pour lui. Les risques varieront selon le type d'entente de garde conclue. En général, l'information fournie devrait préciser au moins les points suivants:

- le ou les modes de détention des actifs du client, et les risques associés;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- le ou les modes d'accès aux actifs par la société inscrite, et les risques associés;
- si les actifs du client sont détenus en tout ou en partie par un dépositaire qualifié;
- si le dépositaire a recours à un sous-dépositaire, dans les cas où la société inscrite donne instruction du choix du dépositaire, ou prend des mesures à cet égard;
- si le dépositaire choisi n'est pas indépendant de la société inscrite, et si celle-ci a accès aux actifs du client en raison de cette relation;
- dans le cas où les fonds et les titres du client sont détenus par un dépositaire étranger ou un courtier étranger conformément au paragraphe 3 de l'article 14.5.2, au paragraphe 2 de l'article 14.6, à l'article 14.6.1 ou à l'article 14.6.2, le fondement de la décision de recourir à ce dépositaire ou à ce courtier et une description des risques qui en découlent, notamment la difficulté possible pour le client de faire respecter ses droits et rapatrier ses actifs en cas de faillite ou d'insolvabilité du dépositaire ou courtier étranger.

Description des produits et services

En vertu du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société doit fournir une description générale des produits et services qui seront offerts au client, notamment certains éléments d'information requis. Les restrictions en matière de revente visées à la disposition *i* de ce sous-paragraphe comprendraient, par exemple, l'obligation que les titres soient rachetés par l'émetteur, alors que les restrictions sur la liquidité comprendraient notamment les périodes de détention et l'absence de marché pour la plupart des titres du marché dispensé et certains produits exclusifs.

Conformément au sous-paragraphe *b.1* du paragraphe 2 de cet article, la société doit fournir une description générale de toute limite relative à la sélection des produits et services qui seront offerts au client, en indiquant notamment si elle offrira principalement ou seulement des produits exclusifs au client et s'il existe d'autres limites relatives à la sélection des produits ou services. Il est possible qu'elle soit limitée à des produits spécialisés en raison de sa catégorie d'inscription (comme le sont les courtiers en épargne collective et les courtiers sur le marché dispensé) ou des conditions dont son inscription est assortie, de même que de décisions commerciales de limiter les produits ou services qu'elle offre à ses clients en fonction de leur type de compte ou d'autres facteurs. Le cas du représentant inscrit ayant été assigné au compte du client et qui est soumis à des restrictions réglementaires ou commerciales relativement aux produits et services que la société offre à ce dernier en est un autre exemple.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

L'obligation de la personne inscrite d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec ses clients et son obligation d'évaluer la convenance au client en donnant préséance aux intérêts de celui-ci exigent de la société qu'elle lui indique si aucun de ses produits ou services ne lui convient. Cette évaluation peut dépendre des objectifs de placement établis pour le compte du client. Par exemple, cela peut faire une différence si le compte est le principal instrument d'épargne retraite d'un investisseur individuel ou s'il s'agit d'un compte secondaire établi par un investisseur qualifié à des fins de spéculation sur les produits du marché dispensé.

Déclaration des conflits d'intérêts

Conformément au sous-paragraphe e du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société doit déclarer les conflits d'intérêts. Elle devrait par ailleurs prendre note des obligations en la matière qui sont prévues aux paragraphes 5, 6 et 7 de l'article 13.4.

Description des frais et des autres formes de rémunération

En vertu des sous-paragraphes *f*, *g* et *h* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite doit fournir au client de l'information sur les frais de fonctionnement et les frais liés aux opérations qu'il pourrait avoir à payer ainsi que sur toute rémunération de tiers, comme les commissions de suivi et les commissions consenties par l'émetteur, notamment des options et des bons de souscription, qui peut être versée à la société relativement au client. Ces obligations ont été rédigées en termes généraux et nous nous attendons à ce que la société veille à ne pas omettre ni dissimuler l'information requise.

Les frais exigibles du client et la rémunération que la société inscrite peut recevoir de tiers à l'égard du client varient en fonction de leur type de relation et de la nature des services et des produits de placement offerts. La société n'a pas à fournir d'information sur tous les types de comptes qu'elle offre ni sur les frais y afférents si cela ne s'applique pas à la situation du client.

L'expression «frais de fonctionnement» est définie en termes généraux à l'article 1.1 et englobe, par exemple, les frais de service, les frais d'administration, les frais de garde, les frais de gestion, les frais de transfert, les frais de fermeture de compte, les frais annuels des régimes enregistrés et les autres frais relatifs au maintien et à l'utilisation d'un compte qui sont payés à la personne inscrite. Dans le cas de la société inscrite qui exige un montant forfaitaire pour le fonctionnement du compte, par exemple un pourcentage des actifs gérés, ces frais constituent des frais de fonctionnement. Nous ne nous attendons pas à ce que la société qui facture un montant forfaitaire présente de façon détaillée chaque élément couvert par ces frais.

L'expression «frais liés aux opérations» est également définie en termes généraux à l'article 1.1 et englobe, par exemple, les commissions, les frais de transaction, les frais d'échange ou de changement, la rémunération au rendement, les frais pour les

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

opérations à court terme et les frais d'acquisition ou de rachat qui sont payés à la personne inscrite. Même si nous ne considérons pas les «écarts de taux de change» comme des frais liés aux opérations, nous encourageons les sociétés à adopter comme pratique exemplaire d'inclure dans les confirmations d'exécution et les rapports sur les frais et les autres formes de rémunération une mention générale précisant qu'elles peuvent avoir réalisé un gain ou subi une perte à la suite d'une opération de change.

Les frais de fonctionnement et les frais liés aux opérations comprennent seulement les frais que le client paie à la société inscrite. Les frais payable à des tiers, comme les frais de garde, qui ne sont pas payés à la société inscrite, en sont exclus. Les frais de fonctionnement et les frais liés aux opérations comprennent les taxes de vente payées sur les montants facturés au client. Les personnes inscrites peuvent souhaiter aviser les clients lorsque les frais comprennent les taxes de vente, ou présenter séparément tous les éléments qu'ils comportent. Les retenues d'impôt ne seraient pas considérées comme des frais.

La personne inscrite devrait informer ses clients détenant des comptes gérés si elle reçoit une rémunération de tiers et si cela peut modifier les frais que les clients lui versent. Par exemple, les frais de gestion payés par un client sur la portion du compte géré constituée par les titres d'un organisme de placement collectif peuvent être inférieurs aux frais généraux payés sur le reste du portefeuille.

Description du contenu et de la périodicité de l'information communiquée au client

En vertu du sous-paragraphe *i* du paragraphe 2 de l'article 14.2, la société inscrite est tenue de fournir une description du contenu et de la périodicité de l'information à communiquer aux clients, notamment des documents suivants, selon le cas:

- les avis d'exécution visés à l'article 14.12;
- les relevés de compte visés à l'article 14.14;
- les relevés supplémentaires visés à l'article 14.14.1;
- l'information sur le coût des positions-titres visée à l'article 14.14.2;
- le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération visé à l'article 14.17;
- le rapport sur le rendement des placements visé à l'article 14.18.

On se reportera à la section 5 de la présente partie pour obtenir des indications sur les obligations d'information du client qui incombent aux sociétés inscrites.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Évaluation de la convenance au client et information relative à la connaissance du client

Le sous-paragraphe *k* du paragraphe 2 de l'article 14.2 oblige la société inscrite à informer ses clients de son obligation d'évaluation de la convenance au client (sous réserve de l'exception prévue au paragraphe 7 de l'article 14.2). Le sous-paragraphe *l* du paragraphe 2 de cet article oblige la société à fournir aux clients un exemplaire de l'information relative à la connaissance du client les concernant. 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 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. Afin que cette information aide le client à comprendre sa relation avec la personne inscrite, conformément au principe énoncé au paragraphe 1 de l'article 14.2, nous nous attendons à ce qu'elle inclue une description des divers éléments (comme le «profil de risque» et «l'horizon temporel de placement») composant cette information, et qu'elle indique qu'elle servira à évaluer la convenance au client. L'obligation prévue au paragraphe 1 de l'article 14.2 est continue, de sorte que si cette information est mise à jour, elle doit également être transmise au client.

Indices de référence

Le sous-paragraphe *m* du paragraphe 2 de l'article 14.2 prévoit que la société inscrite doit fournir au client une explication générale de la façon de se servir des indices de référence du rendement des placements pour évaluer le rendement de ses placements ainsi que des choix dont il dispose pour obtenir d'elle de l'information sur les indices. Outre cet exposé de nature générale, rien n'oblige la société inscrite à fournir ce genre d'information à ses clients. Nous encourageons néanmoins les sociétés inscrites à adopter cette façon de faire comme pratique exemplaire. On trouvera des indications sur la présentation des indices de référence dans la présente instruction générale, à la fin de l'exposé sur le contenu du rapport sur le rendement des placements, à l'article 14.19.

Courtiers en plans de bourses d'études

Le sous-paragraphe *n* du paragraphe 2 de l'article 14.2 exige une explication des conditions importantes du plan de bourses d'études qui doivent être respectées pour éviter toute perte pour le client. Pour être complète, l'information pourrait comprendre toute option qui permettrait à l'investisseur de conserver des gains théoriques dans le cas où il ne pourrait effectuer tous les versements prévus par le plan ainsi que les frais rattachés à ces options.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Incidence des frais et des restrictions sur le rendement des placements

Conformément au sous-paragraphe o du paragraphe 2 de l'article 14.2, il faut fournir une explication générale de l'incidence possible des frais continus qui peuvent incomber au client ainsi que des frais qui peuvent lui être facturés, notamment leur effet cumulatif dans le temps. Nous soulignons que cette obligation s'applique au rendement des placements du client et non au rendement propre à un titre. La personne inscrite doit donc expliquer les incidences possibles des frais relativement aux comptes que le client possède auprès de la société.

Exécution d'ordres

En vertu des paragraphes 7 et 8 de l'article 14.2, le courtier dont la relation avec le client se limite à exécuter des opérations sur les directives d'un conseiller inscrit agissant au nom du client n'est tenu de fournir que de l'information limitée sur la relation. Dans une telle relation, chaque personne inscrite doit expliquer au client son rôle et ses responsabilités à son égard ainsi que les services et l'information que celui-ci peut s'attendre à recevoir.

14.2.1. Information à fournir sur les frais avant d'effectuer les opérations

Pour les comptes non gérés, l'article 14.2.1 exige de la société inscrite qu'elle informe le client des frais rattachés à une opération avant d'accepter des instructions de sa part. Cette information n'a pas à être fournie par écrit. Une communication verbale suffit pour satisfaire à l'obligation au moment de l'opération. Dans le cas d'un client qui effectue des opérations fréquemment, si la société a de bonnes raisons de croire que les frais «standards» applicables sont bien compris, il est possible de fournir une simple confirmation que les frais usuels s'appliquent au lieu d'en préciser le montant. En vertu de l'article 14.12, les frais doivent être précisés par écrit dans l'avis d'exécution.

Lors du rachat de titres avec frais d'acquisition reportés, il est nécessaire de préciser au client qu'il pourrait avoir à payer des frais et d'indiquer le barème qui s'appliquerait si le titre était vendu au cours de la période d'application des frais d'acquisition reportés. Le montant réel des frais d'acquisition reportés, s'il y a lieu, doit être indiqué lorsque le titre est racheté. Pour fournir l'information exigée sur les commissions de suivi et les frais de gestion de fonds d'investissements, les représentants de courtier peuvent attirer l'attention sur les renseignements figurant dans le prospectus ou dans l'aperçu du fonds si ce document est remis au moment de la souscription.

Dans le cas d'une opération visant un titre de créance, l'information communiquée avant l'opération devrait notamment comprendre un exposé sur la commission que la société inscrite recevra pour l'exécuter, le cas échéant. Elle devrait également préciser le nombre de points de base que représente ces frais ainsi que le montant en dollars

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

correspondant ou une estimation raisonnable si elle ne connaît pas le montant réel des frais à ce moment.

Si le client investit dans des titres d'un organisme de placement collectif ou d'un autre véhicule qui comporte l'une des caractéristiques suivantes, la personne inscrite doit expliquer brièvement en quoi chacune d'elles consistent et leur incidence éventuelle sur le placement:

- les frais de gestion;
- les options de frais d'acquisition que le client peut choisir et une explication du mode de fonctionnement de ces frais; tous les frais de rachat ou frais sur les opérations à court terme susceptibles de s'appliquer devraient également être abordés ;
- les commissions de suivi, le cas échéant, ou autres frais inclus dans le prix du titre;
- les options concernant les frais prélevés à l'acquisition, le cas échéant;
- les frais relatifs au changement ou à l'échange de titres par le client, le cas échéant (les «frais d'échange ou de changement»).

Nous invitons les personnes inscrites à expliquer à leurs clients le plus simplement possible ce que sont les commissions de suivi et les frais de gestion des fonds afin qu'ils comprennent bien ces notions. À notre avis, cette explication doit préciser que les commissions de suivi ne constituent pas des frais supplémentaires qui lui sont payés par le client. Pour l'application du règlement, l'expression «commission de suivi» est définie en termes généraux à l'article 1.1 pour garantir que les paiements analogues à ce que l'on appelle communément les commissions de suivi sont assujettis à des obligations d'information similaires en vertu du règlement.

Opérations d'échange ou de changement

Effectuer une opération d'échange ou de changement à l'insu du client est contraire à l'obligation de la personne inscrite d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité. À notre avis, pour que cette obligation soit satisfaite, le client doit être avisé au préalable des frais associés à l'opération, de ce qui incite le courtier à l'effectuer (y compris des commissions de suivi plus élevées) et des éventuelles conséquences fiscales ou autres. Dans chaque cas, nous nous attendons à ce que le courtier explique pourquoi l'opération d'échange ou de changement est appropriée pour le client. Nous considérons que la communication au client d'information claire et complète sur les frais au moment de l'opération l'aidera à comprendre les répercussions des opérations envisagées et découragera les personnes inscrites d'effectuer des opérations afin de générer des commissions. Nous rappelons également aux personnes inscrites que leurs obligations

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

en matière de convenance au client et de conflits d'intérêts s'appliquent à ce genre d'opération, tout comme leurs obligations en vertu des règles ou des indications des OAR.

Nous nous attendons à ce que les personnes inscrites indiquent tous les changements et les échanges de titres du client avec exactitude dans les avis d'exécution en précisant chaque opération d'achat ou de vente constituant le changement ou l'échange, conformément à l'article 14.12, et en donnant une description des frais exigibles qui y sont associés.

14.4. Relation de la société avec une institution financière

Pour s'acquitter de ses obligations envers les clients, la personne inscrite qui a une relation avec une institution financière devrait veiller à ce qu'ils sachent avec quelle entité juridique ils font affaire. Les clients peuvent notamment se le demander lorsque plusieurs sociétés de services financiers exercent des activités au même endroit. La personne inscrite peut recourir à plusieurs méthodes de différenciation, dont la signalisation et la communication d'information.

Section 3 Actifs des clients et des fonds d'investissement

14.5.2. Restriction en matière de garde autonome et obligation de garde par un dépositaire qualifié

L'article 14.5.2 prévoit les situations où la société inscrite doit veiller à ce que le dépositaire auquel sont confiés les fonds ou les titres du client ou du fonds d'investissement soit un dépositaire canadien. Si la société inscrite possède les fonds ou les titres d'un client ou d'un fonds d'investissement, nous nous attendons à ce qu'elle les transfère à un dépositaire canadien; si elle y a accès, elle devrait confirmer qu'ils sont détenus auprès d'un tel dépositaire. Dans le cas où elle donne instruction du choix du dépositaire, ou prend des dispositions à cet égard, nous nous attendons à ce qu'il s'agisse d'un dépositaire canadien.

Pour l'application de l'article 14.5.2, les «fonds et les titres d'un fonds d'investissement» devraient englober les fonds et les titres du portefeuille du fonds d'investissement, ainsi que les fonds que peut détenir le gestionnaire de fonds d'investissement en vue d'un placement dans des titres du fonds d'investissement ou du rachat de tels titres.

Le paragraphe 7 de l'article 14.14 prévoit les cas où un titre est considéré comme étant détenu par une société inscrite pour un client. Dans la présente section, nous considérons que les mots «détient» et «détenus» englobent les cas cités dans ce paragraphe. On trouvera à l'article 12.4 de la présente instruction générale des exemples de situations de détention des actifs ou d'accès à ceux-ci. Pour l'application de la

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

présente section, nous nous attendons à ce que toutes les sociétés inscrites se fonder sur ces exemples pour établir si elles détiennent les actifs de clients ou y ont accès. Pour l'application de l'article 14.5.2, nous estimons que les mots «détenir ou avoir accès» ne s'entendent pas de la gestion en transit d'un chèque du client payable à un tiers.

Nous reconnaissons qu'il peut y avoir de bonnes raisons de recourir à un dépositaire étranger, notamment:

- le portefeuille du client ou du fonds d'investissement est composé exclusivement ou quasi exclusivement de titres étrangers;
- le client de la société inscrite ou le fonds d'investissement est résident d'un territoire étranger;
- le recours est nécessaire pour faciliter des opérations de portefeuille;
- cela est plus avantageux fiscalement pour le client ou le fonds d'investissement que de recourir à un dépositaire canadien.

Dans de telles circonstances, nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites évaluent les risques et les avantages de recourir à un dépositaire étranger, et qu'elles évaluent ce qui est le plus avantageux pour le client. Voici quelques points dont il faut tenir compte:

- les protections qu'offre tout fonds de protection des épargnants approuvé ou reconnu par l'autorité comparativement au système d'indemnisation des investisseurs offert dans le territoire étranger;
- la solidité du régime de garde du territoire étranger;
- la possible difficulté pour le client ou le fonds d'investissement de faire respecter ses droits dans le territoire étranger;
- la possible difficulté pour le client ou le fonds d'investissement de faire rapatrier ses actifs en cas de faillite ou d'insolvabilité du dépositaire étranger;
- la nature de la réglementation à laquelle le dépositaire étranger est assujéti;
- la suffisance des capitaux propres du dépositaire étranger dans les circonstances.

La société inscrite a l'obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec son client, ou dans l'intérêt du fonds d'investissement, selon le cas. De plus, comme il est prévu au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 11.1, elle

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

devrait gérer les risques liés au recours à un dépositaire étranger conformément aux pratiques commerciales prudentes. Nous nous attendons par conséquent à ce qu'elle considère différentes options dans son évaluation, notamment si son client, ou le fonds d'investissement qu'elle gère, serait mieux servi en appliquant l'une des stratégies suivantes:

- le recours à un dépositaire canadien qui pourrait nommer un dépositaire étranger comme sous-dépositaire;
- la réduction de l'exposition du client ou du fonds d'investissement à un dépositaire étranger en particulier, notamment en ayant recours à plusieurs dépositaires étrangers.

Dans l'éventualité où les services d'un dépositaire étranger auraient été retenus, nous évaluerons cette pratique au cas par cas.

Lorsque des instruments de placement sont composés à la fois de titres et de dérivés, les obligations de garde prévues dans la présente section s'appliquent, sous réserve de ce qui suit:

- la définition prévue à l'article 14.5.1;
- la dispense relative aux sûretés de client subordonnée aux obligations de garde prévues par le *Règlement 94-102 sur la compensation des dérivés et la protection des sûretés et des positions des clients* (chapitre I-14.01, r. 0.001).

Dispenses de la restriction sur la garde autonome et de l'obligation de garde par un dépositaire qualifié

Les gestionnaires de fonds d'investissement sont réputés avoir accès aux actifs des portefeuilles des fonds d'investissement qu'ils gèrent et doivent veiller à ce que la garde de leurs fonds et de leurs titres soit confiée à un dépositaire qualifié en vertu de l'article 14.5.2. La dispense prévue au sous-paragraphe *d* du paragraphe 7 de cet article n'est pas ouverte aux gestionnaires de fonds d'investissement pour les fonds d'investissement sous leur gestion.

Les conseillers inscrits créent et utilisent souvent des fonds d'investissement pour investir les fonds de leurs clients. Ceux qui agissent également comme gestionnaire de fonds d'investissement devraient veiller à ce que la garde des fonds et des titres des fonds d'investissement qu'ils gèrent soit confiée à un dépositaire qualifié. Le sous-paragraphe *c* du paragraphe 7 de l'article 14.5.2 prévoit une dispense de l'obligation pour les sociétés inscrites de recourir à un dépositaire qualifié pour les titres émis par des fonds d'investissement, pourvu qu'ils soient inscrits dans les registres du fonds

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

d'investissement ou de son agent des transferts, seulement au nom des clients des conseillers inscrits.

Hypothèques

Nous reconnaissons que les pratiques de garde relatives aux hypothèques peuvent être particulières et différer de celles appliquées à d'autres types de titres. Les hypothèques font l'objet d'une dispense de l'obligation de garde par un dépositaire qualifié et de la restriction sur la garde autonome dans tous les territoires du Canada, pourvu que les conditions prévues au sous-paragraphe *f* du paragraphe 7 de l'article 14.5.2 soient respectées.

Interdiction visant la garde autonome et le recours à un dépositaire non indépendant sur le plan opérationnel

En vertu du paragraphe 1 de l'article 14.5.2, la société inscrite ne peut être le dépositaire ou le sous-dépositaire de ses clients ou des fonds d'investissement qu'elle gère, sauf dans certaines circonstances. Les paragraphes 5 et 6 de cet article prévoient que le dépositaire qualifié, ou l'institution financière canadienne lorsqu'il s'agit de fonds, doit être opérationnellement indépendant de la société inscrite, sauf dans certaines circonstances. Pour l'application du sous-paragraphe *b* des paragraphes 1 et 5 de l'article 14.5.2, nous considérons qu'un système de contrôles et de supervision possédant les caractéristiques suivantes gère les risques liés à la garde des fonds ou des titres pour le client ou le fonds d'investissement:

- la séparation des fonctions de garde des autres fonctions;
- la vérification des actifs des clients est effectuée par un tiers.

Même si la société inscrite n'est pas tenue de retenir les services d'un dépositaire qualifié en vertu du paragraphe 2 ou 3 de l'article 14.5.2, ou une institution financière canadienne en vertu du paragraphe 4, le recours à un dépositaire opérationnellement indépendant nous paraît prudent. L'article 12.4 de la présente instruction générale comporte des exemples de situations où il est possible d'avoir accès aux actifs de clients par l'intermédiaire d'un dépositaire non indépendant. La relation entre une société inscrite et un dépositaire non indépendant peut donner lieu à de graves conflits d'intérêts. Nous rappelons aux sociétés inscrites leur obligation de relever et de traiter les conflits d'intérêt en vertu de l'article 13.4. Dans les cas où un conflit d'intérêts ne peut être géré de manière équitable et efficace, la société inscrite devrait envisager d'avoir recours à un dépositaire indépendant.

Pratiques générales prudentes en matière de garde

Actifs autres que des fonds et des titres

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

L'article 14.6 prévoit l'obligation pour la société inscrite de détenir les actifs de clients ou de fonds d'investissement, notamment des titres, des fonds et d'autres types d'actifs, séparément de ses propres biens, et en fiducie. Conformément à la présente section, si les actifs sont détenus directement (par exemple, il ne s'agit ni de fonds ni de titres, ou la société inscrite se prévaut d'une dispense de l'obligation de recourir à un dépositaire qualifié), la situation sera évaluée au cas par cas.

Nous reconnaissons que, dans des cas restreints, il n'est peut-être pas possible de confier la garde de certains types d'actifs à un dépositaire qualifié. Dans le cas de lingots, par exemple, le dépositaire doit posséder de l'expérience dans l'entreposage et les services de garde de lingots et bien connaître les obligations en matière de manipulation et d'entreposage. Il est possible que ce genre de dépositaire ne corresponde pas à la définition d'un «dépositaire qualifié». Le cas échéant, nous nous attendons à ce que la société inscrite qui, si les actifs du client ou du fonds d'investissement avaient été des fonds et des titres, aurait été assujettie au paragraphe 2, 3 ou 4 de l'article 14.5.2, exerce la diligence et la compétence qui s'imposent dans le choix et la nomination (le cas échéant) du dépositaire. À cette fin, elle pourrait devoir examiner les installations, les procédures, les registres, la couverture d'assurance et la solvabilité du candidat. Nous nous attendons également à ce qu'elle revoie périodiquement les ententes de garde des actifs des clients et des fonds d'investissement.

Remise des relevés de compte de garde

Les sociétés inscrites devraient inciter les clients ou les fonds d'investissement, selon le cas, à leur confirmer qu'ils reçoivent des relevés de compte de leur dépositaire et à les comparer aux relevés qu'elles-mêmes leur envoient, le cas échéant.

Rapprochement avec les comptes des dépositaires

Les sociétés inscrites devraient régulièrement rapprocher leurs registres internes des actifs des clients ou des fonds d'investissement avec ceux du dépositaire.

Ententes de garde

Gestionnaires de fonds d'investissement

Les gestionnaires de fonds d'investissement devraient exercer la diligence et la compétence qui s'imposent dans le choix et la nomination du dépositaire des fonds d'investissement qu'ils gèrent. Nous nous attendons à ce qu'ils revoient périodiquement les ententes de garde de leurs fonds d'investissement. Ils devraient aussi évaluer si le dépositaire nommé fait preuve d'une diligence et d'une compétence raisonnables dans le choix et la surveillance de ses sous-dépositaires, si ces derniers répondent à la

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

définition d'un «dépositaire qualifié» et si les dispositifs de séparation appropriés dans la chaîne de garde des actifs du portefeuille du fonds d'investissement sont respectés.

Les gestionnaires de fonds d'investissement devraient conclure une entente de garde écrite avec le dépositaire au nom des fonds d'investissement sous leur gestion. L'entente est censée aborder des questions clés, comme l'emplacement de l'actif du portefeuille, la nomination d'un sous-dépositaire, le cas échéant, la méthode de garde de l'actif du portefeuille, la norme de diligence du dépositaire et la responsabilité en cas de perte. Les fonds d'investissement sous le régime de prospectus sont assujettis à d'autres obligations relatives à la garde prévues par le *Règlement 81-102 sur les fonds d'investissement* (chapitre V-1.1, r. 39) et par le *Règlement 41-101 sur les obligations générales relatives au prospectus* (chapitre V-1.1, r. 14).

Sociétés inscrites autres que des gestionnaires de fonds d'investissement

Lorsque des sociétés inscrites autres que des gestionnaires de fonds d'investissement ont une influence sur le choix du dépositaire du client, nous estimons qu'elles devraient, comme pratique commerciale prudente, procéder à un contrôle diligent similaire à celui des gestionnaires de fonds d'investissement décrit brièvement ci-dessus. Il arrive souvent que ces sociétés inscrites donnent instruction au client de conclure une entente de garde, ou prennent des dispositions à cet égard. Or, elles ne sont habituellement pas parties à l'entente de garde conclue entre le client et le dépositaire à qui est confiée la garde de ses actifs. Nous nous attendons néanmoins à ce qu'elles comprennent les modalités importantes de l'entente de garde écrite et expliquent au client quel en est l'objet principal. Dans le cas où celle-ci autorise le recours à un sous-dépositaire, la société inscrite devrait en avertir le client et l'encourager à communiquer avec le dépositaire en cas de questionnement.

14.5.3. Fonds et titres détenus par un dépositaire qualifié

L'article 14.5.3 prévoit des obligations relatives au mode de détention des fonds et des titres par un dépositaire qualifié ou une institution financière canadienne. La société inscrite peut s'acquitter de l'obligation prévue au paragraphe a de cet article en vérifiant que les fonds et les titres du client ou du fonds d'investissement figurent sur le relevé de compte de garde de celui-ci, délivré par le dépositaire qualifié ou l'institution financière canadienne.

Le dépositaire qualifié peut prendre des dispositions pour que les titres soient déposés auprès d'un dépositaire central ou d'une chambre de compensation qui exploite un système de gestion en compte courant, notamment La Caisse canadienne de dépôt de valeurs Limitée, la Depository Trust Company ou tout autre dépositaire central ou chambre de compensation, canadien ou étranger, constitué en vertu des lois d'un pays ou d'une subdivision politique d'un pays et qui exploite un système de gestion en compte courant soit dans ce pays ou dans cette subdivision, soit entre plusieurs pays.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

14.6. Garde en fiducie des actifs des clients et des fonds d'investissement par la société inscrite

L'article 14.6 oblige la société inscrite à détenir séparément et en fiducie les actifs des clients et des fonds d'investissement. Lorsqu'une société inscrite non membre d'un OAR n'est pas tenue de recourir à un dépositaire qualifié, ou à une institution financière canadienne s'il s'agit de fonds, en vertu du paragraphe 2, 3 ou 4 de l'article 14.5.2, il nous paraît prudent que les actifs des clients ou du portefeuille des fonds d'investissement soient détenus en leur nom seulement, car les obligations en matière de capital des personnes inscrites non membres d'un OAR ne sont pas conçues pour tenir compte du surplus de risque associé à la détention de tels actifs au nom d'un prête-nom.

Les gestionnaires de fonds d'investissement peuvent détenir des fonds en vue de les investir dans des titres du fonds d'investissement ou à la suite du rachat de tels titres. Pour l'application de l'article 14.6, ces fonds en transit sont considérés comme des fonds et des titres du fonds d'investissement du gestionnaire de fonds d'investissement et sont assujettis aux obligations prévues à cet article. Certains gestionnaires de fonds d'investissement choisissent d'externaliser certaines fonctions administratives à un fournisseur de services, dont la comptabilité fiduciaire. En vertu de certaines conventions d'externalisation, le fournisseur de services peut détenir des fonds en vue de les investir dans des titres du fonds d'investissement ou à la suite du rachat de tels titres. Ces conventions devraient prévoir l'obligation pour les gestionnaires de fonds d'investissement de veiller à tout le moins à ce que les fonds soient détenus dans un compte en fiducie désigné auprès d'un dépositaire canadien, d'une institution financière canadienne, ou d'un dépositaire étranger (s'il est plus avantageux pour le fonds d'investissement de recourir à un dépositaire étranger plutôt qu'à un dépositaire canadien ou à une institution financière canadienne), et ce, séparément des biens du fournisseur de services.

Dans les cas où la convention d'externalisation prévoit que le fournisseur de services peut avoir accès aux fonds pour les investir dans des titres du fonds d'investissement ou à la suite du rachat de tels titres, ou avoir accès aux actifs du portefeuille du fonds d'investissement, nous rappelons aux gestionnaires de fonds d'investissement qu'ils ont la responsabilité de toutes les fonctions externalisées. Déléguer l'accès aux fonds en transit d'investisseurs ou aux actifs du portefeuille de fonds d'investissement peut accroître le risque de perte. Nous nous attendons à ce que les gestionnaires de fonds d'investissement exercent une surveillance et un contrôle diligent accru pour s'assurer que le fournisseur de services a mis en place des contrôles appropriés et que les actifs des investisseurs sont suffisamment protégés.

14.6.1. Dispositions sur la garde concernant certaines marges ou sûretés

L'article 14.6.1 énonce les pratiques acceptables en matière de garde de marges auprès d'un courtier étranger ou d'une contrepartie étrangère dans le cadre de certaines

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

opérations sur dérivés. Nous nous attendons à ce que l'évaluation du recours à un dépositaire étranger mentionnée à l'article 14.5.2 de la présente instruction générale s'applique également au courtier étranger visé au présent article.

En plus des pratiques de garde susmentionnées à l'égard de certains dérivés, la société inscrite peut aussi veiller à ce que les fonds ou les titres du client ou du fonds d'investissement soient livrés à une personne en exécution de ses obligations aux termes d'une convention de prêt, de mise en pension ou de prise en pension de titres, si la sûreté, le produit de la vente ou les titres acquis qui sont livrés au client ou au fonds d'investissement dans le cadre de l'opération sont sous la garde d'un dépositaire qualifié ou d'un sous-dépositaire du client ou du fonds d'investissement, conformément à la section 3 de la partie 14.

14.6.2. Dispositions sur la garde dans le cas de ventes à découvert

L'article 14.6.2 établit les pratiques acceptables en matière de garde des fonds ou des titres du client ou du fonds d'investissement déposés auprès d'un courtier étranger à titre de sûreté à l'égard d'une vente à découvert de titres. Nous nous attendons à ce que l'évaluation du recours à un dépositaire étranger mentionnée à l'article 14.5.2 de la présente instruction générale s'applique également au courtier étranger visé au présent article.

Section 4 Comptes des clients

14.10. Répartition équitable des possibilités de placement

Le conseiller qui répartit les possibilités de placement entre ses clients devrait avoir une politique d'équité contenant au moins les éléments suivants:

- la méthode de répartition du prix et de la commission entre les ordres des clients lorsque les opérations sont regroupées, notamment en blocs;
- la méthode de répartition des blocs d'opérations et des premiers appels publics à l'épargne entre les comptes des clients;
- la méthode de répartition des blocs d'opérations et des premiers appels publics à l'épargne entre les ordres des clients exécutés partiellement, notamment au prorata.

La politique d'équité devrait également porter sur toute autre situation dans laquelle les possibilités de placement doivent être réparties.

Section 5 Information communiquée aux clients

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

L'information est communiquée aux clients par compte, mais les exceptions suivantes d'appliquent:

- les titres qui ne sont pas détenus dans un compte (c'est-à-dire les titres indiqués dans un relevé supplémentaire) doivent être inclus dans le rapport relatif au compte dans lequel ils ont fait l'objet d'opérations;
- le paragraphe 4 de l'article 14.18 permet la transmission d'un seul rapport sur le rendement pour plusieurs comptes du client et la combinaison des titres qui ne sont pas détenus dans un compte, sur consentement écrit du client.

Les sociétés inscrites peuvent choisir la façon de satisfaire à leurs obligations en matière d'information du client dans le cadre prévu par le règlement. Nous les encourageons à combiner les relevés des clients, l'information sur le coût des positions et les rapports ou à les transmettre ensemble. Par exemple, le relevé de compte pourrait être combiné à un relevé supplémentaire pour les titres négociés dans un compte (mais non détenus dans celui-ci) et peut-être aussi à l'information sur le coût des positions, tous les 3 mois. Une fois par an, un relevé consolidé de ce genre pourrait être combiné au rapport sur les frais et les autres formes de rémunération ou transmis avec un document distinct combinant les deux rapports.

Nous estimons qu'intégrer, dans la mesure du possible et dans les limites des capacités des systèmes de la société, l'information communiquée aux clients permettrait à ces derniers de mieux l'utiliser, et qu'il est dans l'intérêt des personnes inscrites que leurs clients soient bien informés des services qu'elles offrent. Lorsque l'information communiquée au client est combinée dans un seul document ou transmise en un seul envoi, nous nous attendons à ce que la société inscrite mette chaque élément suffisamment en évidence pour qu'un investisseur raisonnable puisse le trouver facilement.

Conformément aux indications sur l'information claire et pertinente à fournir aux clients qui figurent à l'article 1.1 de la présente instruction générale, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites présentent les relevés des clients et les rapports de façon compréhensible et expliquent, au besoin, quels titres sont inclus dans les différents relevés. La société inscrite devrait encourager ses clients à communiquer avec leur représentant de courtier ou représentant-conseil, ou avec elle directement, pour toute question sur leurs relevés et rapports. Nous nous attendons à ce que la société inscrite veille à ce que le client sache de quelle manière ses placements seront détenus (par exemple, par la société au nom d'un prête-nom ou auprès d'un émetteur au nom du client) et comprenne les diverses conséquences que cela aura sur des questions telles que l'information qui lui est fournie, la couverture du fonds de protection des épargnants dont il bénéficiera et la garde de son actif. La société inscrite qui effectue pour un client des opérations sur des titres du marché dispensé devrait expliquer pourquoi elle n'est pas toujours en mesure d'établir la valeur marchande des produits vendus sur ce marché ou

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

de savoir si le client est toujours propriétaire des titres, ainsi que l'incidence que cela peut avoir sur l'information à fournir sur les titres du marché dispensé.

La responsabilité de produire ces relevés et rapports à l'intention du client revient à la société inscrite et non aux représentants, qui sont des personnes physiques. La société inscrite devrait avoir des politiques et procédures pour veiller à la supervision adéquate des communications de ses représentants inscrits avec les clients en ce qui a trait à l'information à fournir.

L'obligation de produire et de transmettre une confirmation d'exécution, un relevé de compte, un relevé supplémentaire, l'information sur le coût des positions, un relevé du porteur, un relevé du courtier en plans de bourses d'études ou des rapports en vertu, respectivement, des articles 14.12, 14.14, 14.14.1, 14.14.2, 14.15, 14.16 et 14.17 et 14.18 peut être externalisée à un tiers fournisseur de services, qui agit comme mandataire de la société inscrite. Les services de tiers fournisseurs d'évaluations peuvent aussi être retenus à ces fins. Comme pour toutes les conventions d'externalisation, la personne inscrite a la responsabilité finale de cette fonction et doit superviser le fournisseur de services. On trouvera des indications supplémentaires sur l'externalisation à la partie 11 de la présente instruction générale.

La plupart des obligations d'information du client prévues à la partie 14 n'établissent pas de distinction entre les catégories de personnes inscrites. À l'exception de certaines dispositions s'appliquant expressément à une catégorie d'inscription particulière (telle que celle de courtier en plans de bourses d'études), les différences dans l'application de ces obligations aux divers courtiers inscrits ou conseillers inscrits découleront de leurs divers modèles d'exploitation. En particulier, les courtiers sur le marché dispensé qui ne sont pas inscrits également à titre de conseiller ou dans une autre catégorie de courtier pourraient juger que les obligations d'information du client ne s'appliquent pas toutes à leur modèle d'exploitation. L'Annexe F explique la manière dont ces obligations peuvent s'appliquer à certains courtiers actifs uniquement sur le marché dispensé.

14.11.1. Établissement de la valeur marchande

L'article 14.11.1 indique les principes à suivre pour établir la valeur marchande à communiquer au client.

Conformément au sous-paragraphe *a* du paragraphe 1 de l'article 14.11.1, la valeur marchande d'un titre émis par un fonds d'investissement qui n'est pas inscrit en bourse doit être établie en fonction de la valeur liquidative fournie par le gestionnaire de fonds d'investissement à la date pertinente.

En ce qui a trait aux autres titres, le sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 14.11.1 prévoit une hiérarchie des méthodes d'évaluation qui est fonction de la

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

disponibilité de l'information pertinente. Les personnes inscrites sont tenues d'agir raisonnablement dans l'application des méthodes et nous comprenons que ce processus les obligera souvent à exercer leur jugement professionnel. Pour remplir les obligations d'information relative à la valeur marchande, il ne suffit pas que la société inscrite transmette aux clients l'information sur l'évaluation obtenue de l'émetteur. Nous nous attendons à ce qu'elle exerce son jugement professionnel quant à la fiabilité de l'information fournie par celui-ci aux fins du calcul de la valeur marchande conformément à la méthode applicable prescrite à l'article 14.11.1.

Lorsque les circonstances le permettent, la valeur marchande devrait être établie d'après le cours affiché sur un marché. Le cours correspond au dernier cours acheteur ou vendeur à la date pertinente ou au dernier jour de bourse avant cette date. Dans le cas d'un titre liquide pour lequel un cours fiable est affiché sur un marché, s'il est possible de faire la preuve, par une évaluation périodique, que l'évaluation fondée sur le «cours de fermeture» donne des valeurs marchandes essentiellement similaires à celles fondées sur les «derniers cours acheteur et vendeur», il pourrait être acceptable de l'utiliser. La société inscrite devrait veiller à ce que les cours utilisés pour établir la valeur marchande ne soient pas d'anciens cours ou des cours périmés ne reflétant pas les valeurs actuelles. Si la valeur courante d'un titre n'est établie sur aucun marché, la valeur marchande devrait être établie en se fondant sur les bulletins de marchés organisés ou les bulletins de cours entre courtiers.

Nous reconnaissons qu'il n'est pas toujours possible d'obtenir la valeur marchande par ces méthodes. Le cas échéant, nous accepterons une politique d'évaluation appliquée de façon uniforme et comprenant une procédure d'évaluation de la fiabilité de toute donnée d'entrée et hypothèse d'évaluation. Si possible, ces dernières devraient être fondées sur des données d'entrée observables ou des données observables de marché, comme les cours ou les taux de rendement de titres comparables et les taux d'intérêt affichés. Si aucune donnée d'entrée observable n'est disponible, l'évaluation peut reposer sur des données d'entrée non observables et des hypothèses. Dans certains cas, il peut être raisonnable et approprié d'évaluer le titre au coût s'il ne s'est produit aucun événement subséquent important ayant une incidence sur la valeur (par exemple, un événement de marché ou une nouvelle collecte de capitaux par l'émetteur). Les données d'entrée «observables» et «non observables» sont des concepts établis dans les Normes internationales d'information financière (IFRS), et nous nous attendons à ce qu'ils soient appliqués en conformité avec ces normes.

Si, après avoir appliqué la méthode prescrite, la société inscrite estime raisonnablement qu'elle n'est pas en mesure d'établir la valeur marchande d'un titre, elle doit alors indiquer que la valeur est «indéterminable» et l'exclure des calculs figurant dans les relevés du client, comme il est prévu au paragraphe 3 de l'article 14.11.1.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Cette situation n'est pas la même que lorsque la valeur marchande établie pour le titre est de zéro. Toutefois, si la valeur marchande d'un titre ne peut être établie pendant une longue période, cela pourrait indiquer qu'elle devrait alors être de zéro.

Les circonstances suivantes peuvent servir à établir si la valeur marchande d'un titre est indéterminable:

- la position est non liquide;
- il y a peu de données financières disponibles concernant l'émetteur, voire aucune, ou elles sont périmées;
- il y a peu de données financières disponibles concernant des émetteurs comparables ou le secteur d'activité de l'émetteur, voire aucune;
- les données ne sont pas suffisantes pour appliquer la méthode d'évaluation prévue au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1 de l'article 14.11.1, ou il a été établi que les résultats obtenus au moyen des différentes méthodes prescrites par les IFRS n'étaient pas fiables en raison de l'utilisation de données non fiables, ou les résultats indiquent une large fourchette de valeurs possibles;
- le coût d'acquisition du titre ne constitue plus une bonne estimation de la valeur marchande de celui-ci, car il ne se situe pas dans la fourchette des valeurs possibles.

Pour être en mesure de tenir compte de ces éléments, il est important que la société inscrite établisse et maintienne une politique stricte sur le nombre de jours après lesquels les dernières données disponibles seront considérées comme périmées.

Dès qu'il devient possible d'établir la valeur marchande d'un titre, la société inscrite doit commencer à la déclarer dans le relevé du client et l'ajouter aux valeurs marchandes d'ouverture ou aux dépôts qui entrent dans les calculs visés au paragraphe 1 de l'article 14.19. L'on s'attend à ce qu'elle le fasse si elle avait attribué au titre une valeur de zéro dans le calcul des valeurs marchandes d'ouverture ou des dépôts parce qu'elle ne pouvait établir sa valeur marchande conformément au paragraphe 7 de cet article. Cela aurait pour effet de réduire le risque de présenter une amélioration trompeuse du rendement du placement par le seul ajout de la valeur du titre aux autres calculs prévus à l'article 14.19. Si les dépôts utilisés pour acquérir le titre étaient déjà inclus dans le calcul des valeurs marchandes d'ouverture ou des dépôts, la société inscrite n'aurait pas à ajuster ces chiffres.

Nous encourageons les sociétés à adopter la pratique exemplaire consistant à communiquer le taux de change utilisé dans le calcul de la valeur marchande des titres qui ne sont pas libellés en dollars canadiens.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

14.12. Contenu et transmission de l'avis d'exécution

L'article 14.12 oblige les courtiers inscrits à transmettre des avis d'exécution.

Le sous-paragraphe *b.1* du paragraphe 1 de l'article 14.12 prévoit que les courtiers inscrits doivent indiquer dans l'avis d'exécution le rendement à l'achat d'un titre de créance. Pour les titres de créance non rachetables au gré de l'émetteur, il serait souhaitable de fournir le rendement à l'échéance, alors que pour les titres rachetables au gré de l'émetteur, le rendement jusqu'au rachat pourrait être plus utile.

En vertu du sous-paragraphe *c.1* du paragraphe 1 de l'article 14.12, la société inscrite peut indiquer le montant total de la rémunération (qui peut se composer d'une marge à la vente ou à l'achat, d'une commission ou d'autres frais de service) ou, selon le cas, le montant total de toute commission et, si elle a appliqué une marge à la vente ou à l'achat ou des frais de service autres qu'une commission, la mention générale prescrite. La mention est une obligation minimale et la société peut décider de fournir davantage de renseignements dans ses avis d'exécution.

Chaque opération devrait être déclarée dans la monnaie d'exécution. Si une opération est faite en devises dans un compte en dollars canadiens, le taux de change devrait être indiqué au client.

En vertu du paragraphe 7 de l'article 14.12, le courtier inscrit qui se conforme aux obligations prévues à l'article 14.12 relativement à l'achat ou à la vente de titres n'est assujéti à aucune des obligations correspondantes en matière de confirmation écrite prévues au paragraphe 1, 2 ou 3 de l'article 37 du *Securities Act* (R.S.N.L. 1990, c. S-13) de Terre-Neuve-et-Labrador, au paragraphe 1 de l'article 36 de la *Loi sur les valeurs mobilières* (L.R.O., 1990, c. S.5) de l'Ontario et au paragraphe 1 de l'article 42 du *The Securities Act, 1988* (S.S. 1988-89, c. S-42.2) de la Saskatchewan. À cet égard, la société qui est dispensée de l'application de l'article 14.12 et se conforme aux conditions de la dispense serait considérée comme s'étant conformée aux dispositions de cet article.

14.14. Relevés de compte

L'article 14.14 dispose que les courtiers et conseillers inscrits sont tenus de transmettre un relevé au client au moins tous les 3 mois. La forme du relevé n'est pas prévue par règlement, mais il doit contenir l'information prévue aux paragraphes 4 et 5 de l'article 14.14. Les types d'opérations devant être déclarés dans un relevé de compte comprennent les achats, les ventes ou les transferts de titres, les dividendes ou intérêts versés ou réinvestis, les frais ou charges et tout autre mouvement de compte. La société doit transmettre un relevé de compte qui contient l'information prévue au paragraphe 4 dès qu'une opération a été effectuée pour le client au cours de la période visée. La société n'aura à fournir l'information relative aux positions dans le compte visée au paragraphe 5 que si elle détient des titres appartenant au client dans un compte de ce dernier.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Aucune disposition de l'article 14.14 (ni de l'article 14.14.1) n'aborde la question des relevés consolidés, de sorte que la société inscrite doit fournir à chaque client un relevé pour chacun de ses comptes. Elle peut fournir à un client tout relevé supplémentaire jugé utile. Par exemple, il peut s'agir d'un relevé consolidé de fin d'exercice dans le cas où un client a demandé un rapport consolidé sur le rendement en vertu du paragraphe 4 de l'article 14.18.

14.14.1. Relevés supplémentaires

La société est tenue de transmettre des relevés supplémentaires dans les circonstances décrites au paragraphe 1 de l'article 14.14.1. Ces relevés doivent être transmis tous les 3 mois, sauf si le client demande à les recevoir chaque mois conformément au paragraphe 3 de cet article. Les obligations concernant la fréquence de transmission des relevés de compte et des relevés supplémentaires constituent des normes minimales. Les sociétés peuvent les transmettre plus fréquemment.

Le sous-paragraphe *g* du paragraphe 2 de l'article 14.14.1 oblige la société à fournir de l'information sur les fonds de protection des investisseurs applicables. Elle est toutefois dispensée de cette obligation, en vertu du paragraphe 2.1 de cet article, lorsque les titres du client sont détenus ou contrôlés par un membre de l'OCRCVM ou de l'ACFM. Les règles des OAR obligent les membres à adhérer à des fonds de protection des investisseurs spécifiés et prévoient l'information à fournir aux clients à leur sujet. Pour éviter de créer de la confusion chez les clients ou de leur fournir de l'information erronée, les personnes inscrites qui n'ont pas adhéré à un tel fonds devraient s'abstenir d'en aborder les modalités avec eux.

Les sociétés peuvent inclure les titres qui doivent faire l'objet de relevés supplémentaires dans un document qu'elles appellent relevé de compte, lorsque leurs clients s'attendent à ce que leurs comptes ne contiennent pas uniquement des titres détenus par elles, pourvu qu'elles remplissent les obligations relatives au contenu des relevés prévues aux articles 14.14 et 14.14.1.

14.14.2. Information sur le coût des positions-titres

L'article 14.14.2 prévoit la transmission trimestrielle de l'information sur le coût des positions pour les titres indiqués dans les relevés de compte et les relevés supplémentaires. Pour l'application de cet article, une position est «ouverte» lorsque la société inscrite qui transmet un relevé à un client acquiert ou détient pour la première fois des titres pour lui, ou obtient pour la première fois le pouvoir d'effectuer des opérations sur des titres (comme dans le cas des titres transférés dans un compte discrétionnaire d'un gestionnaire de portefeuille).

Cette information est un instrument de mesure du rendement des placements qui fournit aux investisseurs une comparaison à la valeur marchande de chacune de leurs

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

positions ouvertes. Le coût des positions peut être soit le coût comptable, soit le coût d'origine des titres, chacun étant calculé selon les définitions données respectivement à ces expressions à l'article 1.1.

Le coût des positions ne constitue pas de l'information fiscale et la société inscrite ne peut s'écarter du sens attribué à l'expression «coût d'origine» ou «coût comptable» pour faire correspondre le coût des positions à leur coût fiscal. Les sociétés inscrites peuvent fournir le coût fiscal aux clients à titre d'information supplémentaire si elles le souhaitent, pourvu qu'elles leur expliquent clairement la différence. Si le traitement fiscal d'un titre constitue une partie importante de sa commercialisation auprès des investisseurs, nous nous attendons à ce que la société inscrite fournisse de l'information fiscale ainsi que l'information sur le coût des positions, conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité dans ses relations avec ses clients.

Les sociétés inscrites doivent inclure la définition de «coût comptable» ou de «coût d'origine», selon la méthode choisie, dans le relevé ou le document où figure l'information sur le coût des positions, comme il est prévu au paragraphe 4 de l'article 14.14.2. Elles peuvent satisfaire à cette obligation en l'incluant dans une note de bas de page.

Le coût des positions de titres transférés peut être établi à partir de celui fourni par la société responsable du transfert si les conditions suivantes sont réunies:

- celle-ci est aussi assujettie à l'obligation de fournir l'information sur le coût des positions aux clients;
- la société destinataire du transfert n'a aucune raison de croire que l'information n'est pas fiable.

Dans les cas où les titres ont été transférés d'une autre société inscrite, la valeur marchande à la date du transfert peut aussi être utilisée. Les sociétés doivent préciser chaque position pour laquelle la valeur marchande a été utilisée au lieu du coût comptable ou du coût d'origine. Il est possible de fournir cette information dans une note de bas de page en indiquant, par exemple, que «l'information sur le coût comptable de la position n'étant pas disponible, nous avons utilisé la valeur marchande à la date du transfert comme coût de la position».

Dans le cas d'une position ouverte avant le 15 juillet 2015, il est possible de déclarer: a) le coût de la position, b) la valeur marchande de la position au 31 décembre 2015 ou c) la valeur marchande de la position à une date antérieure au 31 décembre 2015, si la société estime raisonnablement qu'elle dispose, à l'égard du compte du client, d'information enregistrée exacte sur le coût historique des positions, et que cette information à la date antérieure ne serait pas trompeuse pour le client. À titre d'exemple, il serait jugé raisonnable et non trompeur de choisir une date antérieure au 31 décembre 2015 pour une partie des positions de ses clients ouvertes avant

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

le 15 juillet 2015 lorsque la société inscrite utilise cette date dans l'une des circonstances suivantes:

- pour tous les comptes ou les positions de clients transférés à la société au même moment;
- pour tous les clients sur le même système de déclaration, dans le cas où la société inscrite en compte plus d'un.

Lorsqu'une position s'accumule au fil du temps par une succession d'opérations (achats ou transferts), il est possible d'utiliser une moyenne pour en établir le coût. Celle-ci peut inclure l'information sur le coût comptable ou le coût d'origine utilisée pour certaines des opérations et la valeur marchande pour d'autres. S'il s'agit de la valeur marchande, l'information applicable devrait être modifiée au besoin. On indiquera, par exemple: «Le coût de cette position a été établi au moyen de la valeur marchande moyenne à la date du transfert de certains titres dans votre compte à son ouverture, et du coût comptable des titres achetés subséquentement pour votre compte.». Il est également permis de faire la distinction entre des positions détenues dans le même titre ayant été prises dans le cadre d'opérations distinctes en déclarant séparément les positions évaluées au coût comptable ou au coût d'origine et celles pour lesquelles la valeur comptable a été utilisée, au lieu d'en faire une moyenne et d'indiquer ainsi un seul chiffre. Cependant, cette option peut créer de la confusion chez les clients. Il faut donc fournir des notes explicatives claires si elle est choisie.

L'information sur le coût des positions doit être transmise au moins tous les trimestres. La société peut soit combiner cette information à celle d'un relevé de compte ou d'un relevé supplémentaire pour la période, soit l'envoyer séparément. Si elle choisit cette dernière option, elle doit la transmettre dans les 10 jours suivant la remise des relevés et aussi inclure l'information sur la valeur marchande figurant dans les relevés pour la période afin que le client soit en mesure de la comparer facilement. Bien que la société puisse transmettre les relevés prévus aux articles 14.14 et 14.14.1 plus fréquemment, l'information sur le coût des positions n'est requise que tous les 3 mois.

14.15. Relevés des porteurs

L'article 14.15 prévoit les obligations d'information du client applicables au gestionnaire de fonds d'investissement inscrit dans les cas où aucun courtier ni aucun conseiller n'est inscrit dans ses registres pour le porteur.

14.16. Relevés des courtiers en plans de bourses d'études

L'article 14.16 dispose que les articles 14.14, 14.14.1 et 14.14.2 ne s'appliquent pas au courtier en plans de bourses d'études qui transmet l'information prescrite au client

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

au moins tous les 12 mois. Le paragraphe 4 de l'article 14.19 prévoit les obligations d'information sur le rendement pour les plans de bourses d'études.

14.17. Rapport sur les frais et les autres formes de rémunération

La société inscrite doit fournir aux clients un rapport annuel sur les frais qu'elle a facturés et les autres formes de rémunération qu'elle a reçues en rapport avec leurs placements. Les indications à ce sujet figurant à l'article 14.2 de la présente instruction générale contiennent des exemples de frais de fonctionnement et de frais liés aux opérations. Le rapport annuel doit comprendre l'information sur tous les frais de fonctionnement courants qui peuvent s'appliquer au compte du client. La société n'est tenue d'inclure que les frais relatifs aux services auxquels le client concerné est raisonnablement susceptible d'avoir recours au cours des 12 prochains mois.

NON EN VIGUEUR – Remplacement du 1^{er} al. Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Chaque société inscrite doit fournir à ses clients un rapport annuel sur les frais qu'elle a facturés et sur les autres formes de rémunération qu'elle a reçues en rapport avec leurs placements, ainsi que de l'information sur les frais continus associés aux titres de fonds d'investissement dont ils ont la propriété.

Les indications à ce sujet figurant à l'article 14.2 de la présente instruction générale contiennent des exemples de frais de fonctionnement et de frais liés aux opérations. Le rapport annuel doit comprendre l'information sur tous les frais de fonctionnement courants qui peuvent s'appliquer au compte du client. La société n'est tenue d'inclure que les frais relatifs aux services auxquels le client concerné est raisonnablement susceptible d'avoir recours au cours des 12 prochains mois.

Le rapport doit contenir l'information sur les frais continus liés aux titres de fonds d'investissement dont le client avait la propriété au cours de la période visée. ~~La société inscrite doit fournir aux clients un rapport annuel sur les frais qu'elle a facturés et les autres formes de rémunération qu'elle a reçues en rapport avec leurs placements. Les indications à ce sujet figurant à l'article 14.2 de la présente instruction générale contiennent des exemples de frais de fonctionnement et de frais liés aux opérations. Le rapport annuel doit comprendre l'information sur tous les frais de fonctionnement courants qui peuvent s'appliquer au compte du client. La société n'est tenue d'inclure que les frais relatifs aux services auxquels le client concerné est raisonnablement susceptible d'avoir recours au cours des 12 prochains mois.~~

NON EN VIGUEUR – Ajout Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Titres de créance

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Les indications relatives aux obligations d'information sur les titres de créance figurant à l'article 14.12 de la présente instruction générale sont aussi pertinentes pour l'application du sous-paragraphe e du paragraphe 1 de l'article 14.17.

NON EN VIGUEUR – Ajout
Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Frais propres aux plans de bourses d'études

Les plans de bourses d'études comportent souvent des frais d'adhésion payables en versements échelonnés sur les premières années d'investissement dans le plan. Le sous-paragraphe f du paragraphe 1 de l'article 14.17 oblige les courtiers en plans de bourses d'études à inclure dans leur rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération un rappel concernant tout montant impayé au titre des frais d'adhésion.

NON EN VIGUEUR – Ajout
Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Paiements fait par de tiers

Les paiements faits à la société inscrite ou à ses représentants inscrits par les émetteurs des titres ou d'autres personnes inscrites en lien avec les services nécessitant l'inscription fournis au client doivent être déclarés conformément au sous-paragraphe g du paragraphe 1 de l'article 14.17. Cette obligation d'information vise notamment toute forme de paiement versé à la société ou à un de ses représentants en lien avec la vente de titres ou d'autres services nécessitant l'inscription fournis au client destinataire du rapport. Certaines commissions d'indication de clients, commissions de conclusion d'opération ou commissions d'intermédiaire, par exemple, sont des paiements à indiquer dans cette partie du rapport sur les frais et les autres formes de rémunération. Les commissions de suivi ne doivent pas y figurer, puisqu'elles font expressément l'objet du sous-paragraphe h de ce paragraphe.

NON EN VIGUEUR – Ajout
Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Commissions de suivi

La société inscrite doit déclarer les commissions de suivi reçues sur les titres de clients. Cette information doit être accompagnée de la mention prévue au sous-paragraphe h du paragraphe 1 de l'article 14.17. La mention doit être *semblable pour l'essentiel* à celle prescrite. La société inscrite peut donc la modifier en fonction de ses arrangements. Par exemple, la société qui reçoit un paiement visé par la définition de l'expression «commission de suivi» de l'article 1.1 à l'égard de titres qui ne sont pas des titres de fonds d'investissement peut modifier la mention en conséquence. Cette mention

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

est le minimum requis. La société peut fournir des explications supplémentaires si elle juge que ses clients pourraient en bénéficier.

NON EN VIGUEUR – Ajout Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Frais du fonds

Le montant total des frais du fonds à présenter en vertu du sous-paragraphe *i* du paragraphe 1 de l'article 14.17 doit être établi à l'aide de la formule prévue au paragraphe 6 du même article.

Il doit comprendre toutes les sommes devant être englobées dans le ratio des frais du fonds de chaque catégorie ou série de titres de fonds d'investissement dont le client a la propriété au cours de la période visée par le rapport, après tout ajustement nécessaire pour ajouter la rémunération au rendement et déduire les renoncations, remises et prises en charge quant aux frais qui s'appliquent à ces titres.

Les renoncations, remises et prises en charge consenties par le courtier ou le conseiller au client doivent être incluses dans les frais correspondants à fournir en vertu des sous-paragraphes *a* à *f* du paragraphe 1 de l'article 14.17, mais non pas dans l'information visée au sous-paragraphe *i* du même paragraphe.

En plus de présenter le total des frais du fonds exigé au sous-paragraphe *i* du paragraphe 1 de l'article 14.17, les sociétés inscrites peuvent choisir d'indiquer dans un poste distinct le montant qui y a été ajouté ou en a été déduit au titre de la rémunération au rendement ainsi que des renoncations, remises et prises en charge quant aux frais, pourvu que les totaux à déclarer en application des sous-paragraphes *k* et *l* de ce paragraphe rendent compte de toute l'information prévue à son sous-paragraphe *i*.

Ratio des frais du fonds

Outre qu'elles doivent présenter le ratio des frais du fonds de chaque catégorie ou série de titres de chacun des fonds d'investissement dont le client avait la propriété durant la période visée par le rapport, en vertu du sous-paragraphe *m* du paragraphe 1 de l'article 14.17, les sociétés inscrites peuvent choisir d'indiquer dans un poste distinct le montant, exprimé en pourcentage, de la rémunération au rendement ainsi que des renoncations, remises et prises en charge consenties quant aux frais qui sont incluses dans le ratio des frais du fonds déclaré.

Frais directs du fonds d'investissement

Aux termes de l'article 1.1, l'expression « frais directs du fonds d'investissement » s'entend de tout montant facturé au client pour l'achat, la conservation, la vente ou

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

l'échange de parts ou d'actions de ce fonds, y compris les taxes de vente fédérales, provinciales ou territoriales payées à cet égard, sauf tout montant inclus dans les frais du fonds. Pour éviter une double comptabilisation de ces frais, le montant des frais directs du fonds d'investissement présentés conformément au sous-paragraphe *j* du paragraphe 1 de l'article 14.17, par exemple les frais d'échange, les frais de rachat et les frais pour les opérations à court terme, doit exclure les sommes visées au sous-paragraphe *c*, *f* ou *i* de ce paragraphe.

Information à présenter en cas de recours à des approximations

La société inscrite devrait considérer l'effet cumulatif du recours à plusieurs approximations lorsqu'elle en évalue le caractère raisonnable et détermine si leur emploi combiné peut rendre trompeuse l'information transmise aux clients, et ce, même si elles peuvent chacune être raisonnables en soi.

La société inscrite peut souhaiter diviser le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération en différentes sections présentant les frais qui lui ont été payés par le client ainsi que la rémunération qu'elle a reçue relativement au compte du client.

NON EN VIGUEUR – Remplacement 6^e al. Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Division du rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération

Nous encourageons la société inscrite à diviser le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération en différentes sections présentant les frais qui lui ont été payés par le client, la rémunération qu'elle a reçue relativement au compte du client, ainsi que les frais des sociétés de fonds d'investissement et le total des frais pour le client. ~~La société inscrite peut souhaiter diviser le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération en différentes sections présentant les frais qui lui ont été payés par le client ainsi que la rémunération qu'elle a reçue relativement au compte du client.~~

NON EN VIGUEUR – Ajout Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Modèle de rapport

Les sociétés inscrites sont invitées à se servir du modèle de rapport sur les frais et les autres formes de rémunération figurant à l'annexe D de la présente instruction générale.

NON EN VIGUEUR – Ajout Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

14.17.1. Rapport sur les frais du fonds et les frais directs du fonds d'investissement

Recours à l'information fournie par les gestionnaires de fonds d'investissement

Les courtiers et conseillers sont tenus de se fier à l'information fournie par les gestionnaires de fonds d'investissement inscrits en vertu de l'article 14.1.1, sauf dans les circonstances exceptionnelles mentionnées au paragraphe 2 ou 3 de l'article 14.17.1. Nous comptons donc sur leur jugement professionnel pour déterminer si des circonstances de la sorte se présentent, sans nous attendre à ce qu'ils procèdent systématiquement à un contrôle diligent de cette information dans d'autres cas.

Voici des exemples de ces circonstances exceptionnelles:

- un gestionnaire de fonds d'investissement ne se conforme pas à l'article 14.1.1 pour une raison quelconque;
- il n'existe pas de gestionnaire de fonds d'investissement inscrit;
- l'information pertinente n'a pas à être fournie pour un fonds (comme dans le cas de certains fonds d'investissement étrangers);
- la société inscrite dispose d'information lui faisant raisonnable croire que le fait de s'y fier rendrait trompeuse l'information transmise aux clients.

Information d'autres sources

Les sociétés inscrites devraient exercer leur jugement professionnel au moment de décider des autres moyens appropriés d'obtenir ou d'établir l'information nécessaire. En vue de se conformer aux sous-paragraphes *i*, *j*, *m* et *p* du paragraphe 1 de l'article 14.17.1, elles pourraient par exemple déployer, en vertu du sous-paragraphe *a* du paragraphe 2 de cet article, les efforts raisonnables suivants, en tenant compte du coût et de l'importance:

- se fier au contenu de documents d'information du fonds d'investissement, y compris ceux établis conformément aux obligations de déclaration applicables dans un territoire étranger;
- demander au fonds d'investissement ou au gestionnaire de fonds d'investissement de leur fournir l'information par écrit;
- s'en remettre à l'information déclarée par un tiers fournisseur de services digne de confiance.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Recours à des approximations

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites se fient à leur jugement professionnel pour obtenir ou établir une approximation raisonnable en vertu du sous-paragraphe *a* du paragraphe 2 de l'article 14.17.1. Elles pourraient par exemple recourir à une telle approximation si l'information s'appuie sur celle d'autres sources, comme indiqué ci-dessus.

Fonds d'investissement étrangers

Quant à l'information à déclarer en vertu du sous-paragraphe *i*, *j* ou *m* du paragraphe 1 de l'article 14.17 à l'égard du fonds d'investissement étranger, il serait généralement acceptable que la personne inscrite présente une approximation raisonnable fondée sur des éléments d'information similaires exigés dans son territoire, lorsque des renseignements plus précis ne peuvent être obtenus d'autres façons par des efforts raisonnables. Ainsi, nous considérerions généralement comme une approximation raisonnable du ratio des frais du fonds les éléments suivants:

- dans le cas d'un organisme de placement collectif américain, son ratio des frais totaux;
- dans le cas de tout fonds régi par le cadre juridique des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM), ses frais continus.

D'après le sous-paragraphe *t* du paragraphe 1 de l'article 14.17, les rapports aux clients doivent mentionner que l'information fournie au sujet de ces fonds peut ne pas être directement comparable à son équivalent pour les fonds d'investissement canadiens, qui peut inclure des types différents de frais.

Calcul des frais du fonds

Les courtiers inscrits et les conseillers inscrits doivent se servir de la formule prévue à l'article 14.1.2 si le paragraphe 2 de l'article 14.17.1 s'applique, y compris lorsque le gestionnaire de fonds d'investissement ne leur a pas fourni l'information nécessaire.

14.18. Rapport sur le rendement des placements

Lorsque plus d'une personne inscrite fournit des services se rapportant au compte d'un client, il revient à la société inscrite qui entretient une relation directe avec le client de produire le rapport sur le rendement. Par exemple, le conseiller inscrit qui est autorisé à effectuer des opérations dans le compte d'un client auprès d'un courtier inscrit doit fournir au client un rapport annuel sur le rendement des placements; cette obligation ne

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

s'applique pas au courtier qui ne fait qu'exécuter les opérations selon les directives du conseiller ou qui fournit des services de garde à l'égard du compte du client.

Le rapport sur le rendement doit être fourni séparément pour chaque compte. Les titres du client à indiquer dans un relevé supplémentaire conformément à l'article 14.14.1, s'il y a lieu, doivent être inclus dans un rapport sur le rendement comprenant également les autres titres du compte dans lequel ils ont fait l'objet d'opérations. Cependant, il est prévu au paragraphe 4 de l'article 14.18 que, sur consentement du client, la personne inscrite peut lui transmettre un rapport consolidé. Elle peut également fournir un rapport consolidé sur le rendement pour plusieurs clients, par exemple les membres d'un groupe familial, mais seulement en complément aux rapports exigés en vertu de l'article 14.18.

14.19. Contenu du rapport sur le rendement des placements

Le paragraphe 5 de l'article 14.19 prévoit l'utilisation de textes, de tableaux et de graphiques dans la présentation du rapport sur le rendement des placements. Des notes explicatives et une définition de l'expression «taux de rendement total» doivent aussi y figurer. Ces obligations visent à faire en sorte que l'information soit aussi compréhensible que possible pour les investisseurs.

Pour aider les investisseurs à tirer le maximum de renseignements des rapports sur le rendement des placements et les inciter à discuter de façon approfondie avec leur représentant de courtier ou représentant-conseil inscrit, nous invitons les sociétés inscrites à réfléchir à la possibilité d'inclure ce qui suit:

- d'autres définitions des diverses mesures du rendement utilisées par la personne inscrite;
- de l'information supplémentaire qui met en valeur la présentation du rendement;
- un entretien avec les clients au sujet de ce que l'information signifie pour eux.

Les personnes inscrites ne devraient pas tromper le client en présentant un remboursement de capital d'une manière qui laisse entendre qu'il fait partie du rendement d'un placement.

Nous invitons également les représentants inscrits à échanger avec leurs clients, à l'occasion d'une rencontre en personne ou d'une conversation téléphonique, pour s'assurer qu'ils comprennent les rapports sur le rendement des placements ainsi que la façon dont l'information se rapporte à leurs objectifs de placement et à leur tolérance au risque.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Les sociétés inscrites sont invitées à se servir du modèle de rapport sur le rendement des placements figurant à l'annexe E de la présente instruction générale.

Valeur marchande d'ouverture, dépôts et retraits

En vertu des sous-paragraphes *a* et *b* du paragraphe 1 de l'article 14.19, la société inscrite doit indiquer la valeur marchande des fonds et des titres dans le compte du client au début et à la fin de la période de 12 mois couverte par le rapport sur le rendement des placements. La valeur marchande des fonds et des titres à l'ouverture du compte est présumée être égale à zéro.

En vertu des sous-paragraphes *c* et *d* du paragraphe 1 de l'article 14.19 et du paragraphe 1.1 de cet article, la société inscrite doit aussi indiquer la valeur marchande des dépôts et transferts de fonds et de titres dans le compte et celle des retraits et transferts de fonds et de titres du compte au cours de la période de 12 mois couverte par le rapport sur le rendement, ainsi que depuis l'ouverture du compte, sous réserve de certaines exceptions présentées ci-dessous. Les dépôts et les transferts dans le compte (qui ne comprennent pas les distributions réinvesties ou les produits d'intérêts) devraient être présentés séparément des retraits et transferts du compte.

Si un compte a été ouvert avant le 15 juillet 2015, la société inscrite doit présenter la valeur marchande de l'ensemble des fonds et des titres dans le compte du client à l'une des dates suivantes:

- a)* le 1^{er} janvier 2016 ou une date antérieure si le premier rapport sur le rendement transmis au client couvrait l'année civile 2016 (se reporter au sous-paragraphe *c* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19);
- b)* le 15 juillet 2015 ou une date antérieure si le premier rapport sur le rendement transmis au client couvrait une autre période (se reporter au sous-paragraphe *b* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19).

La société inscrite peut choisir une date antérieure au 15 juillet 2015 ou au 1^{er} janvier 2016, selon le cas, en vertu du sous-paragraphe *b* ou *c* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19, seulement si elle estime raisonnablement qu'elle dispose, à l'égard du compte du client, d'information enregistrée exacte sur la valeur marchande historique, et que cette information à la date antérieure ne serait pas trompeuse pour le client. Comme pour l'information sur le coût des positions, à titre d'exemple, le choix d'une date antérieure au 15 juillet 2015 ou au 1^{er} janvier 2016, selon le cas, serait jugé raisonnable et non trompeur pour une partie des comptes de ses clients lorsque la société utilise cette date dans l'une des circonstances suivantes:

- pour tous les comptes de clients transférés à la société au même moment;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- pour tous les clients sur le même système de déclaration, dans le cas où la société inscrite en compte plus d'un.

La société inscrite doit aussi présenter la valeur marchande de l'ensemble des dépôts, retraits et transferts de fonds et de titres depuis la date choisie conformément au sous-paragraphe *b* ou *c* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19.

Le paragraphe 7 de l'article 14.19 prévoit que la société inscrite qui ne peut établir la valeur marchande d'une position doit, aux fins du rapport sur le rendement, attribuer au titre la valeur de zéro. Elle doit en outre indiquer au client la raison de cette décision. Les explications peuvent être fournies dans une note au rapport sur le rendement. Comme il est décrit à l'article 14.11.1 de la présente instruction générale, la société inscrite qui est, par la suite, en mesure d'évaluer ce titre pourrait devoir ajuster le calcul des valeurs marchandes ou des dépôts pour éviter de présenter une amélioration trompeuse du rendement du compte.

La société inscrite n'est pas tenue de transmettre un rapport à valeur nulle dans les cas où elle estime raisonnablement qu'il n'est possible d'établir la valeur d'aucun des titres d'un client. Nous nous attendons à ce qu'elle informe le client qu'il ne recevra pas de rapport sur le rendement des placements pour la période et lui en explique la raison.

Variation de la valeur marchande

La valeur marchande d'ouverture, plus les dépôts et les transferts dans le compte, moins les retraits et les transferts du compte, devrait être comparée à la valeur marchande du compte à la fin de la période de 12 mois pour laquelle l'information sur le rendement est donnée ainsi que depuis l'ouverture du compte afin d'informer le client du rendement de son compte en dollars.

La variation de la valeur marchande du compte depuis l'ouverture correspond à la différence entre sa valeur marchande de clôture et sa valeur marchande d'ouverture plus les dépôts et moins les retraits depuis l'ouverture. La variation de la valeur du compte pour la période de 12 mois correspond à la différence entre sa valeur marchande de clôture et sa valeur marchande d'ouverture plus les dépôts et moins les retraits au cours de la période. Si le compte du client a été ouvert avant le 15 juillet 2015, la société inscrite doit déclarer la variation de la valeur du compte du client depuis le 15 juillet 2015, le 1^{er} janvier 2016 ou une date antérieure fixée selon les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus en se reportant au sous-paragraphe *b* ou *c* du paragraphe 1.1 de l'article 14.19.

La variation de la valeur marchande est notamment tributaire d'éléments tels que le revenu (dividendes, intérêts) et les distributions, y compris le revenu ou les distributions réinvestis, les gains et les pertes en capital réalisés et non réalisés dans le compte, et l'effet des frais de fonctionnement et des frais liés aux opérations s'ils sont déduits directement du compte. Plutôt que de montrer la variation de la valeur sous forme d'un

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

simple montant, la société inscrite peut choisir, pour donner de l'information plus détaillée au client, de la ventiler par élément constitutif.

Méthode de calcul du taux de rendement

Conformément au sous-paragraphe *i* du paragraphe 1 de l'article 14.19, la société doit fournir le taux de rendement total annualisé en appliquant une méthode de calcul du taux de rendement pondéré en fonction des flux de trésorerie externes. Aucune formule précise n'est prescrite, mais la méthode utilisée par la société doit être généralement acceptée dans le secteur des valeurs mobilières. La société inscrite peut, si elle le souhaite, fournir des taux de rendement calculés selon une méthode de calcul du taux de rendement pondéré en fonction des flux de trésorerie externes et selon une méthode de pondération en fonction du temps. Le cas échéant, elle devrait expliquer, en langage simple, la différence entre les deux taux de rendement.

Le sous-paragraphe *j* du paragraphe 1 de l'article 14.19 exige que les rapports sur le rendement comprennent une mention indiquant de façon précise le mode de calcul du taux de rendement du client. Il faut notamment inclure une explication, en termes généraux, des éléments pris en compte dans le calcul. Nous ne nous attendons pas à ce que les sociétés donnent une formule ou une liste exhaustive. Par exemple, la société pourrait expliquer que, selon la méthode de calcul du taux de rendement pondéré en fonction des flux de trésorerie externes, les décisions prises par le client relativement aux dépôts dans le compte et aux retraits de son compte ont eu des conséquences sur le rendement indiqué dans le rapport, et que ce taux représente donc son taux de rendement personnel. Les sociétés devraient utiliser cette mention pour aider le client à comprendre les répercussions les plus importantes de la méthode de calcul. Le taux de rendement personnel du client devrait être comparé au taux de rendement visé, le cas échéant, de façon à pouvoir évaluer les progrès réalisés vers l'atteinte de cet objectif. Nous nous attendons à ce que la société qui utilise également une méthode de pondération en fonction du temps explique en langage simple la différence entre les deux taux de rendement. Elle pourrait expliquer par exemple que le rendement calculé suivant cette méthode peut être différent du rendement réel dans le compte du client parce qu'il n'illustre pas nécessairement l'effet des dépôts dans le compte et des retraits du compte, et que le rendement pondéré en fonction du temps est utile pour juger de la performance du gestionnaire de portefeuille, mais pas nécessairement pour évaluer la croissance réelle du compte du client.

Périodes visées par l'information sur le rendement

Le paragraphe 2 de l'article 14.19 précise les périodes pour lesquelles l'information sur le rendement doit être communiquée, soit un an, 3 ans, 5 ans, 10 ans et depuis l'ouverture du compte. Pour les comptes ouverts avant le 15 juillet 2015, la société inscrite peut utiliser comme date de création réputée le 1^{er} juillet 2016, le 15 juillet 2015 ou une date antérieure fixée selon les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

La société inscrite peut cependant choisir de communiquer l'information sur le rendement plus fréquemment. Pour que le rendement sur des périodes de moins d'un an ne soit pas trompeur, il ne doit pas être annualisé, ainsi qu'il est prévu au paragraphe 6 de l'article 14.19.

Plans de bourses d'études

En vertu du sous-paragraphe c du paragraphe 4 de l'article 14.19, l'information sur les plans de bourses d'études à fournir dans le rapport sur le rendement des placements comprend une projection raisonnable des paiements futurs que le plan pourrait faire au client ou à son bénéficiaire désigné à l'échéance du placement dans le plan.

Le courtier en plans de bourses d'études est aussi tenu, en vertu du paragraphe d du paragraphe 4 de l'article 14.19, de présenter un résumé des conditions du plan que le client ou son bénéficiaire désigné doivent remplir pour éviter toute perte de contributions, de gains ou de contributions gouvernementales. L'information fournie ici n'a pas à être aussi détaillée que celle communiquée à l'ouverture du compte. Elle a plutôt pour but de rappeler au client les risques particuliers au plan de bourses d'études et les façons dont ils peuvent le compromettre gravement. L'information doit être conforme à l'ensemble de l'information devant être communiquée aux clients en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable.

Si le courtier en plans de bourses d'études et le plan même ne constituent pas une même entité juridique mais sont membres du même groupe, le courtier peut satisfaire à l'obligation de transmission des rapports annuels sur le rendement des placements en signalant que l'administrateur du plan transmet les rapports au client par envoi direct.

Indices de référence et information sur le rendement des placements

L'utilisation d'indices de référence dans les rapports sur le rendement des placements est facultative. Il n'est pas non plus obligatoire de fournir ces indices aux clients dans les rapports prévus par le règlement.

Cependant, nous encourageons la personne inscrite à utiliser les indices de référence qui sont pertinents pour les placements du client comme moyen utile pour ce dernier d'évaluer le rendement de son portefeuille. Les indices de référence doivent être expliqués aux clients en termes compréhensibles, notamment les facteurs dont ils devraient tenir compte pour comparer le rendement de leurs placements avec le rendement des indices de référence. Par exemple, la personne inscrite devrait présenter les différences entre la composition du portefeuille du client suivant la stratégie de placement convenue et la composition de l'indice de référence, de façon à ce que la comparaison soit juste et non trompeuse. Il serait aussi pertinent de fournir au client un exposé de l'incidence des frais de fonctionnement et des frais liés aux opérations ainsi

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

que des autres charges liées aux placements du client, car les indices de référence ne tiennent pas compte des frais des placements.

La société inscrite qui choisit de présenter de l'information sous forme d'indices de référence devrait veiller à ce que celle-ci ne soit pas trompeuse. Nous nous attendons à ce qu'elle utilise des indices qui répondent aux critères suivants:

- Ils ont été abordés avec le client pour qu'il comprenne les fins d'une comparaison entre le rendement de son portefeuille et les indices choisis et vérifier qu'il est suffisamment informé.
- Ils reflètent suffisamment la composition du portefeuille du client pour qu'une comparaison pertinente du rendement soit présentée.
- Ils sont pertinents compte tenu de l'horizon temporel des placements du client.
- Ils sont fondés sur des indices largement accessibles et reconnus qui sont crédibles et qui n'ont pas été créés par la personne inscrite ni par l'un des membres du même groupe qu'elle en utilisant des données exclusives.
- Il s'agit d'indices boursiers généraux qui ont un lien avec les grandes catégories d'actifs composant le portefeuille du client. L'établissement de ces catégories devrait s'effectuer selon les politiques et procédures de la société et la composition du portefeuille du client. Pour les besoins des indices de référence, les catégories d'actifs peuvent être établies par type de titre et par région géographique. Nous ne nous attendons pas à ce qu'elles soient établies par secteur d'activité.
- Ils sont présentés pour les mêmes périodes que le taux de rendement total annualisé du client.
- Ils sont nommés clairement.
- Ils sont appliqués de façon constante d'une période à l'autre pour permettre la comparaison, sauf s'il y a eu un changement aux catégories d'actifs préétablies. Le cas échéant, le changement apporté à l'indice de référence présenté devrait être décrit et inclus dans les notes explicatives, en précisant les raisons.

Au nombre des exemples d'indices de référence acceptables, on compte notamment l'indice composé S&P/TSX pour les titres de capitaux propres canadiens, l'indice S&P 500 pour les titres de capitaux propres américains et l'indice MSCI EAFE comme mesure des marchés des titres de capitaux propres à l'extérieur de l'Amérique du Nord.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

14.20. Transmission du rapport sur les frais et les autres formes de rémunération et du rapport sur le rendement des placements

La société inscrite doit transmettre ensemble le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération visé à l'article 14.17 et le rapport sur le rendement des placements visé à l'article 14.18. Ces rapports doivent être combinés ou joints au relevé de compte ou au relevé supplémentaire du client ou transmis dans les 10 jours suivant la transmission au client de l'un ou l'autre de ces relevés.

Annexe A Coordonnées

Territoire	Courriel	Télécopie	Adresse
Alberta	registration@asc.ca	403 297-4113	Alberta Securities Commission Suite 600, 250-5th St. SW Calgary (Alberta) T2P 0R4 Attention: Registration
Colombie-Britannique	registration@bcsc.bc.ca	604 899-6506	British Columbia Securities Commission P.O. Box 10142, Pacific Centre 701 West Georgia Street Vancouver (Colombie-Britannique) V7Y 1L2 Attention: Registration
Île-du-Prince-Édouard	ccis@gov.pe.ca	902 368-6288	Consumer and Corporate Services Division Office of the Attorney General P.O. Box 2000, 95 Rochford Street Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8 Attention: Superintendent of Securities
Manitoba	registrationmsc@gov.mb.ca	204 945-0330	Commission des valeurs mobilières du Manitoba 400, avenue St-Mary, bureau 500 Winnipeg (Manitoba) R3C 4K5 À l'attention des inscriptions
Nouveau-Brunswick	registration-inscription@fcnb.ca	506 658-3059	Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick 85, rue Charlotte, bureau 300 Saint John (Nouveau-Brunswick) E2L 2J2 À l'attention de l'Inscription
Nouvelle-Écosse	nrs@novascotia.ca	902 424-4625	Nova Scotia Securities Commission Suite 400, 5251 Duke Street P.O. Box 458 Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2P8 Attention: Deputy Director, Capital Markets
Nunavut	CorporateRegistrations@gov.nu.ca	867 975-6590 (La télécopie au Nunavut n'est pas fiable. Le courriel est préférable.)	Bureau d'enregistrement Ministère de la Justice Gouvernement du Nunavut P.O. Box 1000 Station 570 Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0 Attention: Deputy Registrar

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Territoire	Courriel	Télécopie	Adresse
Ontario	registration@osc.gov.on.ca	416 593-8283	Commission des valeurs mobilières de l'Ontario 22 nd Floor 20 Queen Street West Toronto (Ontario) M5H 3S8 Attention: Compliance and Registrant Regulation
Québec	inscription@lautorite.qc.ca	514 873-3090	Autorité des marchés financiers Direction de l'encadrement des intermédiaires 800, square Victoria, 22e étage C.P. 246, tour de la Bourse Montréal (Québec) H4Z 1G3
Saskatchewan	registrationfcaa@gov.sk.ca	306 787-5899	Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan Suite 601 1919 Saskatchewan Drive Regina (Saskatchewan) S4P 4H2 Attention: Registration
Terre-Neuve-et-Labrador	scon@gov.nl.ca	709 729-6187	Superintendent of Securities, Service NL P.O. Box 8700, 2nd Floor, West Block Confederation Building St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6 Attention: Manager of Registrations
Territoires du Nord-Ouest	SecuritiesRegistry@gov.nt.ca	867 873-0243	Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest P.O. Box 1320 Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9 Attention: Deputy Superintendent of Securities
Yukon	securities@gov.yk.ca	867 393-6251	Ministère des Services aux collectivités Bureau des valeurs mobilières du Yukon P.O. Box 2703 C-6 Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6 Attention: Superintendent of Securities

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Annexe B Expressions non définies dans le Règlement 31-103 et la présente instruction générale

Expressions définies dans le *Règlement 14-101 sur les définitions* (chapitre V-1.1, r. 3):

- agent responsable
- autorité canadienne en valeurs mobilières
- autorité en valeurs mobilières
- contrat négociable (Alb., Sask., N.-B. et N.-É. seulement)
- directives en valeurs mobilières
- législation en valeurs mobilières
- obligation de prospectus
- obligation d'inscription
- obligation d'inscription à titre de conseiller
- obligation d'inscription à titre de courtier
- obligation d'inscription à titre de gestionnaire de fonds d'investissement
- obligation d'inscription à titre de placeur
- OAR
- territoire ou territoire du Canada
- territoire étranger
- territoire intéressé

Expressions définies dans le *Règlement 45-106 sur les dispenses de prospectus* (chapitre V-1.1, r. 21):

- actifs financiers
- conseiller en matière d'admissibilité
- investisseur qualifié

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Expressions définies dans le *Règlement 81-102 sur les fonds d'investissement* (chapitre V-1.1, r. 39):

- OPC marché monétaire

Expressions définies dans la loi sur les valeurs mobilières de la plupart des territoires:

- administrateur
- conseiller
- contrat négociable (C.-B. seulement)
- courtier
- dirigeant
- dossiers
- émetteur
- émetteur assujetti
- fonds d'investissement
- gestionnaire de fonds d'investissement
- initié
- liens
- opération ou opération visée
- organisme de placement collectif
- placement
- placeur
- personne
- personne inscrite
- personne participant au contrôle

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- personne physique
- promoteur
- titre

Annexe C Obligations de compétence applicables aux personnes physiques agissant pour le compte d'une société inscrite

Les tableaux figurant dans la présente annexe indiquent, par catégorie d'inscription de société, les obligations de scolarité et d'expérience applicables aux personnes physiques demandant à s'inscrire en vertu de la législation en valeurs mobilières.

La personne physique qui exerce une activité nécessitant l'inscription doit posséder la scolarité, la formation et l'expérience qu'une personne raisonnable jugerait nécessaires pour l'exercer avec compétence, notamment, dans le cas d'un représentant inscrit, la compréhension de la structure, des caractéristiques et des risques des titres ainsi que des frais initiaux et continus qui y sont associés et de leur incidence. La personne physique inscrite doit, pour se conformer à son obligation d'évaluation de la convenance prévue à l'article 13.3, comprendre tous les titres qu'elle achète ou vend pour les clients ou qu'elle leur recommande.

Le chef de la conformité qui exerce les activités prévues à l'article 5.2 doit aussi posséder la scolarité, la formation et l'expérience qu'une personne raisonnable jugerait nécessaires pour les exercer avec compétence.

Acronymes employés dans les tableaux

AAD	Examen des dirigeants, associés et administrateurs/Examen du cours à l'intention des associés, administrateurs et dirigeants	CGA	Comptable général accrédité
ACC	Examen d'aptitude pour les chefs de la conformité	CMA	Comptable en management accrédité
CA	Comptable agréé	FIC	Examen du cours sur les fonds d'investissement canadiens
CC	Chef de la conformité	GPC	Titre de gestionnaire de placements canadien
CCEC	Examen sur la conformité des courtiers en épargne collective	PDS	Examen de perfectionnement à l'intention des directeurs de succursale
CCVMC	Examen du cours sur le commerce des valeurs mobilières au Canada	PMD	Examen sur les produits du marché dispensé
CFA	Titre de CFA	PRV	Examen de perfectionnement à l'intention des représentants des ventes
CFIC	Examen du cours sur les fonds d'investissement au Canada		

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Courtier en placement	
Représentant de courtier	CC
Obligations de compétence établies par l'OCRCVM	Obligations de compétence établies par l'OCRCVM
Courtier en épargne collective	
Représentant de courtier	CC
L'une des 5 options suivantes: 1. FIC 2. CCVMC 3. CFIC 4. Titre de CFA et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription 5. Obligations du représentant-conseil – gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 1 de l'article 16.10	L'une des 2 options suivantes: 1. FIC, CCVMC ou CFIC; et AAD, CCEC ou ACC, et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription 2. Obligations du CC – gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 2 de l'article 16.9
Courtier sur le marché dispensé	
Représentant de courtier	CC
L'une des 4 options suivantes: 1. CCVMC 2. PMD 3. Titre de CFA et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription 4. Obligations du représentant-conseil – gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 1 de l'article 16.10	L'une des 2 options suivantes: 1. AAD ou ACC et PMD ou CCVMC et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription 2. Obligations du CC – gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 2 de l'article 16.9
Courtier en plans de bourses d'études	
Représentant de courtier	CC

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

PRV	PRV, PDS, et AAD ou ACC et 12 mois d'expérience pertinente dans le secteur des valeurs mobilières au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription	
Courtier d'exercice restreint		
Représentant de courtier	CC	
L'autorité décide au cas par cas	L'autorité décide au cas par cas	
Gestionnaire de portefeuille		
Représentant-conseil	Représentant-conseil adjoint	CC
L'une des 2 options suivantes: 1. CFA et 12 mois d'expérience pertinente en gestion de placements au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription	L'une des 2 options suivantes: 1. 1 ^{er} niveau du CFA et 24 mois d'expérience pertinente en gestion de placements	L'une des 3 options suivantes: 1. CCVMC, sauf si la personne physique possède le titre de CFA ou de GPC, AAD ou ACC, et CFA ou le titre professionnel d'avocat, de CA, CGA, CMA, notaire au Québec, ou un titre équivalent dans un territoire étranger, et: <ul style="list-style-type: none"> • soit 36 mois d'expérience pertinente en valeurs mobilières auprès d'un courtier en placement, d'un conseiller inscrit ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement • soit 36 mois à fournir des services professionnels au secteur des valeurs mobilières et 12 mois à travailler pour un courtier inscrit, un conseiller inscrit ou un gestionnaire de fonds d'investissement, pour un total de 48 mois
2. GPC et 48 mois d'expérience pertinente en gestion de placements (dont 12 au cours de la période de 36 mois précédant sa demande d'inscription)	2. GPC et 24 mois d'expérience pertinente en gestion de placements	2. CCVMC, sauf si la personne physique possède le titre de CFA ou de GPC, AAD ou ACC et 5 ans à travailler: <ul style="list-style-type: none"> • soit pour un courtier en placement ou un conseiller inscrit (dont 36 mois dans une fonction de conformité)

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

		<ul style="list-style-type: none"> soit pour une institution financière canadienne dans une fonction de conformité relative à la gestion de portefeuille et 12 mois à travailler pour un courtier inscrit ou un conseiller inscrit, pour un total de 6 ans
		3. AAD ou ACC et obligations du représentant-conseil – gestionnaire de portefeuille
Gestionnaire de portefeuille d'exercice restreint		
Représentant-conseil	Représentant-conseil adjoint	CC
L'autorité décide au cas par cas	L'autorité décide au cas par cas	L'autorité décide au cas par cas

Gestionnaire de fonds d'investissement
CC
<p>L'une des 3 options suivantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> CCVMC, sauf si la personne physique possède le titre de CFA ou de GPC, AAD ou ACC, et CFA ou le titre professionnel d'avocat, de CA, CGA, CMA, notaire au Québec, ou un titre équivalent dans un territoire étranger, et: <ul style="list-style-type: none"> soit 36 mois d'expérience pertinente en valeurs mobilières auprès d'un courtier inscrit, d'un conseiller inscrit ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement inscrit soit 36 mois à fournir des services professionnels dans le secteur des valeurs mobilières et 12 mois à occuper des fonctions pertinentes auprès d'un gestionnaire de fonds d'investissement, pour un total de 48 mois FIC, CCVMC ou CFIC; AAD ou ACC et 5 ans d'expérience pertinente en valeurs mobilières auprès d'un courtier inscrit, d'un conseiller inscrit ou d'un gestionnaire de fonds d'investissement (dont 36 mois dans une fonction de conformité) Obligations de CC d'un gestionnaire de portefeuille ou dispense de ces obligations en vertu du paragraphe 2 de l'article 16.9

Annexe D Rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération

[Nom de la société]

Rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération

Nom du client Votre numéro de compte: 123456

Ligne d'adresse 1

Ligne d'adresse 2

Ligne d'adresse 3

Ce rapport est un résumé de la rémunération que nous avons reçue directement ou indirectement en 20XX. Notre rémunération provient de 2 sources:

- 1. Les frais que nous vous facturons directement. Certains de ces frais sont liés au fonctionnement de votre compte, tandis que d'autres sont liés aux achats, aux ventes et aux autres opérations que vous effectuez dans le compte.**
- 2. La rémunération que nous recevons de tiers.**

Les frais sont importants parce qu'ils réduisent le profit tiré du placement ou augmente la perte en découlant. Pour obtenir des explications sur les frais indiqués dans ce rapport, adressez-vous à votre représentant.

Frais que vous nous avez payés directement

Frais d'administration du RER	100 \$
Total des frais liés au fonctionnement de votre compte	100 \$
Commissions sur les achats de titres d'organismes de placement collectif avec frais d'acquisition	101 \$
Frais d'échange	45 \$
Total des frais liés aux opérations que nous avons effectuées pour vous	146 \$
Total des frais que vous nous avez payés directement	246 \$

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Rémunération que nous avons reçue de tiers

Commissions provenant de gestionnaires d'organismes de placement collectif à l'achat de titres d'organismes de placement collectif (voir la note 1)	503 \$
Commissions de suivi provenant de gestionnaires d'organismes de placement collectif (voir la note 2)	286 \$
Total de la rémunération que nous avons reçue de tiers	789 \$
Total des frais et de la rémunération que nous avons reçus en 20XX	1 035 \$

Notes:

1. Lorsque vous avez acheté des titres d'organismes de placement collectif avec frais d'acquisition reportés, nous avons reçu une commission de la part du gestionnaire de fonds d'investissement. Au cours de l'exercice, ces commissions se sont élevées à 503 \$.

2. Nous avons reçu des commissions de suivi de 286 \$ à l'égard des titres dont vous étiez propriétaire au cours de la période de 12 mois couverte par ce rapport.

Les fonds d'investissement versent à leurs gestionnaires des frais de gestion, et ces derniers nous versent régulièrement des commissions de suivi pour les services et les conseils que nous vous fournissons. Le montant de la commission de suivi dépend de l'option de frais d'acquisition que vous avez choisie lorsque vous avez acquis les titres du fonds. Ni la commission de suivi ni les frais de gestion ne vous sont facturés directement. Cependant, ces frais ont des conséquences pour vous puisqu'ils réduisent le montant que vous rapporte le fonds. De l'information sur les frais de gestion et les autres frais de vos fonds d'investissement est fournie dans le prospectus ou dans l'aperçu du fonds qui s'y rattachent.

Voici la liste de nos frais de fonctionnement courants

[Les personnes inscrites dont tenues de fournir, dans le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération, les frais de fonctionnement courants qui peuvent s'appliquer aux comptes de leurs clients. Pour les besoins de ce modèle, nous ne fournissons pas de liste pour ces frais.]

**NON EN VIGUEUR – Remplacement Annexe D
Entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026**

**Annexe D
Modèle de rapport sur les frais et les autres formes de rémunération**

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Courtier ABC Inc.

Votre numéro de compte : 123-4567

Coût de vos placements et notre rémunération

Ce rapport indique pour 2023 :

- le coût de vos placements, y compris ce que vous nous avez versé et avez payé aux sociétés de fonds d'investissement;
- notre rémunération.

Coût de vos placements

Les coûts réduisent vos profits et augmentent vos pertes.

Le coût total de vos placements était de 815 \$ l'an dernier.

Frais que vous avez payés

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Nos frais : Sommes que vous nous avez payées, notamment par prélèvement sur votre compte, par chèque ou par virement bancaire.	
Frais d'exploitation et d'administration du compte – vous nous payez ces frais chaque année	100,00 \$
Frais d'opérations – vous nous payez ces frais lorsque vous effectuez des opérations dans votre compte	20,00 \$
Total des frais que vous nous avez payés	120,00 \$
Frais des sociétés de fonds d'investissement : Sommes que vous avez payées aux sociétés qui exploitent les fonds d'investissement (tels que les organismes de placement collectif) dans votre compte, ainsi qu'en frais afférents aux fonds d'investissement.	
Frais du fonds ¹ - Voir le pourcentage des frais du fonds indiqué dans le tableau ci-dessous	645,00 \$
Frais de rachat sur les placements avec frais d'acquisition reportés ²	50,00 \$
Total que vous avez payé aux sociétés de fonds d'investissement	695,00 \$
Coût total de vos placements ³	815,00 \$

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Notre rémunération

Ce que nous avons reçu

Total des frais que vous nous avez payés, comme indiqué ci-dessus	120,00 \$
Commissions de suivi ⁴ que nous ont versées les sociétés de fonds d'investissement, incluses dans les frais du fonds ci-dessus	342,00 \$
<i>Total de la rémunération que nous avons reçue pour les conseils et services que nous vous avons fournis</i>	462,00 \$

1. **Frais du fonds.** Les frais du fonds se composent des frais de gestion (qui comprennent les commissions de suivi qui nous sont versées), des charges d'exploitation et des frais d'opérations. Vous ne payez pas ces frais directement. Ils sont déduits périodiquement de la valeur de vos placements par les sociétés qui gèrent et exploitent ces fonds. Les frais du fonds varient selon les fonds. Ils ont des conséquences pour vous, car ils réduisent le rendement du fonds. Ces frais s'additionnent au fil du temps. Les frais du fonds sont exprimés en pourcentage annuel de la valeur totale du fonds. Ils correspondent à la somme du ratio des frais de gestion (RFG) et du ratio des frais d'opérations (RFO). Ces frais sont déjà pris en compte dans les valeurs actuelles indiquées à l'égard de vos placements dans les fonds.

Le montant indiqué dans le tableau ci-dessus représente le total estimé, en dollars, des frais que vous avez payé pour l'ensemble des titres de fonds d'investissement dont vous étiez propriétaire l'an dernier. Cette somme dépend de celle que vous avez investie dans chaque fonds et des frais associés à chacun.

Le total des frais du fonds indiqué peut ne pas englober l'information sur le coût des nouveaux fonds d'investissement.

Le tableau ci-après renferme plus de détails sur les frais de chacun des fonds dont vous étiez propriétaire de titres.

2. **Frais de rachat sur les placements avec frais d'acquisition reportés.** Vous avez payé ces frais parce que vous avez fait racheter vos parts ou vos actions d'un fonds acquises selon l'option avec frais d'acquisition reportés avant la fin du calendrier de rachat et que des frais de rachat étaient payables à la société de fonds d'investissement. Vous trouverez de l'information sur ces frais et les autres frais applicables de chacun de vos fonds d'investissement dans le prospectus et l'aperçu du fonds connexes mis à votre disposition au moment de la souscription. Les frais de

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

rachat ont été déduits de la somme que vous avez reçue au rachat de vos titres du fonds.

- 3. Frais payable aux tiers.** Les coûts indiqués dans ce rapport ne comprennent pas les frais que vous payez directement à des tiers, dont les frais de garde, la rémunération des intermédiaires ou les frais d'intérêts pouvant être déduits de votre compte. Vous pouvez contacter ces fournisseurs de services pour de plus amples renseignements.
- 4. Commissions de suivi.** Les fonds d'investissement versent une rémunération aux sociétés de fonds d'investissement qui les gèrent. Ces sociétés nous versent régulièrement des commissions de suivi pour les services et les conseils que nous vous fournissons. Le montant de la commission de suivi de chaque fonds dépend de l'option de frais d'acquisition que vous avez choisie lorsque vous avez acquis des titres du fonds. Les commissions de suivi ne vous sont pas facturées directement; elles nous sont payées par les sociétés de fonds d'investissement.

Vous trouverez également de l'information sur les frais du fonds, le RFG, les frais d'opérations, les autres frais exigés par les sociétés de fonds d'investissement et les commissions de suivi pour chacun de vos fonds dans le prospectus et l'aperçu du fonds qui s'y rattachent.

Que pouvez-vous faire avec cette information?

Profitez-en pour parler avec votre conseiller des frais que vous payez, de leurs répercussions sur le rendement à long terme de votre portefeuille ainsi que de ce qu'ils vous rapportent.

Si vous êtes investisseur autonome, considérez les conséquences de ces frais sur le rendement à long terme de votre portefeuille et les moyens possibles de les réduire.

Vos fonds d'investissement – ratio des frais du fonds durant l'année¹

Au 31 décembre 2023

Actifs du portefeuille

<u>Description</u>	<u>Ratio des frais du fonds²</u>
<u>Fonds d'investissement canadiens</u>	
Fonds de revenu mensuel Gestion ABC, série A FPA	1,00 %
Fonds d'actions canadiennes Gestion ABC, série A FPA	2,00 %

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Fonds d'actions mondiales Gestion ABC, série A	S.O. ³
Fonds d'investissement étrangers	
FNB S&P 500 Gestion XYZ (fonds américain)	0,03 % ⁴
Moyenne pondérée	1,64 %

1. Ce tableau présente de l'information sur les frais du fonds relativement aux fonds d'investissement dont vous étiez propriétaire de titres durant l'année, y compris les fonds négociés en bourse (FNB), exprimée sous forme de ratio annuel. Reportez-vous à la note 1, *Frais du fonds*, ci-dessus pour en savoir plus sur ces frais.

Il y a lieu de préciser que les autres produits dont vous pourriez avoir la propriété actuellement ou pendant la période visée par le rapport, comme les titres de fonds d'investissement du marché dispensé ou de travailleurs, ou encore les produits structurés, peuvent comporter des frais intégrés n'apparaissant pas ici. Veuillez communiquer avec nous pour tout renseignement complémentaire.

Ce rapport renferme de l'information sur les frais du fonds et sur le ratio des frais du fonds relativement à des fonds d'investissement étrangers. Cette information peut ne pas être directement comparable à son équivalent pour les fonds d'investissement canadiens, qui peut inclure des types différents de frais.

2. Le prospectus ou l'aperçu du fonds se rapportant à chaque fonds d'investissement contient des précisions sur les frais du fonds et sur son rendement. Vous trouverez dans votre dernier relevé de compte de plus amples renseignements sur la valeur marchande des titres de fonds d'investissement dont vous êtes actuellement propriétaire et leur nombre.

3. Le ratio des frais du fonds n'est pas disponible pour ce fonds d'investissement parce qu'il est nouveau.

4. Il s'agit du ratio des frais du fonds, calculé conformément à la réglementation en valeurs mobilières américaine applicable. Cette information peut ne pas être directement comparable à son équivalent pour les fonds d'investissement canadiens, qui peut inclure des types différents de frais.

Annexe E Rapport sur le rendement de vos placements

Rapport sur le rendement de vos placements

Numéro de compte: 123456789

Pour la période se terminant le 31 décembre 2030

Nom du client

Ligne d'adresse 1

Ligne d'adresse 2

Ligne d'adresse 3

Ce rapport vous informe du rendement de votre compte jusqu'au 31 décembre 2030. Il vous permet d'évaluer le progrès accompli vers l'atteinte de vos objectifs de placement.

Si vous avez des questions sur le rapport, veuillez contacter votre représentant. De plus, si votre situation personnelle ou financière a changé, il est important de l'en informer. Il peut vous recommander de modifier vos placements afin de demeurer sur la bonne voie pour atteindre vos objectifs.

Le montant investi s'entend de la valeur marchande d'ouverture plus les dépôts, y compris:

la valeur marchande des dépôts et transferts de titres et de fonds dans votre compte, à l'exception de l'intérêt ou des dividendes réinvestis.

Moins les retraits, y compris:

la valeur marchande des retraits et transferts de votre compte.

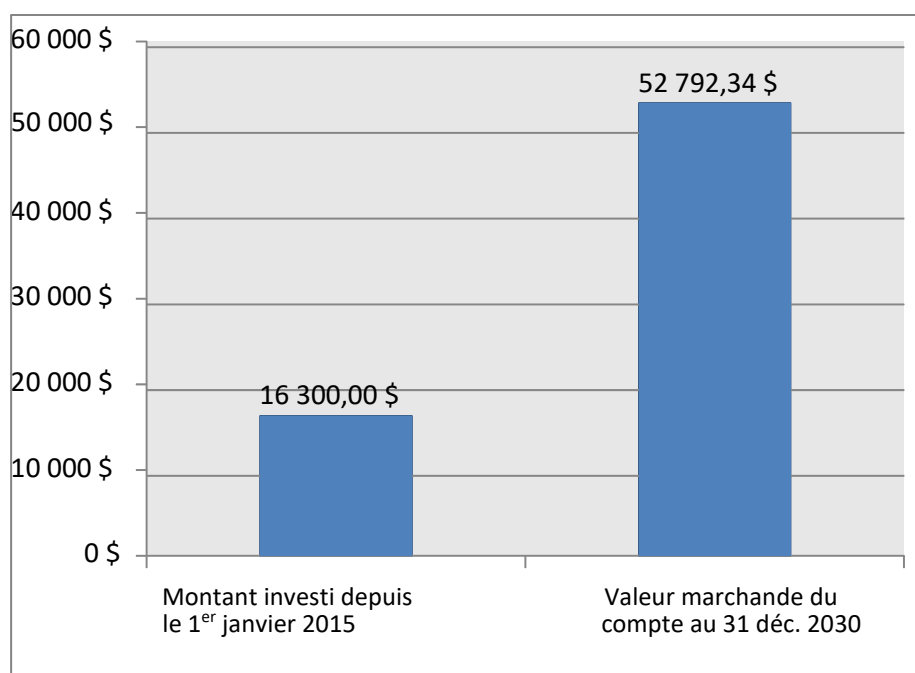
Sommaire de la valeur totale

Vos placements ont augmenté de 36 492,34 \$ depuis l'ouverture de votre compte

Vos placements ont augmenté de 2 928,85 \$ au cours de la dernière année

Montant investi depuis l'ouverture de votre compte le 1 ^{er} janvier 2015	16 300,00 \$
Valeur marchande de votre compte au 31 décembre 2030	52 792,34 \$

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103



Variation de la valeur de votre compte

Le tableau ci-après est un sommaire des mouvements de votre compte. Il illustre la variation de la valeur de votre compte selon les opérations effectuées.

	Année précédente	Depuis l'ouverture de votre compte
Valeur marchande d'ouverture	51 063,49 \$	0,00 \$
Dépôts	4 000,00 \$	21 500,00 \$
Retraits	(5 200,00) \$	(5 200,00) \$
Variation de la valeur marchande de votre compte	2 928,85 \$	36 492,34 \$
Valeur marchande de clôture	52 792,34 \$	52 792,34 \$

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Qu'est-ce que le taux de rendement total?

Il correspond aux gains et aux pertes d'un placement au cours d'une période précise, y compris les gains et les pertes en capital réalisés et non réalisés, plus le revenu, exprimé en pourcentage.

Par exemple, un taux de rendement total annuel de 5 % sur les 3 dernières années signifie que le placement a augmenté de 5 % chacune de ces années.

Vos taux de rendement personnels

Le tableau ci-après présente le taux de rendement total de votre compte pour les périodes se terminant le 31 décembre 2030. Les rendements sont indiqués après déduction des frais, lesquels comprennent les frais liés aux conseils, les frais liés aux opérations et les autres frais liés au compte, mais non l'impôt sur le revenu.

Gardez à l'esprit que vos rendements reflètent la répartition de vos placements dans le compte ainsi que leur degré de risque. Pour évaluer vos rendements, vous devez tenir compte de vos objectifs de placement, des risques que vous êtes prêt à prendre et de la valeur des conseils et des services reçus.

	Dernière année	Trois dernières années	Cinq dernières années	Dix dernières années	Depuis l'ouverture de votre compte
Votre compte	5,51 %	10,92 %	12,07 %	12,90 %	13,09 %

Méthode de calcul

Nous utilisons une méthode de calcul du taux de rendement pondéré en fonction des flux de trésorerie externes. Communiquez avec votre représentant pour plus de renseignements sur ce calcul.

Les rendements figurant dans ce tableau sont vos taux de rendement personnels. Les variations de la valeur des titres dans lesquels vous avez investi, les dividendes et les intérêts qui vous sont versés sur ces titres ainsi que les dépôts dans compte et les retraits du compte ont des conséquences sur vos rendements.

Si vous avez un plan financier personnel, il doit comprendre un taux de rendement cible, qui correspond au rendement requis pour atteindre vos objectifs de placement. En comparant les taux de rendement réellement obtenus (indiqués dans le tableau) avec

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

vos objectifs de placement, vous pouvez vérifier si vous êtes en bonne voie d'atteindre votre taux de rendement cible, vous pouvez vérifier si vous êtes en bonne voie d'atteindre vos objectifs de placement.

Contactez votre représentant pour en discuter.

Annexe F Obligations d'information du client en vertu de la partie 14 et courtiers actifs uniquement sur le marché dispensé

La présente annexe explique la manière dont les obligations d'information du client prévues à la partie 14 peuvent s'appliquer à certains courtiers sur le marché dispensé qui ne sont pas également inscrits comme conseillers ou dans une autre catégorie de courtier (les «courtiers négociant uniquement sur le marché dispensé») en raison de leur modèle d'exploitation limité.

Aperçu:

Détention d'actifs de clients et autres critères

L'applicabilité de certaines obligations relatives aux relevés des clients dépend si la société inscrite détient des actifs de clients («relevés de compte») ou, dans le cas contraire, si certains autres critères s'appliquent («relevés supplémentaires»). D'autres obligations relatives aux relevés des clients peuvent s'appliquer si la société inscrite a un «client» au moment pertinent («rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération» et «rapport sur le rendement des placements»).

Généralement, les courtiers négociant uniquement sur le marché dispensé ne détiennent pas d'actifs de clients. Dans les cas où ils en détiennent, ils peuvent ne pas tenir compte des dispositions qui ne s'appliquent que lorsque des actifs sont détenus par une société inscrite. Ceux qui détiennent des actifs de clients (comme dans la syndication de prêts hypothécaires) doivent transmettre un relevé de compte contenant l'information exigée aux paragraphes 4 et 5 de l'article 14.14 ainsi que l'information sur le coût des positions visée à l'article 14.14.2. Par ailleurs, étant donné que la détention d'actifs de clients est une indication claire d'une relation continue avec lui, ils doivent également transmettre un rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération conformément à l'article 14.17 ainsi qu'un rapport annuel sur le rendement des placements conformément à l'article 14.18.

Relation continue ou limitée à une opération

Certains courtiers négociant uniquement sur le marché dispensé n'entretiennent avec leurs clients qu'une relation limitée à une opération, au lieu de la relation continue qui caractérise les modèles d'exploitation de la plupart des autres personnes inscrites. Par exemple, la relation peut se limiter à la réalisation d'une opération dans le cadre d'un placement privé et réunir les conditions suivantes:

- l'opération ne porte pas sur des titres visés au sous-paragraphe c du paragraphe 1 de l'article 14.14.1;
- aucune commission de suivi ni rémunération continue similaire n'est versée relativement à l'appartenance des titres au client;
- le courtier sur le marché dispensé ne détient pas d'actifs du client;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- le courtier sur le marché dispensé ne s'attend pas à réaliser d'autres opérations avec le client ni à lui fournir d'autres services; par exemple, s'il communique régulièrement avec lui au sujet des titres qu'il offre, la relation est considérée comme continue;

- le client ne s'attend pas à ce que le courtier sur le marché dispensé continue à lui fournir des services après la réalisation de l'opération; l'exemple ci-dessus est également valide dans ce cas.

Dans cet exemple, le courtier sur le marché dispensé est tenu de transmettre un relevé de compte contenant l'information sur l'opération visée au paragraphe 4 de l'article 14.14, mais n'a pas à transmettre ce qui suit:

- d'autres relevés de compte visés à l'article 14.14;
- des relevés supplémentaires visés à l'article 14.14.1;
- l'information sur le coût des positions visée à l'article 14.14.2;
- le rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération visé à l'article 14.17;
- le rapport annuel sur le rendement des placements visé à l'article 14.18.

Le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé devrait déterminer soigneusement s'il entretient une relation continue avec un client avant de conclure qu'aucune des obligations relatives aux relevés du client ne s'applique à lui.

Analyse article par article

Information sur la relation, information à fournir sur les frais avant d'effectuer des opérations et avis d'exécution

Le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé a toujours un client au moment de l'opération et est assujéti aux autres obligations relatives à l'information sur la relation (article 14.2), à l'information à fournir sur les frais avant d'effectuer des opérations (article 14.2.1) et aux avis d'exécution (article 14.12). Toutefois, s'il n'a pas d'autres échanges avec l'investisseur, il pourrait conclure qu'il n'entretient plus de relation avec lui au moment où il devrait normalement établir d'autres relevés et rapports à son intention, comme on le verra ci-après.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Relevé de compte

Le relevé de compte comporte deux éléments principaux: l'information sur les opérations et celle sur les positions dans le compte. L'information sur les opérations porte sur les titres qui ont fait l'objet d'opérations et est exigée dans presque tous les cas où une opération a eu lieu. L'information sur les positions dans le compte est une vue d'ensemble du compte et n'est exigée que lorsque la société détient des actifs du client.

Conformément au paragraphe 1 de l'article 14.14, le courtier sur le marché dispensé doit fournir aux clients l'information sur les opérations prévue au paragraphe 4 de cet article chaque trimestre ou, sur demande, chaque mois. Cette obligation s'applique même si le courtier ne détient pas d'actifs des clients. Ceux qui en détiennent doivent également fournir l'information sur les positions dans le compte visée au paragraphe 5 de cet article. Prendre note qu'en vertu du paragraphe 2 de l'article 14.14, le courtier sur le marché dispensé doit transmettre un relevé de compte contenant l'information sur les opérations visée au paragraphe 4 de cet article «après la fin de **chaque mois** au cours duquel une opération a été effectuée sur les titres **détenus** par le courtier dans le compte du client» [nous soulignons].

En vertu de ces obligations, si une ou plusieurs opérations ont eu lieu pendant la période visée, le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé doit fournir au client un relevé de compte contenant l'information sur les opérations (mais non pas l'information sur les positions dans le compte, s'il ne détient pas d'actifs du client):

- à la fin du mois, si le client en fait la demande;
- à la fin du trimestre, par défaut.

Le courtier sur le marché dispensé a cette obligation même s'il n'entretient pas de relation continue avec le client.

Relevé supplémentaire

Le «relevé supplémentaire» (les sociétés inscrites assujetties à l'article 14.14.1 ne sont pas tenues de lui donner ce nom dans les communications avec les clients: «relevé de compte» suffit pour ces fins) est le moyen par lequel les clients obtiennent l'équivalent de l'information sur les positions dans le compte lorsque la société inscrite ne détient pas leurs actifs. Ceci ne s'applique que dans certains cas.

Plus précisément, en vertu du paragraphe 1 de l'article 14.14.1, le courtier ou conseiller inscrit qui ne détient pas d'actifs du client doit fournir chaque trimestre un relevé supplémentaire contenant l'information sur les positions dans le compte visée au paragraphe 2 de cet article s'il remplit l'une des conditions suivantes:

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- il a le pouvoir d'effectuer des opérations dans le compte du client où les titres sont détenus ou ont fait l'objet d'opérations (évidemment, cette condition ne vise pas le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé);
- il reçoit certains paiements périodiques à l'égard des titres qu'il a négociés pour le client (par exemple, une commission de suivi);
- il est le courtier inscrit au registre pour les titres du client émis par un organisme de placement collectif ou certains fonds de travailleurs (les courtiers sur le marché dispensé qui négocient des titres de fonds d'investissement devraient connaître la définition d'organisme de placement collectif au sens de la législation en valeurs mobilières).

La société inscrite est réputée entretenir une relation continue avec le client dans ces circonstances. Dans le cas contraire, le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé n'est pas tenu de fournir de relevé supplémentaire au client.

Information sur le coût des positions

En vertu du paragraphe 1 de l'article 14.14.2, l'information sur le coût des positions doit être transmise tous les trimestres selon des critères impliquant, dans les faits, que le courtier négociant uniquement sur le marché dispensé qui est tenu de fournir au client l'information sur les positions dans le compte, soit dans un relevé de compte, soit dans un relevé supplémentaire, doit aussi lui fournir l'information sur le coût des positions.

Rapport annuel sur les frais et les autres formes de rémunération

En vertu du paragraphe 1 de l'article 14.17, un rapport sur les frais et les autres formes de rémunération doit être transmis au client tous les 12 mois. Cette obligation s'applique au courtier négociant uniquement sur le marché dispensé s'il est assujéti à l'obligation de lui fournir l'information sur les positions dans le compte, soit dans un relevé de compte en vertu du paragraphe 5 de l'article 14.14, soit dans un relevé supplémentaire en vertu du paragraphe 1 de cet article.

Cependant, même si l'obligation prévue au paragraphe 1 de l'article 14.17 s'applique, le courtier sur le marché dispensé n'est pas tenu d'envoyer de rapport à valeur nulle s'il n'a perçu aucun des frais ou autres formes de rémunération en question au cours de ces 12 mois.

Rapport annuel sur le rendement des placements

En vertu du paragraphe 1 de l'article 14.18, un rapport sur le rendement des placements doit être transmis au client tous les ans. Prendre note que les éléments du rapport prévus à l'article 14.19 dépendent des valeurs marchandes indiquées dans

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

l'information sur les positions dans le compte fournie dans les relevés de compte et les relevés supplémentaires transmis en vertu des articles 14.14 et 14.14.1, respectivement. Conformément au paragraphe 6 de l'article 14.18, la société n'a pas à transmettre de rapport sur le rendement des placements si elle estime raisonnablement: *a)* qu'il n'y a pas d'information sur les positions dans le compte à fournir au client à l'égard de ses titres, que ce soit dans un relevé de compte ou dans un relevé supplémentaire, ou *b)* dans le cas contraire, qu'il n'est possible d'établir la valeur marchande d'aucun des titres en question.

Annexe G Partie 13 – Réponses aux enjeux liés à l'exploitation financière des clients et aux préoccupations entourant leurs facultés mentales

La présente annexe indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes 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 les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

1. Exploitation financière

N'importe quelle personne peut se livrer à l'exploitation financière d'un client. En voici des indices à titre d'exemple :

- 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 de la personne inscrite 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 une procuration ou un testament, 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 la personne inscrite (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;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- indices de négligence physique ou de maltraitance.

À lui seul, un indice ne révèle pas nécessairement qu'il y a exploitation financière. En outre, cette liste d'indices n'est pas exhaustive et une personne inscrite peut en déceler d'autres.

2. Client vulnérable

Un client est considéré comme vulnérable lorsqu'il pourrait être atteint d'une limitation liée au vieillissement, d'une maladie, d'une déficience ou d'une incapacité qui l'expose à un risque d'exploitation financière. 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 qu'elles peuvent les exposer davantage à l'exploitation financière. Bien que n'importe quelle personne puisse s'y livrer, les clients vulnérables sont particulièrement susceptibles d'en être victime de la part d'un proche, comme un membre de la famille, un ami, un voisin ou une autre personne physique de confiance tel qu'un mandataire en vertu d'une procuration, un prestataire de services ou un aidant naturel.

3. Facultés mentales

Les personnes inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les indices montrant qu'un client ne dispose pas des facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières en raison de leurs interactions avec lui et des connaissances qu'elles acquièrent ainsi.

Nous reconnaissons que les personnes inscrites n'ont pas les compétences pour évaluer les facultés mentales des clients et ne nous attendons pas à ce qu'elles le fassent. Néanmoins, la personne inscrite qui remarque des indices révélant qu'un client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières peut souhaiter poser certains gestes, notamment communiquer avec une personne de confiance ou, dans le cas d'une société inscrite estimant raisonnablement que le client ne possède pas ces facultés, imposer un blocage temporaire.

Pour établir qu'un ou plusieurs indices permettent de croire que son client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières, la personne physique inscrite peut notamment tenir compte de son aptitude à comprendre l'information utile à la décision et à mesurer les conséquences raisonnablement prévisibles du fait de la prendre ou de ne pas la prendre. Voici des exemples de tels indices :

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- 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 prendre des décisions concernant des questions financières ou 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, notamment à exprimer sa volonté, ses intentions ou ses souhaits;
- passivité, anxiété ou agressivité accrues, ou autres changements d'humeur ou de personnalité ou apparence inhabituellement négligée.

Nous reconnaissons qu'à lui seul, un indice ne révèle pas nécessairement que les facultés mentales d'un client sont insuffisantes et que les indices peuvent apparaître subtilement au fil du temps. Cette liste d'indices n'est pas exhaustive et une personne inscrite peut en déceler d'autres. Il est important de retenir que les facultés mentales peuvent fluctuer au fil du temps, doivent être prises dans leur contexte et dépendent des types de décision à prendre.

4. Personne de confiance

Raison d'être de la personne de confiance

En vertu du paragraphe 1 de l'article 13.2.01, 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. Bien que cette obligation ne s'applique qu'aux clients qui sont des personnes physiques, rien n'empêche la personne inscrite de demander des renseignements sur une personne de confiance auprès d'un client autre qu'une personne physique qui, par exemple, est une société à peu d'actionnaires faisant partie du plan de placement personnel d'une personne physique.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

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 ses facultés mentales. La personne inscrite peut également s'adresser à la personne de confiance pour qu'elle lui confirme ou lui transmette le nom et les coordonnées du représentant légal du client, notamment son tuteur légal ou encore le liquidateur d'une succession ou le fiduciaire d'une fiducie dont il est le bénéficiaire.

Le client peut désigner plus d'une personne de confiance pour son compte.

Bien que rien n'oblige la personne de confiance à être majeure, la personne inscrite devrait encourager son client à nommer une personne physique digne de confiance, mature et capable de communiquer et de soutenir des conversations possiblement difficiles avec la personne inscrite sur la situation personnelle du client.

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 être désigné à titre de personne de confiance, mais les clients devraient être encouragés à choisir une personne physique qui ne participe pas à la prise de décisions à l'égard de leur compte. Celle-ci ne devrait pas être le représentant de courtier ni le représentant-conseil assigné au compte 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 un formulaire d'ouverture de compte. Le formulaire distinct ou les parties pertinentes d'un formulaire existant pourraient 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;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- 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 dans le cadre du processus de connaissance du client, 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 et lui demander de lui fournir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance. 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 sociétés inscrites qu'elles ont l'obligation de tenir des dossiers prouvant leur conformité avec l'article 13.2.01, de documenter la correspondance avec les clients, et de documenter les mesures de conformité, de formation et de supervision qu'elles ont prises en vertu des sous-paragraphe *l*, *n* et *o* du paragraphe 2 de l'article 11.5, respectivement.

Mise à jour de l'information sur la personne de confiance

En vertu du paragraphe 2 de l'article 13.2.01, la personne inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information sur la personne de confiance. Il est aussi attendu qu'elle les tienne à jour dans le cadre du processus de mise à jour de l'information sur la connaissance du client. Même si le client a refusé par le passé de fournir de l'information sur la personne de confiance, la personne inscrite doit lui demander à chaque mise à jour s'il souhaite lui fournir l'information.

Communication avec la personne de confiance et d'autres parties

La personne inscrite qui craint qu'un client soit victime d'exploitation financière ou que ses facultés mentales soient insuffisantes pour prendre des décisions concernant des questions financières 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 ce dernier à l'en informer et à lui expliquer que l'on ne communiquera avec elle que dans certaines situations conformément au consentement écrit du client.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

Une fois le consentement du client 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 d'insuffisance de ses facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Des exemples de ces indices sont présentés aux rubriques 1 et 3 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, comme les corps policiers, le curateur public ou toute autre personne de confiance désignée. 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, d'un mandataire en vertu d'une procuration ou de tout autre représentant légal.

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 le curateur public) qu'elle consulterait sinon en cas de soupçons d'exploitation financière d'un client ou de préoccupations entourant ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Politiques et procédures

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites se dotent de politiques et de procédures sur les personnes de confiance qui établissent ce qui suit :

- la manière de recueillir, de consigner et de tenir à jour l'information sur la personne de confiance;
- la manière d'obtenir le consentement écrit du client à communiquer avec sa personne de confiance, et de consigner toute restriction applicable à la communication avec celle-ci et au type de renseignements pouvant être échangés;
- les situations particulières dans lesquelles la personne inscrite peut juger bon de communiquer avec une personne de confiance;
- la manière de consigner les discussions avec une personne de confiance;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- les situations où la décision de communiquer avec une personne de confiance doit être contrôlée par un supérieur (comme le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la conformité, de la supervision ou des services juridiques) et la manière de consigner le résultat du contrôle.

La société inscrite qui se dote de politiques et de procédures écrites traitant des situations pouvant justifier la communication avec une personne de confiance ou l'imposition d'un blocage temporaire en vertu de l'article 13.19 s'aide à démontrer qu'elle possède un système de contrôle et de supervision conforme à l'article 11.1

5. 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 d'insuffisance 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, si une société inscrite estime raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu ou alors qu'un client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières, rien dans la législation en valeurs mobilières ne l'empêche ni n'empêche ses personnes physiques 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. Avant d'imposer un blocage temporaire, la société inscrite doit raisonnablement estimer qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu ou alors qu'il ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Il devrait revenir au chef de la conformité ou au personnel autorisé et qualifié responsable de la conformité, de la supervision ou des services juridiques de prendre les décisions d'imposer pareil blocage.

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

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.

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 soupçonnée 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 sans limiter les paiements des frais courants.

Le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé être utilisé lorsque la personne inscrite a décidé de ne pas accepter un ordre ou une instruction qu'elle estime ne pas remplir les critères d'évaluation de la convenance. Cette personne doit alors respecter les obligations prévues au paragraphe 2.1 de l'article 13.3.

Le client peut donner une instruction ou prendre une mesure en matière de placement qui, de l'avis de la personne inscrite, 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 qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu ou alors qu'il ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Conditions du blocage temporaire

L'article 13.19 prévoit les mesures que la société inscrite doit prendre si elle ou ses personnes physiques inscrites 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 en matière de blocage temporaire établissant les éléments suivants :

- de façon détaillée, les indices d'exploitation financière d'un client vulnérable et les indices d'insuffisance de ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières;

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

- la délimitation claire des responsabilités de la société et des personnes physiques dans les cas d'exploitation financière d'un client vulnérable et d'insuffisance de ses facultés mentales, notamment à l'égard des personnes suivantes :
 - la personne autorisée à imposer et à lever un blocage temporaire, 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* (L.R.C. (1985), ch. C-46).

En vertu du sous-paragraphe *a* du paragraphe 3 de l'article 13.19, la société inscrite qui consigne les faits et les motifs l'ayant amenée ou ayant amené ses personnes physiques inscrites à imposer et, s'il y a lieu, à maintenir le blocage temporaire devrait indiquer tout indice observé d'exploitation financière du client, de sa vulnérabilité ou d'insuffisance de ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Comme ces indices apparaissent et fluctuent souvent avec le temps, il importe de les consigner tout 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 prendre la décision d'imposer et, s'il y a lieu, de maintenir 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 en précisant les motifs. Bien que les sociétés optent souvent pour un avis écrit, elles pourraient parfois vouloir aussi essayer de communiquer verbalement avec le client. En effet, dans un cas d'exploitation financière, il se peut que la personne qui s'y adonne retienne son courrier. Par ailleurs, si les facultés mentales d'un client diminuent, il pourrait ne pas lire son courrier régulièrement. Les sociétés devraient être aussi transparentes que possible avec

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

leurs clients à propos des motifs du blocage temporaire, et tenir compte de leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec eux.

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 après l'imposition du blocage et à une fréquence raisonnable, revoir les faits pertinents pour déterminer s'il convient de maintenir le blocage. Elle devrait, dans le cadre de sa révision, vérifier si les motifs ayant justifié l'imposition du blocage sont encore valables et tenir compte de toute autre information pertinente pour déterminer s'il convient de le maintenir. Cette révision peut amener la société inscrite à examiner l'activité du compte ou encore à prendre un premier contact ou à effectuer un suivi avec des tiers susceptibles de fournir de l'assistance au client, comme un mandataire en vertu d'une procuration, une personne de confiance ou un organisme ou service du gouvernement fédéral ou d'un gouvernement provincial, comme les corps policiers ou le curateur public, qui peuvent effectuer leur propre révision, ou encore un organisme provincial de défense des aînés. Les sociétés peuvent aussi vérifier si le client compte dans son réseau d'autres amis ou membres de la famille qui sont dignes de confiance et qui peuvent l'aider, par exemple pour l'accompagner à des rencontres. Avant de communiquer avec un tiers, la société devrait se demander s'il existe un risque que celui-ci joue un rôle dans l'exploitation financière du client vulnérable. La révision effectuée en vertu du sous-paragraphe c du paragraphe 3 de l'article 13.19 et, le cas échéant, les motifs à l'appui du maintien du blocage temporaire doivent être consignés conformément au sous-paragraphe a de ce même paragraphe.

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 la rubrique 4 de la présente annexe. Toutefois, elles devraient auparavant évaluer s'il existe un risque que ce soit cette personne qui exploite le client. Si elles soupçonnent que c'est le cas, aviser la personne de confiance risque d'être préjudiciable au client.

Le fait qu'un client ne désigne aucune personne de confiance n'empêche pas la société d'imposer un blocage temporaire conformément à l'article 13.19.

Avant de communiquer avec un tiers dans le but d'échanger ou d'obtenir des renseignements personnels concernant le client, les sociétés devraient évaluer les obligations qui leur incombent en vertu de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client.

Le sous-paragraphe d du paragraphe 3 de l'article 13.19 exige que, tous les 30 jours, la société avise le client de sa décision de maintenir le blocage temporaire ou de le lever. 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 maintien du blocage temporaire,

Ce document présente les modifications apportées par le projet concernant les obligations de la société inscrite relatives au service indépendant de règlement des différends qui modifierait le Règlement 31-103

et tenir compte de leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec leurs clients.

Le blocage temporaire doit prendre fin lorsque la société inscrite n'estime plus raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu, ou encore que son client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Une évaluation de la convenance est requise si la levée du blocage entraîne la prise d'une mesure relative à un placement nécessitant une telle évaluation. 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.

Décision 2019-PDG-0055, 2019-11-08
Bulletin de l'Autorité : 2020-01-09, Vol. 17 n° 01

Décision 2021-PDG-0023, 2021-05-26
Bulletin de l'Autorité : 2021-06-17, Vol. 18, n° 24

Modifications

Décision 2021-PDG-0055, 2021-11-17
Bulletin de l'Autorité : 2021-12-23, Vol. 18, n° 52

Décision 2022-PDG-0014, 2022-03-09
Bulletin de l'Autorité : 2022-04-14, Vol. 19 n° 14

Décision 2022-PDG-0007, 2022-02-09
Bulletin de l'Autorité : 2022-03-17, Vol. 19 n° 10

Décision 2022-PDG-0046, 2022-10-19
Bulletin de l'Autorité : 2022-11-24, Vol. 19 n° 46