



*Les modifications concernant les réformes axées sur le client apportées à l'Avis APA-0025 du personnel de l'ACFM sont entrées en vigueur le 31 décembre 2021.*

Personne-ressource : Paige Ward  
Avocate générale, secrétaire générale et  
vice-présidente, Politiques  
Téléphone : 416 943-5838  
Courriel : [pward@mfd.ca](mailto:pward@mfd.ca)

**APA-0025**  
Le 24 février 2004  
(Mis à jour le 31 décembre 2021)

## **AVIS DU PERSONNEL DE L'ACFM**

### **OBLIGATIONS LIÉES À LA CONVENANCE DES ORDRES NON SOLLICITÉS**

*Les Avis du personnel de l'ACFM ont pour objet d'aider les membres et leurs personnes autorisées à interpréter et à appliquer les exigences des Statuts et des Règles de l'ACFM et à s'y conformer. Ils font référence à ces exigences et expliquent comment le personnel de l'ACFM interprète la manière de les respecter. Les Avis peuvent aussi comprendre des pratiques exemplaires et des notes d'orientation.*

Le présent avis vise à préciser les obligations des membres et de leurs personnes autorisées s'ils reçoivent un ordre non sollicité qui, à leur avis, ne convient pas au client.

#### **Obligation de déterminer la convenance**

La Règle 2.2.6(1) de l'ACFM oblige les membres et leurs personnes autorisées à déterminer la convenance au client, à la suite de quoi la mesure relative au placement prise pour le client doit : i) convenir à celui-ci, en tenant compte des critères énoncés dans la Règle; et ii) donner préséance à l'intérêt du client.

Nous rappelons aux membres et aux personnes autorisées que l'obligation de déterminer la convenance au client s'applique à toutes les opérations proposées, même lorsque le client, et non le membre ou la personne autorisée, propose de réaliser une opération (un « ordre non sollicité »).

#### **Ordres ne convenant pas au client**

Aux termes de la Règle 2.2.6(2.1), le membre ou la personne autorisée qui reçoit l'instruction d'un client de prendre une mesure qui, si elle est prise, ne respecterait pas les exigences de la Règle 2.2.6(1), peut l'exécuter si les conditions suivantes sont remplies :

- i) il a informé le client de la raison pour laquelle la mesure ne respecte pas les exigences de la Règle 2.2.6(1);

- ii) il a recommandé au client une autre mesure qui respecte les exigences de la Règle 2.2.6(1);
- iii) il a reçu du client et consigné la confirmation de mettre son instruction à exécution malgré la raison visée au point i).

Les membres doivent établir une procédure concernant le traitement des ordres non sollicités dans leur manuel des politiques et procédures.

### **Procédures de conformité à l'égard des ordres ne convenant pas au client**

La Règle 5.1 b) de l'ACFM oblige les membres à tenir un registre adéquat de chaque ordre et de toute instruction donnée ou reçue relativement à l'achat ou à la vente de titres, que l'ordre ait été exécuté ou non. Si on détermine que l'ordre non sollicité d'un client ne respecte pas les exigences de la Règle 2.2.6(1), le registre à l'égard de l'ordre aux termes de la Règle 5.1 b) doit inclure au moins une preuve indiquant que :

- i) l'opération n'a pas été sollicitée;
- ii) une détermination de la convenance a été faite;
- iii) le client a été informé que l'opération proposée ne satisfait pas aux exigences de la Règle 2.2.6(1);
- iv) une autre mesure, qui respecterait les exigences de la Règle 2.2.6(1), a été recommandée au client;
- v) le membre a reçu du client et consigné la confirmation de mettre son instruction à exécution après l'avoir informé conformément au point iii).

Lorsqu'une personne autorisée détermine qu'un ordre non sollicité ne respecterait pas les exigences de la Règle 2.2.6(1), elle doit obtenir l'approbation du directeur de succursale ou du responsable de la conformité (au lieu d'attendre que l'opération soit signalée ou découverte lors de la vérification effectuée le lendemain), conformément aux obligations incombant au directeur de succursale énoncées dans le Principe directeur n° 2.

Si plusieurs opérations inappropriées sont signalées comme ayant été demandées par un client, cela pourrait indiquer que le membre ne se conforme pas à l'obligation de déterminer la convenance au client. On s'attend à ce que le membre établisse, tienne à jour et applique des politiques, procédures et contrôles visant à relever la tendance à effectuer des opérations inappropriées et à y donner suite.

### **Aucune obligation d'accepter des ordres ne convenant pas au client**

Le membre ou la personne autorisée n'est pas tenu d'accepter un ordre ou une instruction d'un client qui, à son avis, ne répond pas aux critères de convenance au client. Toutefois, il ne suffit pas de déclarer qu'un ordre est non sollicité. Le membre ou la personne autorisée doit prendre les mesures décrites dans la Règle 2.2.6(2.1) et informer le client, en temps opportun, de ne pas procéder.

Si le client décide de conserver un placement qui ne répond pas ou ne répond plus aux critères de convenance au client, il pourrait être judicieux de lui recommander de modifier les autres placements qu'il détient chez le membre pour que son compte demeure globalement approprié. Tout conseil qui est donné devrait être consigné advenant que le client refuse de suivre les recommandations du membre ou de la personne autorisée.

DM#860710