



Les modifications concernant les réformes axées sur le client apportées à l'Avis APA-0075 du personnel de l'ACFM entrent en vigueur le 31 décembre 2021.

Personne-ressource : Brett Konyu
Directeur, Formation des membres et
services aux membres
Téléphone : 416 943-4609
Courriel : bkonyu@mfd.ca

APA-0069
Le 14 avril 2008
(Révisé le 22 février 2013)
(Révisé le 31 décembre 2021)

AVIS DU PERSONNEL DE L'ACFM

CONNAISSANCE DU CLIENT ET CONVENANCE DES PLACEMENTS

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 fournit aux membres des directives pour les aider à élaborer des principes directeurs concernant la convenance des placements afin qu'ils puissent se conformer aux obligations des Règles 2.2.1 (« Connaissance du client »), 2.2.4 (« Mise à jour des renseignements sur le client »), 2.2.5 (« Connaissance du produit ») et 2.2.6 (« Convenance au client ») et du Principe directeur n° 2, *Normes minimales de surveillance des comptes*.

DM#861617

ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERS DE FONDS MUTUELS CONNAISSANCE DU CLIENT ET CONVENANCE DES PLACEMENTS

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | CONNAISSANCE DU CLIENT | 3 |
| A. | Maintien de renseignements « Connaître son client » exacts et suffisants pour faciliter la détermination de la convenance..... | 3 |
| B. | Renseignements « Connaître son client » | 5 |
| C. | Approbation des renseignements « Connaître son client »..... | 9 |
| D. | Modifications des renseignements « Connaître son client »..... | 10 |
| 2. | PROCÉDURE CONCERNANT LA CONVENANCE DES PLACEMENTS | 12 |
| A. | Convenance en général | 12 |
| B. | Quand faut-il déterminer la convenance ?..... | 13 |
| C. | Gamme de recommandations appropriées possibles..... | 15 |
| D. | Facteurs précis | 15 |
| E. | Surveillance des comptes et des opérations, résolution des enquêtes | 17 |
| F. | Opérations non sollicitées inappropriées et portefeuilles inappropriés | 21 |
| 3. | EFFET DE LEVIER OU ENDETTEMENT | 22 |
| A. | Informé le client..... | 22 |
| B. | Responsabilités des membres et des personnes autorisées concernant les opérations avec effet de levier | 23 |
| C. | Évaluation de la convenance des stratégies d'endettement | 24 |



1. CONNAISSANCE DU CLIENT

A. Maintien de renseignements « Connaître son client » exacts et suffisants pour faciliter la détermination de la convenance

Afin de respecter les exigences de la Règle 2.2.1 (« Connaissance du client ») de l'ACFM, les membres et les personnes autorisées doivent obtenir et conserver des renseignements « Connaître son client » complets, à jour et exacts. Sans eux, il est impossible de déterminer si une recommandation convient au client et donne préséance aux intérêts de ce dernier (une « détermination de la convenance »). Le processus de connaissance du client est continu et ne se termine pas après que l'analyse initiale des renseignements « Connaître son client » a été faite. Par conséquent, les membres doivent obtenir des renseignements « Connaître son client » complets au moment d'ouvrir un compte et avant d'effectuer une opération au nom d'un client ou de prendre toute autre mesure mentionnée à la Règle 2.2.6(1). Les obligations concernant la connaissance du client ne peuvent pas être déléguées. Aucun membre ni aucune personne autorisée ne peuvent avoir recours à un tiers, comme une personne effectuant des indications de clients, pour les renseignements « Connaître son client ». Nous rappelons aux membres et aux personnes autorisées que la connaissance du produit est un élément essentiel pour déterminer la convenance. Des notes d'orientation sur la façon de respecter les obligations de la Règle 2.2.5 (Connaissance du produit) sont présentées dans l'Avis APA-0048.

Les membres et les personnes autorisées sont tenus de prendre des mesures raisonnables pour connaître les faits essentiels relatifs à chaque client, ordre ou compte accepté et de s'assurer qu'ils ont suffisamment de renseignements pour pouvoir déterminer la convenance. La suffisance de ces renseignements est déterminée conformément à la rubrique II du Principe directeur n° 2, *Normes minimales de surveillance des comptes*, qui établit les exigences minimales de la collecte des renseignements « Connaître son client » et précise que, selon les circonstances, un membre ou une personne autorisée pourrait devoir recueillir des renseignements supplémentaires pour bien connaître le client. La définition des renseignements « Connaître son client » doit être claire et concise pour aider les clients à comprendre le sens des termes et des expressions et à faire le lien entre les critères et les placements particuliers recommandés ou acceptés par le membre.

Le membre doit concevoir le formulaire d'ouverture de compte (« FOC ») ou le formulaire « Connaître son client » en tenant compte de son modèle d'affaires, de la nature de sa relation avec le client, des produits de placement et des stratégies de placement qu'il offre à ses clients ainsi que de ses politiques et procédures en matière de surveillance des opérations afin d'obtenir assez de renseignements pour pouvoir évaluer si les recommandations faites ou les ordres acceptés conviennent au client et donnent préséance à ses intérêts. Lorsque les produits de placement, les stratégies de placement ou les politiques internes sont modifiés, il devrait être possible d'ajouter les nouveaux renseignements requis sur le formulaire, sinon un nouveau formulaire doit être créé. Les renseignements « Connaître son client » ne doivent pas être choisis afin de correspondre à un produit de

placement, un compte ou un portefeuille ni être manipulés pour conduire à un résultat établi à l'avance.

Le processus de collecte et de mise à jour des renseignements « Connaître son client » d'un client doit représenter une interaction significative entre le client, d'une part, et le membre et la personne autorisée, d'autre part. Bien que des questionnaires normalisés et autres outils puissent être utilisés pour faciliter la collecte des renseignements « Connaître son client » et les consigner, le membre et la personne autorisée demeurent responsables du processus de connaissance du client. L'obligation de connaissance du client demeure la même, quel que soit le moyen utilisé par le membre ou la personne autorisée pour interagir avec le client afin de recueillir les renseignements requis.

Les membres sont tenus d'avoir des politiques et des procédures relativement à l'obtention, à l'approbation et à la mise à jour des renseignements « Connaître son client », qui devraient à tout le moins, décrire les activités suivantes :

- l'ouverture des comptes et leur approbation, notamment les délais de soumission des renseignements et de l'approbation subséquente;
- la mise à jour des renseignements « Connaître son client », y compris les délais pour mettre à jour les renseignements et une description de la procédure d'approbation des mises à jour;
- la vérification de la suffisance des renseignements « Connaître son client » avant d'ouvrir un compte ou de faire des opérations dans celui-ci ou pour déterminer la convenance;
- la détection de renseignements « Connaître son client » incompatibles utilisés par les personnes autorisées et les superviseurs et la prévention d'une telle utilisation;
- la manière dont les éléments subjectifs des renseignements sur le client sont établis, y compris l'horizon de placement, les objectifs de placement et le profil de risque;
- la collecte de suffisamment de renseignements sur le client pour que le membre et la personne autorisée puissent déterminer si le client respecte les exigences d'une dispense de prospectus, si l'on prévoit invoquer une telle dispense.

Si un compte est ouvert sans que suffisamment de renseignements « Connaître son client » aient été obtenus, le membre devrait avoir un processus en place visant à restreindre les mesures relatives aux placements pouvant être prises par un client ou en son nom (par exemple, restreindre le compte aux opérations de liquidation, aux transferts ou aux versements de fonds). Le membre devrait également demander pourquoi le compte a été ouvert sans que des renseignements « Connaître son client » suffisants aient été versés au dossier.

Les membres sont également tenus d'avoir des contrôles internes sur la saisie des renseignements « Connaître son client » dans leur système administratif lorsqu'ils ouvrent

un nouveau compte ou mettent à jour les renseignements « Connaître son client » d'un compte déjà ouvert.

B. Renseignements « Connaître son client »

La définition des renseignements « Connaître son client » doit être claire et concise pour aider les clients à comprendre le sens des termes et des expressions et à faire le lien entre les critères et les placements particuliers recommandés ou acceptés par le membre et la personne autorisée. Les membres et les personnes autorisées doivent prendre des mesures raisonnables pour confirmer l'exactitude des renseignements qu'ils recueillent afin d'avoir de bonnes raisons de croire qu'ils connaissent l'identité d'une personne.

Bien que certains des renseignements recueillis puissent être obtenus facilement auprès du client, d'autres éléments peuvent nécessiter des explications et une discussion plus poussée avec ce dernier. Par exemple, les clients pourraient avoir besoin d'aide pour exprimer clairement leurs besoins et objectifs en matière de placement ou encore fournir des directives confuses ou donner des réponses qui ne concordent pas avec les questions « Connaître son client ». Dans ces situations, les membres ou les personnes autorisées doivent se renseigner davantage sur le client. Ils doivent porter une attention particulière aux clients moins avertis et à ceux susceptibles d'être vulnérables en raison de leur âge ou d'une invalidité et ne pas simplement supposer que le client comprendra les questions « Connaître son client » et les termes techniques utilisés lors des discussions ou des interactions à ce sujet. Les questions de connaissance du client et les communications avec le client doivent être rédigées en langage clair et accompagnées d'explications sur chaque question ou élément et sur la signification des termes et expressions pertinents.

Exigences « Connaître son client » minimales

Le Principe directeur n° 2 décrit les renseignements essentiels sur le client que les membres doivent obtenir afin de respecter les exigences auxquelles ils sont assujettis (certains de ces facteurs sont expliqués ci-dessous). Comme il est précisé dans ce principe directeur, le membre peut obtenir d'autres renseignements pour respecter ses obligations relativement à la connaissance du client et à la détermination de la convenance.

a) Situation personnelle

La situation personnelle comprend la date de naissance, les renseignements sur l'emploi (statut et occupation) et le nombre de personnes à charge du client.

b) Connaissances en matière de placement

Les connaissances en matière de placement devraient refléter la compréhension que le client a des investissements, des produits de placement et des risques y afférents, notamment sa compréhension des marchés financiers, du risque relatif et des restrictions concernant les divers types de placements et de la façon dont le niveau de risque choisi touche le rendement éventuel. Nous nous attendons à ce que les membres et les personnes autorisées se renseignent sur le niveau de sensibilisation du client et son expérience antérieure en matière de placements et de questions financières. Les membres et les personnes autorisées devraient se renseigner

davantage si les renseignements fournis par un client semblent ne pas correspondre à son niveau apparent de connaissances en matière de placement. Par exemple, un client peut indiquer qu'il a une connaissance et une expérience limitées des placements tout en étant disposé à accepter un niveau de risque élevé.

c) *Situation financière*

Pour établir la situation financière d'un client, il faut tenir compte d'un certain nombre de facteurs, y compris les renseignements sur le revenu, les besoins de liquidité, les actifs financiers et les obligations financières du client ainsi que sa valeur nette et savoir s'il s'endette ou contracte un emprunt pour financer l'achat de produits de placement.

Conformément au Principe directeur no 2, les membres et les personnes autorisées sont tenus de consigner par écrit, à tout le moins, les renseignements suivants :

Revenu annuel

Cet élément devrait représenter le revenu annuel provenant de toutes les sources pertinentes et être inscrit sous forme de chiffres ou à l'aide de fourchettes acceptables.

Actifs financiers et valeur nette

Les membres et les personnes autorisées doivent prendre des mesures raisonnables pour déterminer l'avoir net d'un client, notamment comprendre son actif et son passif financiers et autres biens et dettes. Dans certains cas, cela pourrait exiger qu'ils se renseignent sur les placements qui sont détenus à l'extérieur du membre afin de mieux comprendre la situation financière d'un client et de justifier convenablement la détermination de la convenance. Ces renseignements peuvent être particulièrement importants pour permettre à un membre et à une personne autorisée de déterminer si un placement pourrait faire en sorte qu'il y ait une trop grande concentration dans un certain produit ou secteur de placement.

Dans le cas de comptes non enregistrés avec effet de levier, le mode de calcul de la valeur nette doit être consigné et préciser les actifs liquides majorés de tout autre actif supplémentaire, déduction faite du passif total.

La valeur nette ne devrait comprendre que les actifs du titulaire du compte et de son conjoint. Les liquidités comprendraient celles qui ne sont pas assujetties à des restrictions et qui sont facilement convertibles en espèces sans pénalité. Par exemple, en général, les placements sont considérés comme des liquidités, à moins qu'ils ne soient immobilisés ou détenus dans un régime enregistré, et ils ne seraient alors assujettis à l'impôt qu'à l'occasion d'un retrait. Dans le cas d'autres comptes, il suffit de consigner la valeur nette totale.

Effet de levier ou emprunt pour financer l'achat de produits de placement

Les membres et les personnes autorisées doivent repérer les comptes des clients qui ont effectué des placements à l'aide d'un emprunt et obtenir suffisamment de renseignements pour déterminer si cet emprunt leur convient. Pour les comptes à effet de levier non enregistrés, des renseignements supplémentaires précis doivent être

obtenus, conformément au Principe directeur n° 2, y compris le montant total des dettes et des obligations locatives et les détails du calcul de la valeur nette. D'autres notes d'orientation sur la détermination de la convenance d'un prêt à effet de levier sont présentées à la rubrique 3 des présentes.

d) *Besoins et objectifs en matière de placement*

Les objectifs de placement d'un client sont les résultats qu'il souhaite obtenir en investissant, comme la préservation du capital, le revenu généré par le capital investi et la croissance du capital. Lors de son entretien avec le client pour déterminer ses besoins et ses objectifs en matière de placement, la personne autorisée doit tenir compte des besoins en liquidités de son client. Ce dernier devrait également avoir l'occasion d'exprimer ses besoins et objectifs en matière de placement dans un langage simple qui lui est significatif, comme épargner en vue de la retraite pour maintenir un certain mode de vie, accroître son patrimoine d'un certain pourcentage au cours d'un nombre d'années précis, investir en vue d'acheter une maison ou de financer les études postsecondaires de ses enfants.

Après une analyse approfondie, les besoins et objectifs en matière de placement du client doivent être clairement consignés dans la documentation « Connaître son client » afin de refléter le résultat que le client souhaite obtenir de ses placements et de permettre la comparaison, à des fins de convenance et de surveillance, avec le type de placement qu'il achètera. Si un client a plusieurs besoins et objectifs en matière de placement, le membre doit avoir une façon d'établir l'importance relative de chacun dans le compte, en utilisant soit des pourcentages soit les descriptions du profil de l'investisseur et la répartition recommandée des avoirs.

Lorsqu'une personne autorisée juge qu'il est approprié d'établir les objectifs de placement avec un client, elle peut le faire à l'aide d'un énoncé de politique de placement ou d'un document similaire. Si elle et son client s'entendent sur certains objectifs de placement, ceux-ci doivent être établis en termes précis et mesurables. La personne autorisée pourrait formuler des hypothèses sur le rendement des placements qui seraient nécessaires pour satisfaire les besoins et objectifs en matière de placement du client. Elle devrait également informer périodiquement le client des progrès réalisés par rapport aux objectifs fixés pour son compte ou son portefeuille.

e) *Horizon de placement*

L'horizon de placement est l'intervalle entre le moment présent et le moment où le client aura besoin de retirer une partie importante de l'argent investi. Les membres et les personnes autorisées doivent déterminer dans quelle mesure un client souhaite retirer ou a besoin de retirer la totalité ou une partie de ses placements pour couvrir ses dépenses courantes et à court terme et ses obligations financières ou pour financer des dépenses importantes prévues. L'horizon de placement peut être défini en termes absolus ou sous forme de fourchettes qui contiennent un nombre suffisant de catégories pour permettre d'évaluer la convenance des produits de placement vendus ou des stratégies de placement utilisées. Lorsqu'un client choisit son horizon de placement, le membre ou la personne autorisée est responsable d'en évaluer la

faisabilité et le caractère raisonnable par rapport aux besoins en liquidités du client, à son âge, à ses besoins et objectifs en matière de placement, à son profil de risque et autres circonstances particulières. En examinant les besoins en liquidités d'un client, le membre ou la personne autorisée doit déterminer si le client dispose d'autres moyens pour couvrir ses dépenses, si les besoins sont prévus ou non et si, lorsque le besoin se concrétise, les fonds seront retirés régulièrement, par exemple une fois par mois ou une fois par année.

La durée de l'horizon de placement du client a une incidence sur les types de placements qui pourraient convenir au client. Ainsi, on considère généralement qu'il n'est pas approprié pour un client d'acheter des fonds communs de placement comportant des frais d'acquisition reportés si son horizon de placement est plus court que le calendrier de rachat. Les investisseurs dont l'horizon de placement est plus long peuvent avoir une plus grande souplesse pour bâtir leur portefeuille, tandis qu'un horizon de placement court peut signifier que des placements prudents pourraient être la seule option appropriée.

f) Profil de risque

Pour établir le profil de risque d'un client, il faut comprendre sa volonté à accepter le risque, parfois appelée « tolérance au risque » et sa capacité à absorber une perte financière éventuelle, parfois appelée « capacité à assumer le risque ». La tolérance au risque et la capacité à assumer le risque sont des facteurs distincts qui constituent le profil de risque global du client.

Les membres devraient avoir mis en place un processus d'évaluation du profil de risque d'un client qui comprend :

- évaluer la disposition d'un client à accepter le risque (tolérance au risque) et sa capacité à supporter une perte financière éventuelle (capacité à assumer le risque);
- interpréter correctement les réponses du client aux questions et ne pas attribuer une pondération inappropriée à certaines réponses;
- cibler les clients qui devraient placer leur argent dans des dépôts en espèces ou des produits de placement garantis parce qu'ils ne veulent pas ou ne peuvent pas accepter le risque de perte de capital.

Pour évaluer la capacité d'un client à assumer les pertes, le membre et la personne autorisée doivent comprendre d'autres facteurs, en particulier la situation financière du client (y compris les besoins en liquidités, dettes, revenus et actifs) et le montant total des placements que représente un compte ou une certaine position de placement du client, ainsi que son âge et l'étape de sa vie. Le profil de risque d'un client doit refléter la moindre des valeurs suivantes : a) la volonté du client à accepter le risque et b) la capacité du client à absorber une perte financière éventuelle.

Le processus d'élaboration du profil de risque d'un client doit être corroboré par des données fiables. Des outils, comme les questionnaires, peuvent être utiles pour évaluer le profil de risque d'un client, mais ils doivent être bien conçus. Les questions

et les réponses qui servent à établir le niveau de risque qu'un client est prêt à accepter et en mesure d'accepter doivent être consignées. Les questions doivent être pertinentes, claires et non trompeuses. Le profil de risque d'un client ne doit pas être manipulé pour justifier une recommandation de produits de placement à risque élevé, par exemple, parce qu'il n'y a qu'une catégorie de tolérance au risque. Les clients ne doivent pas être influencés par une personne autorisée lorsqu'ils répondent aux questions sur leur tolérance au risque ou leur capacité à assumer le risque.

Résoudre les conflits entre les attentes d'un client et son profil de risque

Lorsque les attentes du client à l'égard des rendements ne correspondent pas à son profil de risque, la personne autorisée devrait discuter plus à fond avec le client du lien entre le risque et le rendement pour concilier ces conflits et établir des attentes plus réalistes.

Les personnes autorisées ne doivent pas ignorer le profil de risque d'un client ou d'autres renseignements « Connaître son client » pour satisfaire les attentes d'un client en matière de rendement. Elles devraient relever les divergences entre les besoins et objectifs en matière de placement d'un client, son horizon de placement, sa tolérance au risque et sa capacité à assumer les pertes, et les revoir avec le client. Si les buts ou les objectifs de rendement d'un client ne peuvent être atteints sans prendre plus de risques que celui-ci est capable ou disposé à accepter, la personne autorisée doit expliquer clairement les solutions de rechange disponibles, comme épargner davantage, dépenser moins ou prendre sa retraite plus tard. Lorsque, après avoir parlé au client, la personne autorisée juge que ce dernier n'a pas la capacité ou la tolérance voulue pour assumer les pertes éventuelles et la volatilité associée à un portefeuille à risque plus élevé, elle devrait lui expliquer que son besoin ou ses attentes à l'égard d'un rendement plus élevé ne peuvent pas être satisfaits de façon réaliste et que, par conséquent, un portefeuille à risque élevé ne lui convient pas. L'interaction avec le client et les résultats finaux doivent être consignés en bonne et due forme.

Renseignements « Connaître son client » dans le cas de comptes conjoints

Dans le cas de comptes conjoints, certains renseignements « Connaître son client », comme l'âge et les connaissances en matière de placement, devraient être indiqués séparément pour chaque titulaire du compte. Le revenu annuel et la valeur nette peuvent être indiqués soit séparément pour chaque titulaire du compte soit combinés pour autant qu'il soit clair laquelle de ces deux méthodes a été utilisée. Les besoins et objectifs en matière de placement, l'horizon de placement et le profil de risque devraient se rapporter au compte et ne devraient pas être indiqués séparément pour chaque titulaire du compte.

C. Approbation des renseignements « Connaître son client »

Les membres doivent avoir des politiques et des procédures, tant pour le personnel des succursales que pour celui du siège social, concernant l'ouverture des comptes et la mise à jour des renseignements « Connaître son client ». Le processus d'approbation ne doit pas être considéré uniquement comme une fonction administrative. Les renseignements « Connaître son client » soumis aux fins d'approbation devraient plutôt être examinés, dans le cas d'un compte individuel, afin d'en vérifier la suffisance, le caractère raisonnable et la

cohérence et, lorsqu'il s'agit de comptes différents, pour s'assurer que leur uniformité n'est pas inappropriée.

Suffisance

Les membres doivent avoir des contrôles en place pour s'assurer que les comptes ne sont ouverts qu'après avoir obtenu des renseignements « Connaître son client » suffisants. Les renseignements sur le client sont suffisants lorsqu'ils fournissent assez d'informations pour permettre au membre et à la personne autorisée d'en déterminer la convenance. Lorsque les comptes sont déjà ouverts chez un membre et que les renseignements « Connaître son client » sont insuffisants, les comptes devraient comporter des restrictions (par exemple, être restreint aux opérations de liquidation, aux transferts ou aux versements de fonds).

Caractère raisonnable

L'approbation des nouveaux comptes et des mises à jour des renseignements « Connaître son client » devrait comprendre l'examen objectif des renseignements « Connaître son client » soumis. Par exemple, un client âgé de 70 ans ayant un horizon de placement à long terme et un profil de risque élevé devrait faire l'objet d'un suivi pour déterminer si les renseignements « Connaître son client » sont exacts ou si d'autres objectifs du client n'ont pas été relevés ou inscrits sur le formulaire « Connaître son client ».

Cohérence

Les membres devraient avoir des contrôles en place pour éviter ou déceler les divergences dans les renseignements « Connaître son client ». Par exemple, un client ayant un objectif de placement « spéculatif » ne devrait pas avoir également un profil de risque « faible ». Dans certains cas, les membres ont intégré des mécanismes de contrôle dans leurs systèmes de négociation qui interdisent la saisie ou l'acceptation de renseignements « Connaître son client » incompatibles.

Uniformité

Lorsqu'ils approuvent les nouveaux comptes et les modifications aux renseignements « Connaître son client » ou effectuent un examen de succursale, les surveillants des membres devraient être à l'affût de situations où des personnes autorisées ont un grand nombre de comptes de clients qui ont les mêmes renseignements « Connaître son client » ou des renseignements très similaires. Les personnes autorisées doivent consigner les renseignements « Connaître son client » en fonction de la situation réelle du client et non pas uniquement pour qu'ils correspondent à leur stratégie ou à leurs recommandations de placement.

D. Modifications des renseignements « Connaître son client »

Modifications importantes

Les modifications importantes comprennent tout renseignement qui touche le profil de risque du client, son horizon de placement et ses besoins et objectifs en matière de placement, ainsi que tout changement important dans sa situation personnelle (par exemple, une perte d'emploi, une maladie à long terme ou le décès d'un conjoint) ou sa situation financière (qui a notamment une incidence importante sur la valeur nette ou le revenu).

Les membres devraient avoir des politiques et des procédures concernant la mise à jour des renseignements « Connaître son client » lorsque des modifications importantes sont effectuées, qui comprennent :

- la définition de « modification importante »;
- l'obligation d'obtenir l'approbation d'un surveillant, conformément à la Règle 2.2.4 c);
- des contrôles internes visant à assurer l'exactitude des renseignements sur les clients utilisés par les personnes autorisées et les surveillants;
- le respect des exigences en matière de tenue de dossiers, y compris l'obligation de conserver une preuve des instructions et de l'autorisation du client concernant les modifications importantes.

Lorsqu'ils approuvent des modifications importantes, les directeurs de succursale devraient examiner les renseignements « Connaître son client » antérieurs pour déterminer si le changement semble raisonnable. Ils devraient porter attention aux cas où des modifications importantes ont été effectuées pour justifier des opérations ou un prêt à effet de levier qui ne conviennent pas au client et ne donnent pas préséance aux intérêts de celui-ci (ci-après appelés « inappropriés »). Ainsi, les directeurs de succursale devraient examiner d'autres modifications importantes qui accompagnent les opérations sur des placements à risque élevé ou à effet de levier ou les changements effectués dans un court laps de temps (par exemple, six mois).

Mise à jour et actualisation des renseignements « Connaître son client »

Les membres et les personnes autorisées doivent faire de leur mieux pour maintenir à jour les renseignements sur leurs clients (c.-à-d. que ces renseignements doivent être suffisamment récents pour permettre une évaluation de la convenance et que le membre puisse respecter ses autres obligations réglementaires). Les membres et les personnes autorisées doivent recueillir, examiner et actualiser les renseignements « Connaître son client » d'un client après une rencontre importante et consignée avec celui-ci et profiter de l'occasion, lorsque les renseignements « Connaître son client » sont recueillis pour la première fois, pour lui expliquer ce qu'il doit faire pour maintenir à jour ses renseignements. De plus, la Règle 2.2.4 e) de l'ACFM exige que tous les membres demandent par écrit, au moins une fois par année, à chaque client de les aviser si les renseignements qu'ils ont déjà fournis ou leur situation ont sensiblement changé.

Aux termes de la Règle 2.2.4, le membre et la personne autorisée doivent examiner les renseignements « Connaître son client » dans un délai de 12 mois lorsqu'ils effectuent des opérations sur des titres exigeant une inscription à titre de courtier sur le marché dispensé et, dans tous les cas, au moins une fois tous les 36 mois.

La mise à jour périodique doit comprendre l'examen de tous les éléments « Connaître son client » avec le client. Ainsi, il ne serait pas raisonnable de seulement mettre à jour les renseignements sur le revenu ou l'emploi d'un client sans lui poser des questions pour revoir son profil de risque et son horizon de placement.

Renseignements « Connaître son client » à l'égard du compte et du client

Le membre devrait recueillir les renseignements « Connaître son client » séparément pour chaque compte, car un client pourrait avoir un profil de risque, un horizon de placement et des besoins et objectifs en matière de placement différents selon le compte. Toutefois, d'autres facteurs, comme le revenu, l'âge, les connaissances en matière de placement doivent demeurer les mêmes pour tous les comptes du même client.

Lorsqu'un membre souhaite utiliser un ensemble des éléments profil de risque, horizon de placement et besoins et objectifs en matière de placement pour plusieurs comptes au sein de la société pour déterminer la convenance des placements regroupés, il devra démontrer ce qui suit :

- a)* Le client a accepté que les renseignements « Connaître son client » se rapportent à tous les comptes précisés dans le formulaire « Connaître son client » et que le portefeuille combiné des comptes soit utilisé pour déterminer la convenance des placements.
- b)* Les propriétaires véritables sont les mêmes pour tous les comptes.
- c)* Le système administratif du membre peut regrouper effectivement les comptes pour permettre de déterminer la convenance des placements. Par exemple, si un membre utilise la méthode des pourcentages pour déterminer le profil de risque, il devra démontrer que son système administratif peut regrouper les actifs de tous les comptes des clients selon leur catégorie de risque respective et repérer les opérations qui excéderaient le profil de risque des comptes regroupés.
- d)* Le système administratif du membre peut séparer les comptes qui ont été regroupés si un renseignement « Connaître son client » à l'égard d'un compte est modifié. Par exemple, si les besoins et objectifs en matière de placement d'un compte sont modifiés, le système administratif du membre devrait reconnaître ce compte dans le cadre de la procédure de surveillance des opérations.

2. PROCÉDURE CONCERNANT LA CONVENANCE DES PLACEMENTS

A. Convenance en général

L'obligation de déterminer la convenance est un devoir fondamental des membres et des personnes autorisées envers leurs clients et elle est essentielle pour protéger les investisseurs. Il s'agit d'une pierre angulaire du régime d'inscription et du prolongement de l'obligation d'équité, d'honnêteté et de bonne foi incombant aux membres et aux personnes autorisées envers leurs clients. Cette obligation peut être satisfaite par la communication d'information ou par l'obtention d'une renonciation du client. Satisfaire le critère de détermination de la convenance ne signifie pas garantir un résultat particulier pour le client.

La convenance ne peut pas être établie sans avoir préalablement respecté les obligations en matière de connaissance du client et de connaissance du produit. Les membres et les

personnes autorisées doivent obtenir suffisamment de données dans le cadre du processus de connaissance du client pour justifier qu'un placement convienne à un client et tenir compte de chacun des éléments de la connaissance du client et des facteurs de convenance énoncés aux paragraphes a) et b) de la Règle 2.2.6(1) lorsqu'ils déterminent la convenance. Par exemple, bien que le profil de risque d'un client soit un élément essentiel des renseignements « Connaître son client » du client, le fait d'utiliser uniquement le niveau de risque d'un produit de placement ne respectera pas l'obligation de s'assurer qu'une recommandation convient au client et donne préséance à ses intérêts.

Avant qu'un membre ou une personne autorisée ouvre un compte pour un client, fasse une recommandation pour le compte d'un client ou prenne toute autre mesure relative à un placement pour le client, ils doivent déterminer quelle mesure convient au client et donne préséance à ses intérêts.

Les intérêts du client, qui sont différents de ceux du membre, de la personne autorisée ou de toute autre personne, sont au cœur de l'obligation. Il ne suffit pas qu'un membre détermine qu'une recommandation ou une décision convient à un client, il doit également déterminer que la mesure prise fait passer les intérêts du client au premier plan.

La Règle 2.2.6 de l'ACFM stipule que la détermination de la convenance doit être effectuée chaque fois qu'un ordre est accepté ou qu'une recommandation est faite à l'égard du compte d'un client. Autrement dit, il faut s'assurer que les opérations recommandées par une personne autorisée et que les ordres proposés par le client ont fait l'objet d'une détermination de la convenance. Pour obtenir d'autres notes d'orientation concernant les obligations de convenance des placements dans le cas d'ordres non sollicités, veuillez consulter l'Avis APA-0025 du personnel de l'ACFM, *Obligations liées à la convenance des ordres non sollicités*.

Lorsqu'elles liquident des produits de placement pour des clients, y compris ceux qui proviennent du transfert d'un autre membre, les personnes autorisées doivent exercer leur jugement professionnel pour faire prévaloir l'intérêt du client, en tenant compte notamment des incidences fiscales sur celui-ci.

Si le membre et la personne autorisée ne peuvent pas recommander à un client un compte, des services ou des produits de placement qui lui conviennent ou qui donnent préséance à ses intérêts parce qu'ils ne sont pas offerts chez le membre, le membre et la personne autorisée doivent refuser d'ouvrir un compte ou de fournir les produits ou services de placement au client.

B. Quand faut-il déterminer la convenance ?

Les membres et les personnes autorisées doivent déterminer la convenance :

- avant de recommander ou de prendre une mesure relative à un placement;
- lorsque certains événements déclencheurs se produisent tel qu'il est indiqué ci-dessous.

Signification de « mesure relative à un placement »

Une « mesure relative à un placement » comprend l'ouverture d'un compte pour un client, l'achat, la vente, le dépôt, l'échange ou le transfert de produits de placement pour le compte d'un client et la prise de toute autre mesure relative à un placement pour un client, la formulation d'une recommandation ou la décision de prendre une telle mesure. Une mesure relative à un placement pour un client comprend également une recommandation ou une décision de continuer à détenir les produits de placement, ce qui peut être le cas, par exemple, lors de l'examen du compte d'un client et des produits de placement dans son compte ou de la réévaluation de la convenance par suite d'un événement déclencheur de la convenance.

Événements déclencheurs de la convenance

La détermination de la convenance des placements dans le compte d'un client doit être effectuée chaque fois que les événements suivants se produisent :

- a)* lorsqu'un client transfère des actifs chez le membre ou dans un compte ouvert chez le membre;
- b)* lorsqu'un membre ou une personne autorisée prend connaissance d'une modification à un placement dans le compte du client, qui ferait en sorte que le placement ou le compte ne respecte plus le critère de convenance de la Règle 2.2.6(1);
- c)* lorsqu'un membre ou une personne autorisée prend connaissance d'une modification importante aux renseignements « Connaître son client » d'un client, qui ferait en sorte qu'un placement ou que le compte ne respecte plus le critère de convenance de la Règle 2.2.6(1);
- d)* lorsque le membre ou la personne autorisée effectue l'examen périodique requis par le paragraphe f) de la Règle 2.2.4 (c.-à-d. au moins une fois tous les 36 mois);
- e)* dans le cas des personnes autorisées uniquement, lorsque la personne autorisée chargée du compte du client chez le membre est remplacée (ne s'applique qu'aux membres qui affectent des comptes à une personne autorisée).

Délai de la vérification

La détermination de la convenance au client doit être effectuée dans un délai raisonnable suivant un événement déclencheur. La définition de « délai raisonnable » dans un cas en particulier dépend des circonstances entourant l'événement.

Dans le cas d'achats préautorisés ou de retraits systématiques dans le cadre de programmes établis, la détermination de la convenance au client doit être faite avant d'établir le régime systématique et lorsqu'un événement déclencheur survient (pour ces programmes, il n'est pas nécessaire de déterminer la convenance avant chaque achat ou retrait).

Pour ce qui est des transferts de clients, le volume de comptes devant être examinés peut jouer un rôle déterminant dans l'établissement du délai raisonnable. Lorsqu'une personne

autorisée transfère un volume d'affaires important chez le membre, il serait raisonnable de faire les déterminations de la convenance dans un délai de un an, si aucune opération n'est effectuée dans les comptes.

Par contre, si un client transfère dans un compte chez le membre les actifs provenant d'un autre courtier ou d'une institution financière, il est raisonnable de prévoir que la détermination de la convenance se fera dans un délai relativement rapproché. Dans certains cas, par exemple lorsque les actifs proviennent d'un autre membre, les personnes autorisées ne pourront peut-être pas déterminer la convenance avant d'ouvrir le compte du client. Dans ces circonstances, le membre et la personne autorisée devraient également avoir un processus visant à restreindre les mesures relatives aux placements pouvant être prises par un client ou en son nom jusqu'à ce que la convenance ait été déterminée (par exemple, restreindre les comptes aux opérations de liquidation, aux transferts ou aux virements de fonds).

Lorsque le membre ou un représentant inscrit prend connaissance d'une modification importante aux renseignements « Connaître son client », la détermination de la convenance doit être effectuée au plus tard un jour ouvrable suivant la date à laquelle ils ont reçu du client l'avis de modification en question.

Le type de compte sélectionné pour le client doit être approprié et donner préséance aux intérêts du client.

Lorsqu'ils ouvrent un compte, les membres et les personnes autorisées doivent s'assurer que le type de compte recommandé convient au client et donne préséance à ses intérêts. Pour prendre cette décision, ils doivent tenir compte de facteurs tels que les options de rémunération et la nature du service offert au client. De plus, les membres et les personnes autorisées devraient expliquer au client les caractéristiques des divers types de comptes offerts chez le membre et les frais qui y sont associés (p. ex., comptes à honoraires, comptes assortis de commission).

C. Gamme de recommandations appropriées possibles

Lorsqu'un membre ou une personne autorisée détermine la convenance au client, cela peut donner lieu à une gamme de recommandations ou de décisions appropriées pour le client. Toutefois, au moment de faire cette détermination, ils doivent donner préséance aux intérêts du client, avant les propres intérêts et tout autre facteur divergent, comme un niveau de rémunération plus élevé ou d'autres incitatifs, et exercer leur jugement professionnel lorsqu'ils choisissent une recommandation ou une décision parmi d'autres options appropriées.

D. Facteurs précis

Renseignements « Connaître son client »

Un aspect de la détermination de la convenance consiste à comparer les caractéristiques des placements dans le compte aux renseignements « Connaître son client » du client. Les deux doivent correspondre. S'il y a incompatibilité entre les deux, cela pourrait indiquer que ces renseignements doivent être mis à jour ou que le compte doit être rééquilibré.

Le profil de risque, les besoins et objectifs en matière de placement et l'horizon de placement du client doivent être comparés directement aux actifs détenus dans son compte. Les autres renseignements requis, notamment les connaissances en matière de placement, la situation personnelle et la situation financière, sont également des éléments clés à prendre en considération pour évaluer le caractère raisonnable des déterminations de la convenance faites pour les clients. Par exemple, un client âgé ou ayant peu de connaissances en matière de placement et qui a un profil de risque élevé devrait exiger une vérification.

Quelle que soit la méthode utilisée par le courtier pour consigner les renseignements « Connaître son client », le membre doit pouvoir démontrer que sa procédure de convenance lui permet de justifier la détermination qu'il établit. De plus, les membres sont tenus de déterminer la convenance de toutes les recommandations proposées dans le cadre de leurs activités, y compris celles concernant des produits de placement qui ne sont pas visés par la définition de « titres » ou de « valeurs mobilières » dans la législation en valeurs mobilières.

Connaissance du produit

Aux termes de la Règle 2.2.5, les membres et les personnes autorisées doivent comprendre les produits de placement qu'ils offrent à leurs clients afin de s'acquitter de leur obligation de convenance. L'Avis APA-0048 du personnel de l'ACFM, *Connaissance du produit*, fournit des orientations supplémentaires aux membres concernant leurs obligations en matière de contrôle préalable lorsqu'ils approuvent et offrent un produit de placement aux fins de vente.

Concentration et liquidité dans le compte d'un client

Une concentration excessive dans un titre, un domaine ou un secteur peut avoir une incidence importante sur le risque lié au compte d'un client et sa liquidité. Les membres doivent déterminer les seuils de concentration et de liquidité qui conviennent à leurs clients et mettre en œuvre un processus de surveillance de la concentration dans leurs comptes. De nombreux membres ont fixé des plafonds de concentration exprimés en pourcentage du compte ou du total des placements d'un client, ainsi que des plafonds de concentration supplémentaires exprimés en pourcentage du total des actifs qu'un client peut investir. Par exemple, nous suggérons aux membres d'adopter des politiques et procédures de surveillance qui permettent de repérer, à tout le moins, un plafond de concentration de 25 % du total des placements d'un client détenus chez le membre et un plafond supplémentaire de 10 % du total des actifs qu'un client peut investir.

Les membres doivent tenir compte de plusieurs facteurs lorsqu'ils évaluent la concentration et la liquidité, comme le type de titre, les conditions de marché et les restrictions applicables aux rachats ou autres restrictions sur la liquidité. En général, plus la concentration est élevée dans un certain type de titre, domaine ou secteur, plus le membre et la personne autorisée devraient prendre des mesures, et les consigner de façon appropriée, pour démontrer que le placement convenait au client et donne préséance à ses intérêts.

Par exemple, les membres devraient déterminer s'il y a une concentration excessive des placements d'un client dans :

- des titres non liquides sur le marché dispensé par rapport à des titres plus liquides,
- les titres d'un émetteur, ou d'un groupe d'émetteurs reliés, par rapport à un portefeuille diversifié d'émetteurs,

ou

- les titres d'un émetteur, ou d'un groupe d'émetteurs reliés, qui offrent une exposition à un seul secteur ou à une seule catégorie d'actifs, comme l'immobilier ou les métaux précieux, par rapport à un portefeuille diversifié d'émetteurs qui offre une exposition à plusieurs secteurs ou catégories d'actifs.

Incidence éventuelle et réelle des coûts

Les coûts peuvent avoir une incidence importante sur le rendement d'un client au fil du temps. Les membres et les personnes autorisées doivent évaluer le coût relatif des options offertes aux clients au moment de déterminer la convenance, ainsi que l'incidence de ce coût, notamment sur le rendement global, pour le client, de la rémunération versée, directement ou indirectement, au membre, que ce soit par le client, le membre ou un tiers. Les membres doivent accorder la priorité aux intérêts de leur client lorsqu'ils font leur choix parmi les nombreuses options appropriées offertes au client et consigner le fondement raisonnable de leurs déterminations de la convenance.

Le terme « coût » est interprété de façon large et comprend tous les coûts, frais, honoraires et commissions, directs et indirects, y compris les commissions de suivi et toute autre forme de rémunération directe et indirecte, liés à l'achat, à la vente, à la détention ou à l'échange d'un produit de placement par un client.

Examen d'un éventail raisonnable de solutions de rechange

Les membres et les personnes autorisées sont tenus d'examiner un éventail raisonnable de recommandations ou de décisions de rechange dont ces dernières disposent par l'entremise du membre lorsqu'elles déterminent la convenance. Ce qui constitue un éventail raisonnable de recommandations ou de décisions de rechange pour un client dépendra des circonstances, notamment les placements et les services offerts au client, le niveau de compétence de la personne autorisée et la situation particulière du client.

E. Surveillance des comptes et des opérations, résolution des enquêtes

Les membres devraient avoir des méthodes ou des procédures permettant de relever les opérations qui ne conviennent pas au client.

Les critères qu'un membre utilise pour choisir les opérations qui seront examinées tant à la succursale qu'au siège social, la procédure de transmission aux échelons supérieurs, les documents requis par le personnel chargé de la surveillance et les options de règlement doivent être consignés et transmis clairement à tous les échelons au sein du membre. Au moment où une demande de vérification est faite, le motif de la demande, les délais de

réponse et les renseignements supplémentaires requis doivent être consignés et un suivi de la demande doit être fait pour assurer une résolution en temps opportun.

Les personnes autorisées doivent connaître les critères que le membre utilise pour évaluer la convenance des placements, les mesures qu'il prendra lorsqu'une opération fait l'objet d'examen et les options de résolution appropriées. Les directeurs de succursale devraient également savoir qu'ils sont tenus de conserver la preuve de leur examen, notamment les renseignements qui doivent être gardés (signature, date, explication de la manière dont l'enquête a été résolue et les documents justificatifs si nécessaire). Le personnel du siège social chargé de la surveillance des opérations et des examens de succursales doit également connaître les critères de surveillance des opérations au siège social, les normes relatives aux documents, les délais prescrits pour les enquêtes et la résolution, ainsi que les processus de suivi progressif et disciplinaires. Ce personnel devrait avoir les compétences et les qualifications nécessaires pour lui permettre d'exercer efficacement ses fonctions de surveillance des opérations. Les personnes qui ont réussi les examens d'accréditation aux fonctions de directeur de succursale ou de chef de la conformité seraient généralement considérées comme suffisamment compétentes pour la surveillance des opérations.

Les exigences prévues dans le Principe directeur n° 2 concernant l'examen des opérations au siège social et aux succursales sont présentées ci-après.

a) *Surveillance du siège social*

Le directeur de succursale (ou un suppléant) doit examiner les opérations du jour précédent pour y déceler les activités inhabituelles. Cet examen devrait comprendre, à tout le moins, ce qui suit :

- les opérations initiales;
- les opérations sur titres dispensés (sauf les certificats de placement garanti);
- le recours à l'endettement dans des comptes autres que des régimes enregistrés d'épargne-retraite ou des régimes enregistrés d'épargne-études;
- les opérations dans des comptes dont le client est une personne liée, au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada), de la personne autorisée et lorsque celle-ci exerce un pouvoir ou un contrôle partiel ou total sur les affaires financières du client;
- les opérations de plus de 2 500 \$ visant des produits de placement à risque moyen-élevé ou élevé;
- les opérations de plus de 5 000 \$ visant des produits de placement à risque moyen;
- les opérations de plus de 10 000 \$ visant tous les autres produits de placement;
- les rachats de plus de 10 000 \$.

Lorsqu'on examine les opérations, notamment les rachats, il serait aussi opportun de vérifier si la personne autorisée a conservé les notes et directives appropriées en examinant un échantillon de ceux-ci.

b) *Siège social*

Outre les critères d'examen des opérations à l'intention des directeurs de succursale, le siège social doit examiner quotidiennement les activités dans les comptes. Cet examen doit comprendre, à tout le moins, ce qui suit :

- les opérations de plus de 5 000 \$ sur des titres dispensés (sauf les certificats de placement garanti) visant des produits de placement à risque moyen-élevé et élevé ou avec effet de levier dans des comptes autres que des régimes enregistrés d'épargne-retraite ou des régimes enregistrés d'épargne-études;
- les opérations de plus de 10 000 \$ visant des produits de placement à risque moyen;
- les opérations de plus de 50 000 \$ visant tous les autres produits de placement (sauf les fonds communs de placement du marché monétaire);
- les rachats de plus de 50 000 \$.

Les rachats devraient être examinés afin de déceler les activités professionnelles externes possibles lorsque l'argent peut servir à des fins possiblement inappropriées et non autorisées, la multiplication des opérations possible lorsque l'argent est immobilisé ou détenu en attendant d'être investi, d'évaluer l'effet et la convenance des frais de rachat, s'il y a lieu, et d'évaluer la convenance de l'opération en regard de l'effet du rachat sur la composition du restant du portefeuille. Par exemple, un client pourrait avoir un objectif équilibré et détenir une combinaison de fonds à revenu fixe et de fonds d'actions. S'il rachète la totalité des titres à revenu fixe de son portefeuille, le reste du portefeuille composé de fonds d'actions pourrait devenir incompatible avec son objectif de placement équilibré.

Aux fins des paragraphes a) et b) qui précèdent, le terme « opérations » ne comprend pas les rachats, sauf s'ils sont expressément indiqués.

c) *Analyse des tendances*

Les membres devraient instaurer des politiques et des procédures pour déceler les tendances qui pourraient être une source de préoccupation, dont les suivantes :

- un nombre excessif d'opérations ou de substitutions entre fonds, ce qui indique des opérations possiblement non autorisées, des opérations inappropriées ou des problèmes de multiplication des opérations (par exemple, des rachats effectués dans les 3 mois de l'achat, des achats avec frais d'acquisition reportés (« FAR ») effectués dans les 3 mois

d'un rachat FAR ou des comptes affichant plus de 5 opérations par mois);

- un nombre excessif de substitutions entre fonds sans frais de vente et des fonds FAR ou fonds avec frais d'acquisition initiaux;
- un nombre excessif de substitutions entre fonds FAR et fonds avec frais d'acquisition initiaux;
- un nombre excessif de substitutions comportant des frais de substitution.

Les procédures d'examen dans le cadre de la surveillance au siège social doivent comporter à tout le moins les critères suivants :

- un examen de tous les comptes qui produisent des commissions de plus de 1 500 \$ au cours du mois;
- un examen trimestriel des rapports sur les actifs sous gestion comparant les actifs sous gestion courants avec ceux de la même période de l'année précédente;
- un examen trimestriel des rapports sur les commissions de la dernière période de 12 mois comparant les commissions reçues dans l'année en cours avec celles reçues au cours de la même période de l'année précédente.

L'examen des rapports sur les commissions ne s'applique pas dans le cas de personnes autorisées salariées. Cependant, l'examen des rapports sur les actifs sous gestion s'applique dans un tel cas.

d) Enquête et résolution

Les politiques et procédures des membres servant à attester la surveillance des opérations ne doivent pas se limiter à exiger simplement du personnel qu'il signe et date un registre des opérations ou un formulaire d'ordre. Les membres doivent également disposer de politiques et de procédures concernant le processus d'enquête des opérations. Cette politique devrait prévoir des directives sur les types d'opérations ou de mouvements dans le compte qui donneraient lieu à une enquête, des précisions sur la documentation des enquêtes, des délais dans lesquels les personnes autorisées doivent répondre aux enquêtes, des procédures pour faire le suivi des enquêtes ouvertes et un processus de résolution. Une résolution appropriée pourrait comprendre les éléments suivants :

- soit l'annulation ou l'infirmité de l'opération ou le rééquilibrage du compte, sans frais pour le client, pour que le compte soit compatible avec les renseignements « Connaître son client » ;
- soit l'obtention d'un nouveau formulaire « Connaître son client » lorsque les renseignements « Connaître son client » sont périmés.

Lorsqu'un nouveau formulaire « Connaître son client » est obtenu, il est important que le superviseur qui a remis en question l'opération examine les renseignements mis à jour pour déterminer s'ils sont raisonnables. Par exemple, si la dernière mise à jour des renseignements « Connaître son client » a été faite récemment et qu'elle était importante, il est possible qu'elle ait été effectuée seulement pour justifier une opération qui ne convenait pas au client.

Les membres devraient également inclure une procédure de suivi progressif dans leur processus d'enquête des opérations. Si la personne autorisée ne réagit pas à l'enquête ou ne peut expliquer l'opération dans un délai raisonnable, le membre doit prendre des mesures pour donner suite à l'enquête. La procédure de transmission aux échelons supérieurs devrait comprendre un délai de réponse et les mesures que le membre prendra si la personne autorisée ne prend aucune mesure pour résoudre l'enquête. Les membres devraient également envisager de surveiller plus rigoureusement les opérations d'une personne autorisée dont un nombre inhabituel d'opérations sont remises en question ou si les enquêtes soulèvent des préoccupations concernant sa compétence ou sa compréhension des politiques internes du membre.

Une piste de vérification appropriée de la surveillance de toutes les opérations doit être conservée. Cela comprend non seulement les initiales du superviseur et une date, mais également les documents attestant les opérations qui ont été remises en question, la réponse reçue et le règlement obtenu.

F. Opérations non sollicitées inappropriées et portefeuilles inappropriés

Dans le cas d'une opération requise par un client, autrement dit une opération non sollicitée, qui, de l'avis de la personne autorisée ou du membre, ne convient pas au client, ceux-ci doivent en aviser le client, recommander une solution qui respecterait les exigences en matière de convenance de la Règle 2.2.6 et recevoir une confirmation enregistrée des instructions du client de poursuivre l'opération avant que celle-ci ne soit exécutée. Le membre doit conserver la preuve attestant l'avis donné et l'autorisation du client de poursuivre l'opération.

Si un membre ou une personne autorisée relève un compte contenant des produits de placement inappropriés, il doit porter ce fait à l'attention du client et déterminer s'il y a eu un changement dans la situation du client qui justifierait la modification des renseignements « Connaître son client ». Il n'est pas approprié de simplement modifier ces renseignements pour qu'ils correspondent aux produits de placement dans le compte sans en parler avec le client. Si la situation n'est pas corrigée après avoir obtenu une mise à jour des renseignements « Connaître son client », qui reflète fidèlement la situation du client, la personne autorisée doit en discuter avec le client et lui recommander de rééquilibrer son compte pour qu'il soit conforme aux nouveaux renseignements « Connaître son client ». En suivant ce processus, la personne autorisée doit agir conformément aux instructions du client. Les opérations doivent être réalisées conformément aux instructions du client et tout conseil donné doit être dûment consigné, surtout si le client refuse de suivre la recommandation.

Dans certains cas, les comptes pourraient ne pas convenir au client pour une raison qui n'a rien à voir avec une mesure prise par un membre ou une personne autorisée. Par exemple, un client qui transfère ses placements chez le membre pourrait avoir des placements inappropriés ou avoir utilisé une stratégie d'endettement qui, de l'avis du membre, ne convient pas au client ou n'est pas conforme aux lignes directrices en matière d'endettement du membre. Dans de tels cas, le membre devrait suivre le processus qui a été instauré concernant les ordres non sollicités inappropriés et aviser ce client que les placements ou la stratégie d'endettement ne lui conviennent pas, formuler des recommandations pour corriger les divergences et conserver des preuves attestant un tel avis et de telles recommandations. Pour obtenir d'autres notes d'orientation concernant les obligations de convenance à l'égard des ordres non sollicités, veuillez consulter l'Avis APA-0025 du personnel de l'ACFM, *Obligations liées à la convenance des ordres non sollicités*.

3. EFFET DE LEVIER OU ENDETTEMENT

L'emploi de fonds empruntés pour investir (recours à l'effet de levier ou à l'endettement) ne convient pas à tous les investisseurs. Chaque fois qu'un client obtient un prêt aux fins de placement, il incombe au membre de s'assurer que ce prêt convient au client et de donner priorité à ses intérêts.

A. Informer le client

Les clients devraient bénéficier d'une présentation équilibrée sur les choix disponibles et les risques associés à un endettement (ou au recours à l'effet de levier) doivent être clairement expliqués.

De nombreux problèmes surviennent lorsque le client ne saisit pas pleinement certaines notions importantes avant d'emprunter de l'argent pour investir, telles que les suivantes :

- seules les personnes qui sont à l'aise avec les risques généraux associés à l'endettement devraient utiliser cette stratégie;
- la valeur du portefeuille avec effet de levier pourrait être inférieure à la valeur du prêt;
- le risque lié au placement est amplifié lorsqu'une stratégie d'endettement est utilisée;
- lorsque le rendement d'un placement avec effet de levier est positif, les intérêts débiteurs pourraient excéder le rendement obtenu;
- que les rendements sur les placements soient positifs ou négatifs, les clients doivent toujours rembourser le prêt majoré de l'intérêt convenu, ce qui peut causer des difficultés aux clients;
- les clients pourraient être forcés de subir des pertes à cause des modalités des prêts garantis;

- un prêt garanti par la maison d'un client peut compromettre sa participation financière dans celle-ci;
- si un client compte sur le rendement d'un placement pour rembourser les coûts d'emprunt et que la valeur du placement diminue, il pourrait être incapable de rembourser le prêt;
- le prêteur qui évalue la capacité d'un client de rembourser un prêt REER pourrait présumer que celui-ci utilisera le remboursement d'impôt pour rembourser le prêt;
- une stratégie d'endettement ne convient pas nécessairement du seul fait qu'elle permet de bénéficier de déductions fiscales; une loi fiscale précise régit la déductibilité des intérêts et, si les conditions ne sont pas remplies, un redressement fiscal pourrait s'ensuivre.

Les membres doivent s'assurer que les personnes autorisées fournissent ces renseignements aux clients à qui des recommandations d'endettement sont faites et aux clients qui, à la connaissance de la personne autorisée, font des placements avec des fonds empruntés.

B. Responsabilités des membres et des personnes autorisées concernant les opérations avec effet de levier

Tel qu'il est indiqué dans l'Avis APA-0008 du personnel de l'ACFM, *Manuel des politiques et procédures*, le manuel des politiques et procédures de chaque membre devrait traiter des questions touchant l'emprunt pour l'achat de produits de placement et contenir notamment ce qui suit :

- une description de l'obligation de remettre un document d'information sur les risques aux clients conformément à la Règle 2.6 de l'ACFM;
- une description des circonstances dans lesquelles il convient de recommander à un client d'acheter des titres avec des fonds empruntés (des explications sont présentées ci-après à la rubrique « Évaluation de la convenance des stratégies d'endettement »);
- une description des renseignements qu'il convient de conserver dans le dossier du client pour faciliter la surveillance adéquate effectuée par le membre, notamment les documents de prêt qui devraient être compatibles avec les renseignements « Connaître son client » versés au dossier du client;
- une description de la procédure visant à déceler et à examiner les opérations avec effet de levier, tel qu'il est prescrit par le Principe directeur n° 2 de l'ACFM;
- une description de la procédure d'approbation, par le membre, des ententes conclues entre les personnes autorisées et les prêteurs pour que les recommandations d'endettement (à effet de levier) soient dûment consignées par écrit et vérifiées.

Lorsque le membre ou la personne autorisée recommande expressément d'emprunter de l'argent pour faire un placement ou prend connaissance du recours par le client à une

stratégie d'endettement, il doit soit conserver des copies des documents du prêt soit se renseigner suffisamment pour obtenir les détails du prêt, dont le taux d'intérêt, les conditions de remboursement et la valeur de l'encours du prêt. Lorsque le membre ou la personne autorisée aide le client à remplir la demande de prêt, le membre doit conserver les copies des documents du prêt au dossier, et notamment les copies de la demande de prêt. Le personnel chargé de la surveillance devrait comparer les renseignements sur le client inscrits dans la demande de prêt avec les renseignements inscrits dans le formulaire « Connaître son client » et déceler et résoudre toute divergence.

Les politiques et procédures du membre devraient également traiter des situations où les personnes autorisées ont conclu des accords avec un établissement de crédit pour financer les stratégies d'endettement. Les conventions comportant une rémunération constituent des ententes d'indication de clients conformément aux exigences de la Règle 2.4.2 et doivent être consignées et conclues entre le membre et l'établissement financier. Même si aucune rémunération financière n'est versée, on s'attend à ce que les membres disposent de politiques et de procédures obligeant les personnes autorisées à les informer de toute entente ou de toute convention conclue avec un prêteur afin que le membre puisse respecter son obligation de surveillance générale relativement aux conflits d'intérêts réels ou raisonnablement prévisibles, sauf si les clients obtiennent par eux-mêmes du financement sans qu'une personne autorisée l'ait recommandé ou conseillé. Lorsque les clients obtiennent leur propre financement et que le membre ou la personne autorisée en prend connaissance, le membre devrait avoir des politiques et des procédures permettant de repérer le compte et d'examiner la situation conformément à ses lignes directrices sur l'effet de levier.

Le membre devrait s'assurer que les personnes autorisées comprennent bien tant les aspects négatifs que positifs d'un placement avec effet de levier pour qu'elles puissent les expliquer intégralement à leurs clients. Les personnes autorisées doivent comprendre et respecter l'obligation de fournir aux clients des renseignements objectifs et impartiaux. Plus particulièrement, lorsque des prévisions leur sont présentées, les hypothèses sur lesquelles elles reposent doivent être clairement indiquées, avec des exemples de résultats positifs et négatifs.

C. Évaluation de la convenance des stratégies d'endettement

Toutes les recommandations d'endettement doivent respecter les critères énoncés aux paragraphes a) et b) de la Règle 2.2.6(1).

Les lignes directrices suivantes ne sont pas censées s'appliquer aux prêts obtenus aux fins de placement dans un REER ou un REEE.

L'effet de levier ne convient pas à tous les investisseurs et la pertinence de toute recommandation à cet effet doit être évaluée selon le client, compte tenu de son âge, de sa situation financière, de ses besoins et objectifs en matière de placement, de son profil de risque, de son horizon de placement et de la manière dont il a l'intention de garantir et de rembourser le prêt, ainsi que de tout autre facteur connu à ce moment ou que l'on peut raisonnablement déterminer et qui peut être pertinent dans les circonstances.

Les membres doivent avoir des politiques et des procédures concernant l'effet de levier, notamment des critères indiquant une stratégie qui ne convient pas et le processus d'approbation. Le personnel de l'ACFM recommande également que les recommandations de prêt soient approuvées au préalable par le personnel chargé de la surveillance.

Les critères minimaux énumérés ci-après et présentés dans le Principe directeur n° 2 sont censés amener le membre, dans le cadre de sa surveillance, à effectuer des examens et à tenir des enquêtes sur une stratégie d'endettement. Les membres doivent tenir compte de tous les critères lorsqu'ils déterminent la convenance. La présence d'un ou de plusieurs des critères ne signifie pas nécessairement que la stratégie d'endettement ne convient pas.

Lorsqu'un critère est incompatible, un contrôle diligent plus approfondi est requis pour l'évaluation de la pertinence de la recommandation d'endettement. Ce contrôle pourrait notamment comprendre l'obtention de renseignements détaillés sur les liquidités du client, ses dépenses mensuelles et autres obligations liées à des prêts ou à des dettes. En outre, lorsque les critères ne sont pas remplis ou lorsque les renseignements concernant le revenu annuel ou la valeur nette du client semblent incompatibles avec l'occupation ou l'âge du client ou d'autres renseignements le concernant, il y aurait lieu d'obtenir des documents justificatifs supplémentaires. La preuve du contrôle diligent effectué, y compris la documentation à l'appui, devrait être conservée.

Les critères minimaux présentés dans le Principe directeur n° 2 qui exigent un examen et une enquête dans le cadre de la surveillance comportent les suivants :

a) *Connaissances en matière de placement*

Une stratégie d'endettement n'est pas recommandée aux clients qui ont indiqué que leurs connaissances en matière de placement sont faibles ou médiocres.

b) *Profil de risque*

Le recours à l'effet de levier est une stratégie à risque élevé. Le membre doit tenir compte du montant que le client investit et du placement en question. À notre avis, un client ne devrait pas avoir un profil de risque inférieur à « moyen » (ou une catégorie similaire). Un tel emprunt ne convient pas aux clients dont le profil de risque est inférieur à « moyen ».

c) *Âge*

La stratégie d'endettement est généralement réservée aux placements de croissance à long terme. La plupart des clients qui sont âgés d'au moins 60 ans ont un portefeuille qui est positionné pour maximiser la production d'un revenu et la préservation du capital plutôt qu'un portefeuille positionné pour la croissance à long terme. De plus, lorsque les clients approchent de la retraite, leur potentiel de gains et leur capacité à faire face aux pertes diminuent. Ainsi, une stratégie d'endettement ne leur convient généralement pas et doit faire l'objet d'une vérification, et une détermination objective des renseignements « Connaître son client » devrait être effectuée.

d) Horizon de placement

La stratégie d'endettement convient davantage aux clients dont l'horizon de placement est à long terme, étant donné que les placements à long terme réduisent dans une certaine mesure les risques de volatilité du marché à court et à moyen terme. Si un client est endetté et que son horizon de placement est de moins de 5 ans, cette question doit faire l'objet d'un examen.

e) Valeur nette

Lorsque la somme totale de l'endettement dépasse 30 % de la valeur nette totale du client, la recommandation d'endettement doit faire l'objet d'un examen plus approfondi. Dans certains cas, il est possible de dépasser ce seuil, mais il faudrait faire preuve de discernement. Par exemple, un prêt conviendrait à un client jeune qui a une faible valeur nette liquide, mais dont le revenu élevé lui permet de recourir à l'effet de levier. Comme d'habitude, ce facteur doit être pris en considération avec tous les autres facteurs. Lorsque ces critères sont dépassés, les membres doivent tenir compte de la capacité du client de recourir à des actifs si jamais la valeur des placements baisse de sorte à être inférieure à la valeur du prêt et que des fonds supplémentaires sont requis pour respecter les conditions du prêt.

Le Principe directeur n° 2 oblige actuellement le membre à obtenir, dans le cas de comptes avec effet de levier qui ne sont pas enregistrés, des détails sur le calcul de la valeur nette, précisant la somme des actifs liquides et de tout autre actif additionnel moins le total des passifs. En présence effective ou imminente des critères sur la valeur nette prévus dans le Principe directeur n° 2, il y aurait lieu de tenir compte, dans la détermination de la convenance de l'effet de levier, de la tranche composée d'actifs liquides de la valeur nette totale du client.

f) Revenu du client

Le revenu d'un client doit être suffisant pour lui permettre de rembourser toutes ses dettes et d'effectuer tous ses paiements de location. Cela comprendrait la totalité des prêts de toute sorte, qu'ils aient été contractés ou non aux fins de placement. En règle générale, le total des remboursements de dette et de paiements de location ne devrait pas représenter plus de 35 % du revenu brut du client, à l'exclusion du revenu tiré des placements avec effet de levier. Par exemple, un client ayant un revenu brut de 2 000 \$ par mois ne devrait pas avoir des prêts l'obligeant à des remboursements mensuels de dettes de plus de 700 \$ par mois.

Autres questions concernant la convenance des emprunts

Les clients ne devraient pas compter sur la croissance des fonds communs de placement dans leur compte pour rembourser leur prêt ni retirer de l'argent d'un placement enregistré pour faire des paiements.

Les membres et les personnes autorisées ne doivent pas se fier au fait que l'établissement de crédit a approuvé le prêt pour déterminer si la recommandation d'investir à l'aide d'un prêt convient au client et donne préséance aux intérêts de ce dernier, mais considérer la

situation financière du client pour savoir si le prêt convient pour financer un placement. Les membres devraient également tenir compte de l'emploi du client avant de recommander une stratégie d'endettement. Ainsi, une stratégie d'endettement ne conviendrait pas nécessairement à des personnes sans emploi, à la retraite ou sans revenu stable.