



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 : Paige Ward
Avocate générale, secrétaire générale et
vice-présidente, Politiques
Téléphone : 416 943-5838
Courriel : pward@mfd.ca

APA-0075
Le 3 décembre 2010
(Mis à jour le 31 décembre 2021)

AVIS DU PERSONNEL DE L'ACFM

INFORMATION À COMMUNIQUER SUR LA RELATION COURTIER-CLIENT

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 a pour but de donner des précisions sur l'obligation qu'ont les membres, selon la Règle 2.2.7, d'informer leurs clients sur la relation courtier-client. Cette règle exige qu'à l'ouverture d'un compte, les membres donnent à tous leurs clients certains renseignements essentiels sur la nature de leur relation avec le membre et ses personnes autorisées. L'ACFM a pour objectif, en imposant cette règle, de s'assurer que les clients comprennent leurs obligations et les obligations de leur courtier et savent ce à quoi s'attendre en ce qui a trait aux services et aux coûts.

Nature de l'information à donner sur la relation courtier-client

La Règle 2.2.7 décrit les renseignements essentiels que les membres doivent fournir à l'ouverture d'un compte sur la relation courtier-client. Les membres n'ont pas d'exigence à respecter quant au mode de présentation de ces renseignements, mis à part le fait qu'ils doivent être présentés par écrit et dans un langage clair. Les renseignements peuvent être donnés dans un document distinct ou intégrés à un document remis au client à l'ouverture de son compte.

Les membres ont l'option de personnaliser l'information pour chaque client ou de l'uniformiser pour tous leurs clients ou pour chaque catégorie de clients.

Les membres peuvent communiquer l'information exigée par voie électronique à la condition de respecter les exigences de la législation en valeurs mobilières. Ils trouveront de plus amples renseignements à cet égard dans l'*Instruction générale 11-201 relative à la transmission électronique de documents*.

Précisions sur l'information à donner sur la relation courtier-client

La Règle 2.2.7(1) stipule que, pour chaque nouveau compte ouvert, le membre fournit par écrit au client l'information qui comprend les éléments suivants :

- a) une description de la nature de la relation consultative;
- b) une description générale des produits et services que le membre offrira au client, notamment i) une description de toute restriction sur la possibilité pour le client de liquider ou de revendre les titres; et ii) un exposé des frais de gestion de fonds d'investissement ou des frais continus qui peuvent incomber au client relativement aux titres ou aux services offerts par le membre;
- c) une description générale des limites relatives aux produits et services qui seront offerts au client par le membre, en indiquant notamment si le membre offrira principalement ou seulement des produits exclusifs au client et s'il existera d'autres limites relatives à la disponibilité des produits ou services;
- d) une description des procédures du membre relatives à la réception et au traitement des espèces et des chèques du client. Dans le cas d'un courtier de niveau 2, l'information doit comprendre une explication précisant que tous les chèques du client sont payables à l'émetteur ou au courtier chargé de compte, selon le cas;
- e) une déclaration selon laquelle le membre doit évaluer que toute mesure qu'il prend, décide de prendre ou recommande pour le client relativement à un placement convient au client et donne préséance aux intérêts de celui-ci;
- f) une définition des divers termes relatifs à l'information sur la connaissance du client recueillie par le membre et une description de la façon dont cette information sera utilisée pour évaluer les placements du compte;
- g) une description des circonstances dans lesquelles le membre ou la personne autorisée pourrait déclarer des renseignements au sujet du client ou du compte du client à une personne de confiance mentionnée au paragraphe c) de la Règle 2.2.1(1);
- h) une description du contenu et de la périodicité de l'information sur le compte;
- i) une description générale de tout avantage reçu ou devant l'être par le membre ou la personne autorisée de la part d'une personne ou société autre que le client relativement à l'achat ou à la propriété d'un placement par l'entremise du membre ou de la personne autorisée;
- j) un exposé des frais de fonctionnement que le client pourrait avoir à payer relativement à son compte;
- k) une description des types de frais liés aux opérations, définis à la Règle 5.3(1), que le client pourrait avoir à payer;
- l) une explication générale de l'incidence possible des frais de gestion de fonds

d'investissement, d'autres frais continus, des frais de fonctionnement ou des frais liés aux opérations, notamment leur effet cumulatif dans le temps, sur le rendement des placements du client;

- m) une explication générale de la façon de se servir des indices de référence du rendement des placements pour évaluer le rendement des placements du client ainsi que des choix que le membre pourrait lui offrir en matière d'information sur ceux-ci.
- n) une explication générale des circonstances dans lesquelles le membre ou la personne autorisée pourrait imposer un blocage temporaire conformément à la Règle 2.2.8 (Conditions de blocages temporaires) et une description de l'avis qui sera envoyé au client si un blocage temporaire est imposé ou maintenu conformément à cette Règle.

Nature de la relation consultative

L'information sur la relation courtier-client doit comprendre une brève description de la nature de la relation consultative et de son fonctionnement. Elle peut inclure, par exemple, une déclaration précisant que le client est responsable des décisions de placement prises, mais qu'il peut se fier aux conseils que lui donne la personne autorisée, qui, elle, est responsable des conseils donnés et doit veiller à ce que le placement convienne au client compte tenu de ses besoins et de ses objectifs de placement.

L'information à fournir sur ce sujet doit comprendre des renseignements de base sur le type de compte (p. ex., si des commissions seront payables, si le compte comporte des honoraires et s'il y a des limites relatives au type de compte). Parmi les exemples de renseignements pertinents, mentionnons également la taille minimale du compte, s'il y a lieu, ou si des limites s'appliquent aux produits ou services offerts pour les comptes de ce type.

Description générale des produits et services offerts

Le membre doit donner une description des produits et services qu'il offre, notamment une description générale du type ou de la catégorie de produits qu'il vend (p. ex., fonds communs de placement, certificats de placement garanti, billets à capital protégé, titres du marché dispensé).

Les membres doivent également fournir une description générale des limites concernant le choix des produits et services que le membre offrira au client, notamment si le membre fournira principalement ou uniquement des produits exclusifs au client ou s'il y aura d'autres restrictions applicables à ce choix.

L'information doit décrire brièvement chaque catégorie d'inscription en vertu de la législation en valeurs mobilières dans laquelle le membre détient un permis (p. ex., courtier sur le marché dispensé, courtier en fonds communs de placement) et les produits de placement sur lesquels le membre peut effectuer des opérations (c.-à-d. s'il a le droit ou non de réaliser des opérations) compte tenu des permis qu'il détient.

Un membre peut également être limité par les conditions imposées à l'égard de son inscription, ainsi que par les décisions commerciales qui restreignent ce qu'il peut offrir aux clients en fonction du type de compte ou d'autres éléments.

Les produits ou services que le membre offre à un client pourraient également être limités en raison de restrictions réglementaires ou commerciales imposées à la personne autorisée qui gère ce compte.

L'information doit comprendre les restrictions sur la capacité d'un client de liquider ou de revendre un produit de placement (p. ex., comme c'est le cas pour certains produits exclusifs, titres dispensés ou titres d'un fonds de couverture).

Lorsque le membre vend des produits de placement conformément à une convention de placement exclusive qui restreint les transferts d'actifs en nature entre courtiers (c.-à-d. lorsque les placements du client devraient être liquidés dans le cas d'un tel transfert), cette restriction doit être expliquée au client et figurer dans le document d'information sur la relation que le membre remet aux clients. Lorsque les membres vendent des produits exclusifs ou des fonds communs de placement d'un émetteur relié, le client doit également en être informé.

L'obligation d'un membre d'agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec ses clients, et son obligation de déterminer la convenance en donnant préséance aux intérêts du client, exigent que le membre informe un client s'il n'a pas de produits ou de services qui lui conviennent. Cette décision peut dépendre des objectifs de placement déterminés pour le compte du client. Par exemple, un compte qui est le principal véhicule d'épargne-retraite d'un particulier est très différent d'un compte secondaire établi par un investisseur qualifié pour spéculer sur des produits du marché dispensés.

Procédures concernant le traitement des espèces et des chèques

Le membre doit renseigner le client sur ses procédures concernant la réception et le traitement des espèces et des chèques que lui donne le client. Cette exigence vise à aider le client à savoir quelles personnes sont chargées du traitement des espèces et chèques qu'il remet et la façon dont il doit libeller ses chèques. Dans le cas d'un courtier de niveau 2, l'information doit comprendre une mention précisant que les chèques du client doivent être libellés soit à l'ordre de l'émetteur, soit à l'ordre du courtier chargé de compte, selon le cas.

Les membres devraient envisager de signaler à leurs clients que tous les chèques doivent être libellés à l'ordre du membre seulement et non à l'ordre de la personne autorisée. Si le membre ne permet pas à ses personnes autorisées d'accepter un paiement en espèces pour l'achat de titres, il devrait également communiquer ce fait à ses clients.

Obligation que les mesures relatives aux placements conviennent au client et donnent préséance aux intérêts de celui-ci

Le paragraphe e) de la Règle 2.2.7(1) exige une déclaration selon laquelle le membre doit évaluer que toute mesure qu'il prend, décide de prendre ou recommande pour le client relativement à un placement convient au client et donne préséance aux intérêts de celui-ci, notamment une déclaration selon laquelle le membre est tenu, en vertu de la législation en

valeurs mobilières et des Règles de l'ACFM, de s'assurer que chaque recommandation présentée à un client lui convienne et donne préséance aux intérêts de celui-ci. Le membre doit également informer ses clients que l'obligation qu'a le courtier de déterminer la convenance d'un placement s'applique également aux opérations que propose le client, que le courtier lui a ou non présenté une recommandation.

Les membres sont également tenus d'inclure dans l'information sur la relation une description des activités suivantes, qui entraînent une évaluation de la convenance :

- lorsque le client transfère des actifs dans un compte ouvert chez le membre;
- dès que le membre ou une personne autorisée prend connaissance d'un changement dans un placement dans le compte d'un client, qui pourrait faire en sorte que le placement ou le compte ne respecte plus les exigences de la Règle 2.2.6(1);
- dès que le membre ou une personne autorisée prend connaissance d'une modification importante, selon la définition donnée à la Règle 2.2.4, aux renseignements sur le client devant être recueillis conformément à la Règle 2.2.1, qui pourrait faire en sorte qu'un placement ou le compte du client ne respecte plus les exigences de la Règle 2.2.6(1);
- le membre ou la personne autorisée effectue l'examen périodique requis par le paragraphe f) de la Règle 2.2.4;
- en cas de remplacement de la personne autorisée chargée du compte du client chez le membre;

Définition des termes se rapportant à la connaissance du client

Il est essentiel que les clients comprennent sur quels renseignements se fonde leur courtier pour évaluer leurs placements. Le membre doit expliquer de manière claire et concise à son client les renseignements sur le client qu'il lui demande, les termes qu'il emploie dans sa demande de renseignements, et la façon dont il prendra en compte ces renseignements pour déterminer les placements particuliers qu'il recommandera au client ou acceptera de faire en son nom.

Les exigences de cette règle n'obligent pas un membre de définir tous les termes qu'il emploie dans sa demande de renseignements sur le client. En effet, le personnel de l'ACFM reconnaît que certains termes, comme « âge » ou « revenu » n'ont pas besoin d'explication. Par contre, « profil de risque », « horizon temporel de placement » et « besoins et objectifs de placement », par exemple, sont des termes clés que le membre devrait définir, car le membre et son client pourraient ne pas comprendre ces termes exactement de la même manière.

La méthode optimale est d'intégrer les définitions des termes servant à la connaissance du client au formulaire d'ouverture de compte. Les membres s'assurent ainsi que leurs clients sont au courant des renseignements à partir desquels les membres et leurs personnes autorisées évaluent le caractère convenable de leurs placements et reconnaissent ce fait.

Contenu et périodicité de l'information sur le compte

Les membres doivent donner à leurs clients des précisions sur le contenu des documents d'information qu'ils recevront sur leur compte et la fréquence de ces documents d'information. Il importe que les clients sachent à quels moments le membre leur fera parvenir leurs relevés de compte et avis d'exécution d'opérations, ainsi que l'information sur le rendement de leur compte que doit leur fournir le membre conformément à la Règle 5.3.5.

Rémunération et autres sources de renseignements

Le membre doit présenter une description générale de la nature de la rémunération qu'il reçoit et mentionner les renseignements plus précis à ce sujet que peut obtenir le client auprès d'autres sources. Le membre peut, par exemple, préciser qu'il reçoit une commission à la vente d'un placement et peut recevoir une commission de suivi tant que le client conserve le placement. Afin d'aider leurs clients à comprendre ce que sont les commissions de suivi et les frais de gestion de fonds, nous encourageons les membres et les personnes autorisées à les expliquer le plus simplement possible, notamment en précisant que les commissions de suivi ne sont pas des frais supplémentaires que le client paie au membre. Il importe également d'informer les clients que l'émetteur du produit de placement peut imposer d'autres frais, selon le type de produit de placement. Il est prévu que cette description générale de la rémunération du membre et des autres frais pouvant découler de l'acquisition et de la conservation d'un placement accompagne les renseignements plus précis sur le placement et les frais qui y sont associés donnés dans le prospectus ou la notice d'offre.

Les membres peuvent également souhaiter informer leurs clients qu'ils ont la possibilité de communiquer avec leur personne autorisée pour obtenir plus de renseignements sur la nature de la rémunération ou des frais payés au membre.

Approbation des documents d'information sur la relation courtier-client

Si les membres décident de présenter une information uniformisée à tous leurs clients, ils doivent la faire approuver par le service de la conformité de leur siège social. Si les membres présentent une information personnalisée à chaque client, ou une information adaptée à une catégorie de clients, ils doivent établir une procédure pour la faire approuver par un cadre du siège social ou de la succursale.

Conservation de documents attestant la communication de l'information sur la relation courtier-client

Les membres doivent conserver des documents pour attester le fait qu'ils ont donné à leurs clients l'information requise sur la relation courtier-client. Si le membre a intégré cette information à son formulaire d'ouverture de compte ou à un document d'information sur le compte, et que le client signe celui-ci, le membre n'a qu'à en placer une copie au dossier du client.

Le membre qui choisit de communiquer l'information dans un document distinct peut demander au client de signer une attestation ou conserver une copie du document distinct dans le dossier du client en y ajoutant des notes détaillées sur ses réunions et discussions avec le client. Il est

recommandé aux membres de consulter l'Avis APA-0064 du personnel de l'ACFM, *Conservation des preuves de la transmission de l'information exigée*, pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet.

Modifications importantes

Comme c'est le cas pour d'autres obligations d'information des Règles de l'ACFM, le membre doit prendre des mesures raisonnables pour informer sans délai le client de toute modification importante à l'information qu'il lui a déjà donnée. Le membre peut à cette fin inclure la nouvelle information dans un document envoyé régulièrement au client comme son relevé de compte. Par « modification importante », on entend, par exemple, un changement à la définition des termes employés pour les renseignements sur le client.

DM#861151