



Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick
Avis 33-702 du personnel
Examen des pratiques des courtiers sur le marché dispensé

Le 18 octobre 2013.

Introduction

La catégorie d'inscription Courtier sur le marché dispensé (CMD) a été adoptée le 27 septembre 2009, lors de l'entrée en vigueur de la Norme canadienne 31-103 (NC 31-103), sous le régime du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*. Le personnel de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (anciennement : la Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick) a réalisé une série d'examens de la conformité d'un certain nombre de sociétés de CMD exploitant des succursales au Nouveau-Brunswick. Les objectifs du présent avis du personnel sont les suivants :

- fournir un résumé des examens de conformité et présenter un aperçu des principaux problèmes constatés;
- fournir de l'information sur les problèmes courants qui ont été détectés lors des examens et donner des directives sur les pratiques recommandées.

Sommaire des examens de conformité initiaux

Au cours de l'année 2012 et au début de 2013, le personnel de la CSFSC a réalisé une série d'examen de la conformité d'un certain nombre de sociétés de CMD qui ont des succursales au Nouveau-Brunswick. L'objectif des examens était de faire prendre conscience aux CMD inscrits de leurs obligations réglementaires permanentes, et de mieux comprendre les modèles d'affaires et les produits des CMD qui exercent leurs activités au Nouveau-Brunswick.

Lors des examens, le personnel a relevé différents modèles d'affaires, par exemple :

- la distribution de valeurs faisant l'objet d'une dispense de prospectus pour le compte d'émetteurs liés;
- la distribution de valeurs faisant l'objet d'une dispense de prospectus pour le compte d'entités qui ne sont pas des émetteurs liés;
- la prestation de services de prise ferme à l'égard de valeurs faisant l'objet d'une dispense de prospectus.

Le personnel a examiné les déclarations de placement avec dispense déposées au Nouveau-Brunswick conformément à la Norme canadienne 45-106 (NC 45-106), a rencontré les représentants des sociétés de CMD, et a rendu visite aux succursales réparties dans la province. Les examens du personnel ont visé notamment les aspects opérationnels de chaque entreprise de CMD dans les succursales, y compris le système de conformité et de surveillance, les règles concernant la connaissance du client et le caractère adéquat du placement, la connaissance des produits et la divulgation. Pendant qu'il procédait aux examens, le personnel communiquait à chacun des CMD concernés les sujets de préoccupation particuliers et les problèmes courants dans ce secteur d'activité. Dans certains cas, il a été demandé à certains des CMD de fournir des renseignements additionnels pour permettre un examen plus approfondi.

Globalement, le personnel a appris que les CMD qui exercent leurs activités au Nouveau-Brunswick connaissent assez bien leurs obligations réglementaires, mais pour les aider à les respecter, il faudrait leur prodiguer certains renseignements et conseils additionnels. Par exemple, bon nombre de courtiers attitrés ne sont pas encore dotés de systèmes de conformité pleinement efficaces pour assurer la surveillance de leurs succursales.

Problèmes cernés lors des examens

L'annexe ci-jointe fournit des indications sur les problèmes courants détectés lors des examens, ainsi que des directives sur les pratiques recommandées.

1. *Système de conformité*

Les courtiers attitrés sont tenus de maintenir et d'appliquer des politiques et procédures constituant un système de contrôle et de surveillance pour assurer la conformité au droit des valeurs mobilières et gérer les risques quotidiens de l'entreprise. Le personnel a constaté que les politiques et procédures de certains CMD ne correspondent pas aux pratiques commerciales de leurs succursales, et que certains CMD n'ont mis en place que des systèmes élémentaires de contrôle et de surveillance, lesquels n'assurent pas une conformité et une gestion des risques adéquates.

2. *Connaissance du client et caractère adéquat du placement*

La NC 31-103 prescrit aux courtiers attitrés certaines obligations en matière de connaissance du client. La collecte d'informations relatives à la connaissance du client permet aux courtiers attitrés, entre autres, de recommander des placements adéquats.

Lors des examens, le personnel a relevé des incohérences entre l'évaluation de la tolérance au risque du client et les types de valeurs mobilières que les CMD leur ont vendues. Par exemple, certains CMD ont vendu des valeurs de nature « spéculative » ou « risquée » à des clients connus comme présentant une tolérance moyenne ou moyenne-élevée au risque.

3. *Caractère adéquat du produit et diligence raisonnable*

La NC 31-103 prescrit aux courtiers attitrés de s'assurer que les transactions de valeurs mobilières sont adéquates pour leurs clients. Un problème courant détecté par le personnel lors des examens était l'incapacité de certains CMD de faire preuve d'un niveau approprié de diligence raisonnable à l'égard des produits offerts à leurs clients sur le marché dispensé.

4. *Divulgaration d'informations sur la relation*

La NC 31-103 prescrit aux courtiers attitrés de divulguer à leurs clients certaines informations sur les relations avec les émetteurs. Parmi les problèmes courants constatés lors des examens, on notait que les CMD ne faisaient pas toujours une divulgation adéquate aux clients de leurs relations avec les émetteurs et des risques inhérents aux emprunts réalisés en vue de procéder à un placement. En outre, les CMD qui se contentent de transmettre aux clients les documents reçus des émetteurs ne répondent pas de façon satisfaisante aux exigences de divulgation.

Conclusion

L'annexe ci-jointe fournit des indications sur les problèmes courants cernés lors des examens et donne des directives sur les pratiques recommandées aux courtiers attitrés.

Veillez soumettre toute question concernant le présent avis du personnel à la personne ressource suivante :

Mark McElman
Agent de conformité/Inspecteur
Commission des services financiers et des services aux consommateurs
506-643-7856

Mark.McElman@fcnb.ca

Le 18 octobre 2013.

Annexe
Avis 33-702 des membres du personnel de la CVMNB
Examen des pratiques des courtiers sur le marché dispensé
Table des matières

Notes explicatives	Error! Bookmark not defined.
Glossaire	Error! Bookmark not defined.
1. Systèmes et contrôles internes	Error! Bookmark not defined.
Système de conformité	Error! Bookmark not defined.
2. Tenue de dossiers	Error! Bookmark not defined.
3. Relations avec les clients	Error! Bookmark not defined.
Connaissance du client	Error! Bookmark not defined.
4. Conflits d'intérêts.....	Error! Bookmark not defined.
5. Information à fournir lors de la recommandation de titres d'un émetteur relié ou associé.....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
6. Entente d'indication de clients.....	Error! Bookmark not defined.
7. Mise en garde concernant le recours à un emprunt.....	Error! Bookmark not defined.
8. Plaintes.....	Error! Bookmark not defined.
9. Tenue des comptes clients	Error! Bookmark not defined.

Notes explicatives

La présente annexe à l’avis du personnel vise les sociétés qui négocient des titres sur le marché dispensé au Nouveau-Brunswick. De nombreuses sociétés sont inscrites dans de multiples catégories, notamment comme courtier sur le marché dispensé, gestionnaire de fonds d’investissement ou gestionnaire de portefeuille. Les sociétés inscrites dans de multiples catégories doivent veiller à respecter les exigences réglementaires associées à chacune de ces catégories.

La présente annexe contient de l’information générale et non exhaustive sur les obligations réglementaires des courtiers. Pour obtenir une information complète, les sociétés doivent consulter les lois applicables. Elles sont tenues de mettre en place les éléments nécessaires d’un système de conformité permettant d’assurer efficacement le respect des obligations réglementaires.

Glossaire

NC 31-103 désigne la Norme canadienne 31-103 sur les obligations et dispenses d’inscription et les obligations continues des personnes inscrites.

31-103IC désigne l’Instruction complémentaire 31-103IC sur les obligations et dispenses d’inscription et les obligations continues des personnes inscrites.

NC 33-109 désigne la Norme canadienne 33-109 sur les renseignements concernant l’inscription.

33-109IC désigne l’Instruction complémentaire 33-109IC sur les renseignements concernant l’inscription.

NC 45-106 désigne la Norme canadienne 45-106 sur les dispenses de prospectus et d’inscription.

45-106IC désigne l’Instruction complémentaire 45-106IC sur les dispenses de prospectus et d’inscription.

1. Systèmes et contrôles internes

Système de conformité

Exigences	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
<p>La société inscrite établit, maintient et applique des politiques et des procédures instaurant un système de contrôles et de surveillance capable de remplir les fonctions suivantes :</p> <p>a) Fournir l’assurance raisonnable que la société et les personnes physiques agissant pour son compte se conforment à la législation en valeurs mobilières;</p> <p>b) Gérer les risques liés à son activité conformément aux</p>	<p>Des incohérences ont été constatées entre les processus décrits dans la politique et dans les manuels de procédures, et les processus mis en œuvre dans les succursales.</p> <p>Certaines sociétés ne se sont pas dotées de programmes adéquats de surveillance et de formation.</p> <p>Le chef de la conformité n’assure pas une surveillance appropriée des activités de la société et de ses représentants.</p>	<p>Un système efficace de conformité fait appel à du personnel qualifié en matière de conformité et comporte des politiques et procédures pertinentes, des moyens de contrôle interne, une surveillance quotidienne et systémique, et des dispositifs de surveillance.</p> <p>Les sociétés devraient revoir régulièrement leur manuel de conformité et s’assurer qu’il correspond aux pratiques commerciales actuelles à tous les niveaux de l’entreprise.</p> <p>Les sociétés devraient élaborer des politiques et procédures écrites pour surveiller continuellement les activités de leurs représentants.</p> <p>Les sociétés devraient instaurer des</p>	<p>Article 11.1 de la NC 31-103 – <i>Système de conformité</i></p> <p>Article 11.1 de 31-103IC – <i>Système de conformité</i></p>

pratiques commerciales prudentes.		séances de formation initiale et permanente sur la conformité et sur les produits.	
-----------------------------------	--	--	--

2. Livres et registres			
Exigence	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
Une société doit tenir des dossiers qui font clairement état de ses activités commerciales, de ses affaires financières et des opérations de ses clients, et démontrent son respect des exigences applicables de la législation en valeurs mobilières.	La société n'est pas en mesure de démontrer son respect des exigences applicables (c.-à-d. que les livres de position et les énoncés concernant les clients ne représentent adéquatement ni les avoirs des clients ni les dates de transaction).	<p>Les sociétés devraient être en mesure de démontrer qu'elles se conforment à toutes les exigences en matière de tenue de dossiers.</p> <p>Il pourrait être utile pour les sociétés d'élaborer des listes de vérification de leurs obligations et activités associées quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et permanentes, pour faciliter leur surveillance et constituer une preuve d'examen continu et d'exécution de leurs obligations.</p>	<p>Partie 11, Division 2 – <i>Tenue de dossiers</i> – de la NC 31-103</p> <p>Articles 11.1 et 11.5 de la NC 31-103IC – <i>Système de conformité</i></p>

3. Relations avec les clients			
Connaissance du client			
Exigence	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
<p>Une personne inscrite doit établir l'identité d'un client.</p> <p>Une personne inscrite doit s'assurer de disposer de renseignements suffisants et à jour ou s'acquitter de ses obligations de convenance au client aux termes de l'article 13.3 de la NC 31-103, comme (1) ses besoins et objectifs en matière de placement; (2) sa situation financière (3) sa tolérance au risque.</p> <p>Une personne inscrite doit prendre les mesures raisonnables pour tenir à jour l'information relative à la connaissance du client.</p>	Les courtiers attitrés n'obtiennent pas et ne conservent pas toujours suffisamment d'informations relatives à la connaissance du client.	<p>Les courtiers attitrés devraient s'assurer de recueillir et de conserver suffisamment d'informations relatives à la connaissance du client, afin de pouvoir recommander les produits qui conviennent au client.</p> <p>Les sociétés devraient instaurer des moyens de contrôle pour s'assurer que toute l'information relative à la connaissance du client a été recueillie et est exacte (c.-à-d. un contrôle de l'exhaustivité de l'information et la signature du client sur un formulaire d'attestation).</p> <p>Pour tenir à jour l'information relative à la connaissance du client, les courtiers attitrés devraient prévoir un processus en cas de changements importants, et devraient envisager des pratiques telles qu'une rencontre annuelle avec le client.</p>	<p>Article 13.2 de la NC 31-103 – <i>Connaissance du client</i></p> <p>Article 13.3 de la NC 31-103 – <i>Convenance au client</i></p> <p>Articles 13.2 et 13.3 de 31-103IC</p>

<p>Les valeurs faisant l'objet d'une dispense de prospectus peuvent être considérées comme des produits à haut risque pour un éventail de raisons (c.-à-d. qu'il est fréquent de n'avoir peu de renseignements sur l'émetteur et sur le titre, moins de recours pour l'investisseur, peu ou pas de marché secondaire, et un horizon de placement prolongé ou indéfini).</p> <p>La société doit s'assurer que le niveau de risque associé à un produit faisant l'objet d'une dispense correspond à la tolérance du client.</p>	<p>La tolérance au risque inscrite sur le formulaire d'information relative à la connaissance du client ne correspond pas au profil de risque du produit.</p>	<p>Les sociétés doivent s'assurer que l'information relative à la connaissance du client recueillie auprès du client, comme la tolérance au risque, la valeur nette et l'âge, correspond au profil de risque de la valeur offerte en vente.</p>	<p>Article 13.2 de la NC 31-103 - <i>Connaissance du client</i></p> <p>Article 13.3 de la NC 31-103 – <i>Convenance au client</i></p> <p>NC 45-106 – <i>Dispenses de prospectus et d'inscription</i></p>
<p>Les sociétés doivent vérifier si le client répond aux exigences appropriées de dispense de prospectus s'appliquant à l'achat de la valeur (c.-à-d. les achats sous le régime de la dispense « investisseurs qualifiés » de NC 45-106).</p>	<p>Certaines sociétés ne recueillent pas suffisamment d'informations relatives à la connaissance du client pour déterminer raisonnablement si un investisseur se qualifie pour la dispense utilisée, ou bien l'information relative à la connaissance du client qui est recueillie n'est pas validée par la vérification de l'actif financier ou du revenu net du client.</p>	<p>Une société devrait s'assurer que l'information relative à la connaissance du client est suffisante, vérifiée, validée et conforme à la dispense demandée.</p>	<p>NC 45-106 – <i>Dispenses de prospectus et d'inscription</i></p>

4. Conflits d'intérêts			
Exigence	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
<p>Une société doit prendre les mesures raisonnables pour relever, corriger et divulguer les conflits d'intérêts existants et potentiels. Si une société inscrite</p>	<p>Certaines sociétés n'ont rien fait de plus que consigner par écrit les principes régissant les conflits d'intérêts, sans mettre en œuvre des politiques et procédures</p>	<p>Les sociétés devraient mettre en œuvre des politiques et procédures pour s'assurer de détecter, d'éviter, de maîtriser et de divulguer les conflits d'intérêts.</p>	<p>Article 13.4 de la NC 31-103 – <i>Repérage et résolution des conflits d'intérêts</i> Avis 31-326 du personnel des</p>

recommande une valeur qui est en sa possession, cette situation peut constituer un important conflit d'intérêts qu'elle doit divulguer au client au moment de la recommandation, ou auparavant.	efficaces pour détecter, éviter, maîtriser et divulguer les possibilités de conflits d'intérêts.		ACVM – <i>Activités professionnelles externes</i> Article 13.4 de 31-103IC
---	--	--	--

5. Information à fournir lors de la recommandation de titres d'un émetteur relié ou associé			
Exigence	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
La société ne peut recommander les titres d'un émetteur relié ou associé sans divulguer la portée de leurs relations.	<p>Certaines sociétés estiment qu'elles se sont acquittées de leurs obligations de courtier en se fiant exclusivement à l'information divulguée dans la notice d'offre de l'émetteur.</p> <p>Certaines sociétés ne divulguent pas suffisamment l'étendue de leurs relations et les possibilités de conflits d'intérêts qui en découlent.</p>	<p>Les sociétés doivent être en mesure de prouver qu'elles ont rempli leurs obligations de divulgation.</p> <p>Dans tous les documents qu'elles remettent aux clients, les sociétés devraient divulguer par écrit la nature et l'étendue de leurs relations avec un émetteur relié ou associé. Cette divulgation devrait comprendre les conflits d'intérêts réels ou potentiels ainsi que les honoraires et paiements versés à des parties liées.</p>	Article 13.6 de la NC 31-103 – <i>Information à fournir lors de la recommandation de titres d'un émetteur relié ou associé</i>

6. Ententes d'indication de clients			
Exigence	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
<p>Une personne inscrite ne peut participer à une entente d'indication de clients à moins que les termes de cette entente ne soient précisés dans un accord écrit entre la société inscrite et la personne ou société qui reçoit ou qui donne l'indication.</p> <p>La personne inscrite doit s'assurer que le client a reçu par écrit l'information prévue au paragraphe 13.10(1) de la</p>	Certaines sociétés n'ont pas consigné par écrit leur entente d'indication de clients.	<p>Les sociétés devraient se doter d'accords écrits appropriés pour toutes les ententes d'indication de clients conclues par la société ou par des particuliers, et s'assurer que les clients reçoivent des renseignements suffisants en temps opportun.</p> <p>Les sociétés devraient instaurer des politiques et procédures décrivant leur façon d'examiner les possibilités d'entente d'indication de clients, de surveiller les ententes existantes et de communiquer aux clients toute modification apportée à ces ententes.</p>	<p>Partie 13, Division 3- <i>Entente d'indication de clients</i> de la NC 31-103</p> <p>Partie 13, Division 3 – <i>Entente d'indication de clients</i> de 31-103IC</p>

NC 31-103 avant que la partie qui reçoit l'indication n'ouvre un compte ou offre des services à ce client.			
--	--	--	--

7. Mise en garde concernant le recours à un emprunt			
Exigence	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
La personne inscrite qui recommande à un client d'avoir recours à un emprunt pour financer l'achat d'un titre doit d'abord fournir au client une mise en garde écrite des risques associés à ce type de procédé. L'article 13.13 de la NC 31-103 présente un exemple de mise en garde écrite.	Certaines sociétés recommandent à leurs clients d'envisager le recours aux leviers financiers, sans leur fournir au préalable une mise en garde écrite des risques associés à ce type de procédé.	Une société doit fournir à ses clients, avant tout achat, une mise en garde écrite concernant les risques associés à l'emprunt de fonds pour acheter des titres.	Article 13.13 de la NC 31-103 - <i>Mise en garde concernant le recours à un emprunt</i>

8. Plaintes			
Exigence	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
La société inscrite documente et, d'une manière qu'un investisseur raisonnable jugerait efficace et équitable, traite chaque plainte qui lui est faite au sujet de tout produit ou service offert par elle ou par un de ses représentants.	<p>Certaines sociétés n'ont pas de définition claire de ce que c'est qu'une plainte de client.</p> <p>Certaines sociétés ne documentent pas les plaintes des clients.</p>	<p>Les sociétés devraient se doter d'un registre des plaintes ou d'une formule de traitement des plaintes à l'intention des particuliers afin de documenter la réception des plaintes, leur contenu et leur mode de règlement.</p> <p>Les sociétés devraient se doter de politiques claires pour le traitement des plaintes et de processus efficaces de contrôle, de signalement à une personne désignée et de réponse aux plaintes verbales et écrites.</p> <p>Les sociétés devraient indiquer clairement aux clients l'endroit où ils peuvent porter plainte.</p>	Partie 13, Division 5 de la NC 31-103 – <i>Plaintes</i>

9. Tenue des comptes clients			
Exigence	Problèmes	Pratiques recommandées	Règle
La société inscrite transmet au client toute l'information qu'un investisseur raisonnable jugerait importante en ce qui concerne sa relation	Certaines sociétés ne fournissent pas de document d'information ou ne sont pas en mesure de prouver qu'elles l'ont	Les sociétés devraient fournir, et être en mesure de prouver qu'elles ont fourni, un document d'information sur la relation contenant les renseignements prescrits par l'article 14.2 de la NC 31-103 et tout	Article 14.2 de la NC 31-103 – <i>Information sur la relation</i>

<p>avec la personne inscrite.</p> <p>La société doit transmettre au client les renseignements indiqués dans l'article 14.2 de la NC 31-103.</p> <p>La société doit transmettre ces renseignements au client avant de procéder à l'achat ou à la vente de titres pour ce client ou de lui conseiller d'acheter, de vendre ou de conserver un titre.</p>	<p>fourni.</p> <p>Certaines sociétés estiment qu'elles se sont acquittées de leurs obligations de courtier en se fiant exclusivement à l'information divulguée dans la notice d'offre de l'émetteur).</p> <p>L'information transmise au client est inadéquate.</p>	<p>autre renseignement qu'un client jugerait important.</p> <p>Les sociétés doivent divulguer la teneur des activités professionnelles externes de leurs représentants qui sont susceptibles de causer un conflit d'intérêts.</p>	
--	--	---	--