



**Commission des services financiers et des services aux
consommateurs du Nouveau-Brunswick**
Avis 33-703 du personnel
Examen des pratiques des courtiers en valeurs

Le 18 octobre 2013.

Introduction

Le personnel de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (anciennement : la Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick) a examiné les pratiques des courtiers en valeurs inscrits au Nouveau-Brunswick. Le présent avis constitue un résumé de cet examen et présente les recommandations du personnel à l'égard de certaines pratiques observées à cette occasion.

Ces recommandations visent trois processus essentiels en matière d'investissement :

- le processus de connaissance du client;
- le processus de connaissance des produits;
- le processus de convenance au client qui en découle.

À l'avenir, le personnel tiendra compte des recommandations figurant dans le présent avis, au besoin, pour évaluer les processus des sociétés inscrites en matière de connaissance du client, de connaissance des produits et de convenance au client. Le personnel encourage également les sociétés inscrites à se servir du présent avis dans le cadre de leurs autoévaluations périodiques.

Contexte

L'article 13.2 de la Norme canadienne 31-103 (NC 31-103) du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, prescrit à toute personne inscrite d'établir l'identité de chaque client et de s'acquitter avec diligence raisonnable de ses obligations relatives à la connaissance du client. L'Instruction complémentaire 31-103IC sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites fournit des indications à cet égard. L'article 13.3 de la Norme canadienne 31-103 du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (NC 31-103) prescrit à toute personne inscrite de prendre des mesures raisonnables avant de faire une recommandation à un client ou d'accepter ses instructions d'achat ou de vente de titres, pour s'assurer que l'opération proposée lui convient. Les personnes inscrites doivent également connaître à fond toutes les valeurs qu'elles recommandent à leurs clients, ou qu'elles achètent et vendent pour leur compte. Cette mesure est

souvent appelée obligation de connaissance des produits.

Objectifs de l'examen

Voici les principaux objectifs de l'examen :

- vérifier si les courtiers en valeurs s'acquittent de leurs obligations en matière de connaissance du client, de connaissance des produits et de convenance au client, et respectent les lois sur les valeurs mobilières à ces égards;
- élargir les connaissances du personnel sur les pratiques courantes en matière d'obligation de convenance au client (c.-à-d. la collecte et l'analyse de données, l'élaboration d'un plan, la recommandation de produits et l'acceptation des instructions d'achat ou de vente).

Portée et méthodologie

En septembre 2011, nous avons envoyé un questionnaire à un échantillon représentatif des sociétés inscrites au Nouveau-Brunswick. L'échantillon comprenait 17 sociétés inscrites uniquement comme courtiers en valeurs.

Les sociétés échantillonnées fournissaient des produits et services à des clients de détail, privés et institutionnels. Le questionnaire demandait aux sociétés des renseignements sur les comptes, les placements, les frais, la convenance, la répartition et la supervision des placements. Nous avons évalué les réponses des sociétés aux questions du sondage et, sur la foi des résultats, nous avons réalisé la deuxième phase du projet qui traitait spécifiquement des processus de connaissance du client, de connaissance des produits et de convenance au client.

Résultat

Le présent avis sert de ligne directrice pour la collecte, l'analyse et la synthèse des données sur la connaissance du client et des produits, lesquelles permettent d'évaluer la convenance avant de recommander des produits d'investissement.

Exigences réglementaires

Toutes les réponses à nos questionnaires ont été évaluées en fonction des exigences de la NC 31-103. Les articles 13.2 et 13.3 de la NC 31-103 prescrivent à une société inscrite d'établir l'identité de leur client et de recueillir suffisamment de renseignements relatifs à la « **Connaissance du client** » pour s'acquitter de ses obligations relatives à la convenance au client. Il peut s'agir notamment de faire enquête sur la réputation d'un client s'il existe des motifs d'inquiétude, et d'identifier les initiés des sociétés cotées en Bourse.

L'obligation de convenance au client s'applique également au régime du prospectus préalable de la société inscrite, et la diligence raisonnable s'étend à l'obligation de « **Connaissance des produits** » pour la personne inscrite qui vend un produit d'investissement aux clients. Nous n'avons pas l'intention d'imposer tous les processus de connaissance du client, de connaissance des produits et de convenance au client, mais plutôt de fournir des lignes directrices sur certains éléments clés permettant de remplir les obligations prescrites par les lois en valeurs mobilières.

Nous voulons fournir une orientation à l'égard des articles 13.2 et 13.3 qui prescrivent à une

société inscrite de recueillir des renseignements précis au sujet de ses clients afin de permettre à la personne inscrite de recommander des placements adéquats. Nous avons aussi tenu compte de l'exigence qu'une personne inscrite agisse équitablement, honnêtement et de bonne foi avec les clients¹.

Problèmes relatifs aux processus de collecte de renseignements sur le client et de connaissance du client

Les personnes inscrites prennent leurs décisions d'investissement en se fondant sur les renseignements recueillis dans le cadre du processus de connaissance du client. Par conséquent, les renseignements doivent être complets et exacts pour que les produits d'investissement recommandés respectent la convenance au client. Si les informations relatives à la connaissance du client sont insuffisantes, les conseillers courent les risques suivants :

- jauger incorrectement la tolérance au risque d'un investisseur;
- méconnaître les besoins de liquidités d'un investisseur;
- réaliser un placement inadéquat sur la foi d'informations incomplètes ou inexactes relatives à la connaissance du client.

Problèmes relatifs aux processus de contrôle diligent des produits et de connaissance des produits

Pour leurs décisions de placement, les clients s'attendent à ce qu'une société inscrite exerce un contrôle diligent des produits. L'information doit être complète, significative, et transmise aux clients sous une forme qu'ils sont en mesure de comprendre. Les clients doivent connaître le coût de leur placement, le rendement prévisible et sa convenance à leur situation personnelle telle que décrites dans les informations relatives à la connaissance du client qui ont été fournies. Si le processus de connaissance des produits est défectueux, les clients courent les risques suivants :

- jauger incorrectement le niveau de risque du produit de placement ou de la stratégie recommandés;
- ne pas être au courant des frais et coûts associés au produit ou à la stratégie de placement.

Collecte, analyse et synthèse des informations relatives à la connaissance du client, et recommandation de placements adéquats fondés sur la connaissance des produits

Pratiques

Dans le cadre de l'examen, nous avons demandé aux sociétés inscrites de décrire leur mode de collecte, d'analyse et de synthèse des informations relatives à la connaissance du client, ainsi que leur façon d'utiliser ces informations pour recommander des placements adéquats à leurs clients. Nous avons conclu que les pratiques suivantes étaient acceptables :

- Les sociétés s'étaient dotées de processus officiels de connaissance des produits et de contrôle diligent des produits comportant notamment des comités d'examen et d'approbation des produits. Ces processus servaient de mécanisme de contrôle permettant de s'assurer que les nouveaux produits de placement étaient suffisamment connus du courtier et du client.
- Les sociétés s'étaient dotées de processus officiels pour l'ouverture de nouveaux comptes et

¹ Au Nouveau-Brunswick, cette exigence est prescrite par le paragraphe 54(1) de la *Loi sur les valeurs mobilières* (Nouveau-Brunswick).

pour la connaissance du client, et plutôt que de se contenter d'une simple collecte d'informations relatives à la connaissance du client, elles en dressaient un portrait financier plus complet.

- Les sociétés s'étaient dotées de processus officiels de convenance démontrant une analyse et une synthèse de la situation financière complète du client avant d'aborder toute option de placement. Cette analyse permet de réaliser une évaluation des besoins et d'élaborer un plan, après quoi les options de placement adéquates sont présentées au client dans le cadre de ce plan.
- Les sociétés s'étaient dotées de livres et registres bien documentés, organisés, standardisés et facilement accessibles, de sorte que le personnel chargé de la surveillance de la conformité ou les organismes de réglementation des valeurs mobilières ont pu examiner les dossiers de façon efficace et efficiente.
- Les sociétés avaient fixé des rencontres annuelles en personne avec les clients pour examiner le rendement réel de leur portefeuille par rapport au rendement prévu, et pour discuter des mesures nécessaires pour atteindre les objectifs et répondre aux attentes des clients.
- Les sociétés disposaient de documents clairs et concis, comme la convention de gestion des placements, le contrat de fourniture de conseils, la politique de placement, les formulaires d'informations relatives à la connaissance du client et les documents de placement. L'ensemble de ces documents procurait aux clients les renseignements nécessaires pour comprendre leur plan d'investissement, et à la société les données lui permettant d'évaluer le caractère adéquat des placements.
- Les sociétés s'étaient dotées de processus de formation qui faisaient partie intégrante de leur programme de conformité.

Même si les sociétés inscrites menaient un processus officiel de surveillance des opérations, certains indicateurs ont révélé que les politiques et procédures sous-jacentes conçues pour répondre aux exigences particulières des articles 13.2 et 13.3 de la NC 31-103 n'étaient pas communiquées aux personnes chargées de cette tâche. Les sociétés doivent s'appliquer plus assidûment à améliorer la conformité interne dans leurs succursales et sous-succursales respectives, afin de combler les lacunes en matière de communication et d'assurer une supervision des opérations conforme aux processus officiels établis.

Lignes directrices

Nous voulons que les lignes directrices suivantes aident les sociétés inscrites à s'acquitter de leurs obligations relatives à la convenance au client :

- En vertu de l'article 11.1 de la NC 31-103, les sociétés inscrites doivent se doter de politiques et procédures instaurant un système de contrôle et de supervision suffisant pour garantir raisonnablement que la société et toute personne agissant en son nom se conforment aux lois sur les valeurs mobilières. Ce principe s'applique notamment à la collecte d'informations relatives à la connaissance du client. Les politiques et procédures écrites doivent refléter les pratiques de la société inscrite à l'égard du traitement de l'information dont elle fait la collecte, l'analyse et la synthèse, et à l'égard de ses recommandations de placement.
- Les informations relatives à la connaissance du client que conservent les sociétés inscrites doivent être exactes, complètes et à jour. Nous suggérons aux sociétés inscrites de prendre toutes les mesures nécessaires pour connaître intégralement la situation financière de leurs clients, et d'être proactives dans leur examen ou leur mise à jour des dossiers de leurs clients concernant la situation financière de ceux-ci.
- La stratégie de placement et le plan d'investissement que les sociétés inscrites proposent aux clients doivent contenir des renseignements utiles que les clients comprennent et qui leur

- permettent de prendre des décisions éclairées dans le cadre de leur stratégie de placement.
- Les sociétés inscrites devraient s'assurer que les représentants expliquent clairement comment les produits et services offerts par la société peuvent répondre aux besoins du client d'après l'analyse de sa situation financière et les informations relatives à la connaissance du client qui ont été recueillies.

Résumé des résultats

Le personnel a repéré un certain nombre de domaines communs présentant des lacunes plus fréquentes dans les pratiques d'informations relatives à la connaissance du client. Voici les risques en ordre décroissant de fréquence :

- Obligation de connaissance des produits – Exigence de déterminer la convenance au client d'un placement déjà approuvé pour le régime du prospectus préalable – article 13.3.
- Obligation relative à la connaissance du client – les renseignements qu'une société doit recueillir au sujet du client – paragraphe 13.2 (2).
- Obligation de vérifier la convenance du placement avant d'effectuer une opération – article 13.3.
- Obligation de déterminer la convenance au client – article 13.3.

Cas particuliers et orientation

La section suivante traite des exigences du paragraphe 13.2(2) de la NC 31-103 dans l'ordre indiqué dans cette section, et fournit des précisions sur les exigences et les lignes directrices visant à permettre aux sociétés inscrites de s'acquitter de leurs obligations.

1. *Établir l'identité d'un client*

En vertu de l'alinéa 13.2(2)a), établir l'identité d'un client, et si la personne inscrite a des motifs d'inquiétude, faire une enquête raisonnable sur la réputation du client.

Aucune lacune n'a été constatée dans ce domaine.

Nous avons observé les pratiques suivantes :

- Pour établir l'identité de leurs clients, les sociétés leur ont demandé de se présenter en personne avec une pièce d'identité avec photo délivrée par un gouvernement.

Observation :

- Les sociétés inscrites ne connaissaient pas toutes les méthodes d'identification des clients que le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada permet aux courtiers en valeurs d'utiliser.

2. *Déterminer si le client est initié à l'égard d'un émetteur assujéti*

L'alinéa 13.2(2)b) prescrit à une société inscrite de déterminer si son client est initié à l'égard d'un émetteur assujéti ou de tout autre émetteur dont les titres sont négociés sur le marché.

Aucune lacune n'a été constatée dans ce domaine.

3. *S'assurer que la personne inscrite dispose de renseignements suffisants pour s'acquitter de ses obligations relatives à la convenance au client*

L'alinéa 13.2(2)c) prescrit aux sociétés inscrites de s'assurer qu'elles disposent de renseignements suffisants sur tous les éléments suivants pour être en mesure de s'acquitter des obligations que leur prescrit l'article 13.3 ou que leur impose un OAR :

- i) les besoins et objectifs de placement du client;
- ii) la situation financière du client;
- iii) la tolérance au risque du client.

14 % des sociétés ne disposaient pas de notes suffisantes pour justifier une connaissance de la situation financière globale de leurs clients.

Sujets de préoccupation :

- Les sociétés inscrites ont recueilli l'essentiel des informations relatives à la connaissance du client au moyen des nouveaux formulaires de demande d'ouverture de compte, mais l'analyse des informations relatives à la connaissance du client et leur synthèse dans une stratégie de placement n'étaient pas toujours bien documentées. Les dossiers des clients ne contenaient pas toujours des notes et d'autres documents à l'appui démontrant une solide analyse de convenance fondée sur les informations relatives à la connaissance du client qui ont été fournies.
- Les sociétés inscrites semblent avoir une confiance excessive en les mesures internes de contrôle et de protection intégrées dans les modules de supervision de leurs systèmes d'information. Certaines sociétés semblent se servir de ces contrôles comme solution de rechange à une analyse de convenance appropriée et indépendante. Un représentant du courtier doit effectuer une analyse de convenance permettant d'élaborer une recommandation de placement, qui est ensuite soumise au contrôle interne. Les recommandations devraient être formulées indépendamment du contrôle.

4. *Établir la solvabilité du client*

L'alinéa 13.2(2)d) prescrit aux sociétés inscrites d'établir la solvabilité des clients auxquels elles consentent un crédit en vue de l'acquisition de titres.

Aucune lacune n'a été constatée dans ce domaine.

5. *Établir l'identité d'un client qui est une personne morale, une société de personnes ou une fiducie*

En vertu de l'alinéa 13.2(3)a), les sociétés inscrites doivent établir la nature des activités du client.

En vertu de l'alinéa 13.2(3)b), les sociétés inscrites doivent établir l'identité de toute personne physique qui est propriétaire véritable de plus de 25 % des titres d'une personne morale comportant droit de vote et en circulation, ou qui exerce une emprise directe ou indirecte sur ces titres, ou dans le cas d'une société de personnes ou d'une fiducie, qui en contrôle les affaires.

Aucune lacune n'a été constatée dans ce domaine.

6. *Tenir à jour les informations relatives à la connaissance du client*

En vertu du paragraphe 13.2(4), les sociétés inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour tenir à jour les informations relatives à la connaissance du client.

Aucune lacune n'a été constatée dans ce domaine.

Nous avons observé les pratiques suivantes :

- Avant de recommander toute opération sur des titres, pour s'assurer de remplir leurs obligations de convenance au client, les sociétés inscrites ont mis à jour leurs informations relatives à la connaissance du client.

7. Déclaration de l'obligation d'évaluer si un achat ou une vente de titres convient au client

En vertu de l'alinéa 14.2(2)k), les sociétés inscrites sont tenues de transmettre aux clients une déclaration que la société a l'obligation d'évaluer si un achat ou une vente de titres convient à un client avant d'exécuter l'opération ou en tout temps. Cette exigence est claire et découle directement du devoir d'une société inscrite de remplir ses obligations de convenance au client prescrites par les articles 13.2 et 13.3 de la NC 31-103.

Sujets de préoccupation :

- L'information sur la relation fournie par les sociétés inscrites ne comprenait pas la déclaration expressément exigée par l'alinéa 14.2(2)k). Certaines sociétés jugeaient suffisantes les mesures suivantes :
 - mettre en place des politiques et procédures d'évaluation de la convenance;
 - gérer les comptes clients conformément aux informations relatives à la connaissance du client et aux objectifs d'investissement de chaque client, mais sans fournir la déclaration;
 - inclure un énoncé différent de ce qu'exige l'alinéa 14.2(2)k), ou ne fournir aucune déclaration.

Lignes directrices

Les personnes inscrites doivent inclure, dans leurs documents d'information sur les relations, la déclaration expressément prescrite par l'alinéa 14.2(2)k).

8. Renseignements que la société inscrite doit recueillir au sujet de ses clients

En vertu du paragraphe 14.2(2)l), une société inscrite est tenue de divulguer les renseignements qu'elle est tenue de recueillir au sujet de ses clients en vertu de l'article 13.2 de la NC 31-103 (connaissance du client). L'article 13.2 énonce les renseignements qu'une personne inscrite doit obtenir et documenter pour établir l'identité d'un client, déterminer si le client est un initié, et évaluer la convenance des placements proposés.

Nous avons constaté les lacunes suivantes dans 14 % des sociétés :

- Les sociétés inscrites recueillaient systématiquement les informations appropriées relatives à la connaissance du client et transmettaient à leurs clients une copie dûment remplie du formulaire d'informations relatives à la connaissance du client, mais elles n'expliquaient pas, dans ces informations sur la relation, les termes du formulaire d'informations relatives à la connaissance du client, et elles ne précisait pas que la société utilise cette information pour évaluer la convenance.
- Les sociétés inscrites ne divulguaient pas les informations relatives à la connaissance du client qu'elles sont tenues de recueillir en vertu de l'article 13.2.

Lignes directrices

Les sociétés inscrites devraient fournir aux clients une déclaration énumérant et décrivant les informations qu'elles doivent recueillir, ainsi qu'une explication de la façon dont elles utilisent cette information pour évaluer la convenance des placements des clients.

Les personnes inscrites devraient également consulter les lignes directrices sur les exigences que prévoient les articles 13.2 et 13.3 de la norme 31-103IC.

Conclusion

La présente note d'orientation sert à circonscrire certains des problèmes observés lors des examens pour aider les sociétés inscrites à mieux assurer leur conformité. Le ratissage représentait une partie importante de la connaissance des pratiques de placement des courtiers en valeurs au Nouveau-Brunswick, en ce qui concerne leurs obligations de connaissance du client, de connaissance des produits et de convenance au client. Dans les cas où des lacunes importantes ont été constatées, nous prendrons les mesures appropriées pour assurer la conformité des sociétés inscrites.

Prochaines étapes

Dans le cadre de nos examens continus de la conformité, nous nous pencherons sur les pratiques des sociétés inscrites en matière de connaissance du client, de connaissance des produits et de convenance au client, et nous appliquerons les lignes directrices du présent avis pour évaluer si une société respecte ses obligations de connaissance du client et de convenance au client prescrites par les articles 13.2 et 13.3 de la NC 31-103. À l'avenir, le personnel tiendra compte des recommandations figurant dans le présent avis, au besoin, pour évaluer les processus des sociétés inscrites en matière de connaissance du client, de connaissance des produits et de convenance au client. Le personnel encourage également les sociétés inscrites à se servir du présent avis dans le cadre de leurs autoévaluations périodiques..

Veillez soumettre vos questions à :

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.