

FICHE D'INFORMATION

mars 2003

PRINCIPES ET PRATIQUES RELATIFS À LA VENTE DE PRODUITS ET SERVICES DANS LE SECTEUR FINANCIER

I CONTEXTE

Les différents développements qui se sont produits dans le secteur des services financiers canadiens ont donné un système fragmenté de réglementation dans toutes les industries et juridictions financières. À mesure que le marché continue de converger, l'objectif des autorités de réglementation est de protéger les consommateurs et d'améliorer la qualité et l'uniformité de la réglementation.

Il y a trois ans, le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (le Forum conjoint)¹ a été constitué en tant qu'organisme national coordonnateur pour les autorités de réglementation en matière d'assurance, de valeurs mobilières et de régimes de retraite. Un des principaux projets du Forum conjoint est l'élaboration d'approches harmonisées relativement à la compétence et à l'obtention des permis des intermédiaires. Ce projet a été divisé en quatre sections :

1. Normes de pratique – l'élaboration des meilleures pratiques de l'industrie destinées aux intermédiaires vendant des produits et services financiers. Ces pratiques devront être adoptées par les associations membres de l'industrie lors de l'élaboration de leur code de conduite.
2. Règles de compétence – l'élaboration de critères unifiés et communs relativement aux qualifications minimales et à l'admissibilité.
3. Exigences minimales de formation continue.

¹ En réponse à un marché de services financiers de plus en plus intégré, le Forum conjoint a été créé en 1999 en tant que mécanisme par lequel les autorités de réglementation dans les domaines des régimes de retraite, des valeurs mobilières et des assurances pourraient coordonner, harmoniser et rationaliser la réglementation des produits et services financiers au Canada. Le Forum conjoint est constitué de représentants désignés provenant de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR), l'Autorité canadienne en valeurs mobilières (ACVM), le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), le Canadian Insurance Services Regulatory Organizations (CISRO) et le Bureau des services financiers (BSF).

Joint Forum of Financial Market Regulators

4. Permis des intermédiaires financiers travaillant dans plus d'une catégorie de services.

Le Forum conjoint a décidé de traiter une section du projet à la fois, en commençant par les normes de pratique.

II COMPTE-RENDU

1. Formation d'un sous-comité pour élaborer les normes de pratique

Un sous-comité, composé des membres qui suivent, a été formé pour s'occuper de la question des normes de pratique.

- Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) – (Ontario et Saskatchewan)
- Autorité canadienne en valeurs mobilières (ACVM) – (Nouvelle-Écosse, Ontario et Québec)
- Canadian Insurance Services Regulatory Organization (CISRO) – (Colombie-Britannique et Québec)
- Mutual Fund Dealers Association (MFDA)
- Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières
- Bureau des services financiers (BSF)
- Real Estate Council of Alberta (RECA) - (Alberta)

Le bureau de projet du Forum conjoint offre du soutien pour la gestion du projet. Les services du cabinet-conseil Lawrie Savage & Associates Inc ont été retenus relativement à la recherche et au soutien analytique du projet.

2. Mandat du sous-comité

Le mandat du sous-comité approuvé par le Forum conjoint est le suivant :

Élaborer des normes de pratiques s'appliquant aux intermédiaires de services financiers partout au Canada; ces critères devront être adoptés par le Forum conjoint. Cette norme nationale viendrait compléter d'autres normes plus détaillées créées par d'autres organismes.

3. Groupe de liaison avec l'industrie

Un Groupe de liaison avec l'industrie a été formé. Le rôle du Groupe de liaison est de faciliter l'étape de recherche du projet, de réviser et conseiller relativement aux

Joint Forum of Financial Market Regulators

recommandations qui se dégageront et procurer les liens appropriés avec la communauté financière. L'invitation avait été lancée à bon nombre d'organismes représentant les intermédiaires et les sociétés de services financiers.

Voici les groupes qui ont nommé un représentant pour siéger sur le Groupe de liaison avec l'industrie :

- Association des banquiers canadiens
- Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
- Institut canadien des valeurs mobilières
- Advocis (autrefois Canadian Association of Insurance and Financial Advisors)
- Federation of Canadian Independent Deposit Brokers
- Association des courtiers d'assurance du Canada
- Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada
- Institut des fonds d'investissement du Canada
- Credit Union Central of Canada
- Canadian Association of Financial Institutions in Insurance
- Bureau d'assurance du Canada

4. Définition des intermédiaires

Lors de la première phase du projet, il a fallu définir à quels intermédiaires financiers s'appliquerait la norme de pratiques. Le sous-comité a déterminé que l'expression « intermédiaire en services financiers » devrait signifier quelqu'un qui prend part à l'industrie des services financiers et qui vend des produits ou offre des services ou conseils financiers à des clients. Dans certains cas, il pourrait même s'agir d'une personne, d'une société ou d'une institution financière. La définition prévoit inclure les intermédiaires suivants :

- Agents ou courtiers d'assurance-vie
- Agents ou courtiers d'assurance de dommages
- Détenteurs de permis en valeurs immobilières
- Courtiers en prêts
- Courtiers en prêts hypothécaires
- Courtiers en cautionnements
- Planificateurs financiers
- Employés d'institutions financières vendant des produits financiers (ex.: employés d'une banque qui vend de l'assurance créanciers)

Joint Forum of Financial Market Regulators

5. Matrice de la réglementation existante

Une matrice détaillée et précise de la réglementation affectant toutes les industries et toutes les juridictions a été compilée afin de souligner et comparer les règlements actuels qui gouvernent l'univers des intermédiaires.

6. Analyse des normes de pratique, règlements et codes de conduites actuels

Des dizaines de codes de conduite régissant le secteur financier au Canada et ailleurs ont été examinés. À partir de cette étude, le sous-comité a effectué une révision complète des principaux sujets et principes ainsi que des questions de structure et d'application.

7. Élaboration des Principes et pratiques du Forum conjoint et documents connexes

Après de nombreuses discussions et délibérations au sujet de la compilation et de l'analyse des codes actuels, le sous-comité a déterminé quels principes et pratiques devaient être inclus dans le document ***Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier*** proposé par le Forum conjoint. Afin que les principes et pratiques puissent être compris par les consommateurs, un document connexe intitulé ***Guide du consommateur concernant les transactions financières*** a été créé. De plus, le sous-comité a convenu qu'il serait bénéfique de produire un ensemble de documents qui donneraient des exemples illustrant de quelle façon les principes et pratiques s'appliqueraient aux intermédiaires dans chacune des industries. Les documents comportant des exemples de l'industrie ont été développés conjointement avec des représentants de l'industrie.

III APERÇU DE LA PROPOSITION

Ce projet donne au Forum conjoint l'occasion de développer de façon uniforme et tournée vers l'avenir, des normes de professionnalisme et de conduite équitable auxquels les consommateurs canadiens ont droit de s'attendre lorsqu'ils effectuent des transactions financières. L'expression de ces normes et l'approbation des principales associations de l'industrie dans tous les secteurs des services financiers seront bénéfiques pour les consommateurs sans toutefois avoir à imposer des exigences de réglementation pénibles aux intermédiaires financiers.

Joint Forum of Financial Market Regulators

1. Objectif des normes

Il y a actuellement différents niveaux de réglementation affectant les intermédiaires. Cette réglementation varie selon les juridictions, le type d'intermédiaire et le ou les autorités de réglementation responsables de la surveillance. Le but de ce projet est d'offrir un langage commun afin d'exprimer les obligations minimales s'appliquant à la conduite de tous les intermédiaires financiers lorsque ces derniers s'occupent de produits et services financiers avec les consommateurs.

Il vaut la peine de mentionner que, en ce qui concerne certains intermédiaires, aucune réglementation ou autorité de réglementation ne régit leurs actions. Par conséquent, en ce qui a trait à ces intermédiaires, le fait d'établir des principes et pratiques pourra « soulever la barre ». Pour les autres intermédiaires déjà soumis à une réglementation, ces normes pourront reproduire ou légèrement amplifier la conduite qui leur était déjà imposée par leur réglementation.

2. Approche volontaire

Le Forum conjoint a toujours préféré développer des principes que les intermédiaires pourraient adopter de façon volontaire. Par conséquent, le sous-comité s'est donné comme mandat de créer une norme que les associations de l'industrie pourraient approuver au nom de leurs membres plutôt que d'instaurer un code de conduite que les autorités de réglementation de chaque juridiction auraient à mettre en force. C'est pour cette raison que les principes et pratiques qui ont été identifiés sont exprimés de façon générale et sont basés sur des principes de haut niveau plutôt que sur des détails spécifiques. Un des avantages de cette approche est que les principes et pratiques sont suffisamment généraux pour rejoindre les codes actuels des associations de l'industrie. Cependant, ils sont aussi suffisamment concrets pour être facilement appliqués et évalués. Les intermédiaires n'étant pas rattachés à une association devront utiliser ces principes comme guide des « Meilleures pratiques ».

3. Mise en application

Le Forum conjoint admet qu'il peut y avoir des inquiétudes relativement à l'impact de réglementation des normes volontaires, particulièrement à savoir s'il est réaliste de s'attendre que de telles normes puissent modifier le comportement des intermédiaires compte tenu du manque d'imposition de la part des autorités de réglementation. Dans le but de régler ce problème, le sous-comité a pris en considération les mécanismes d'exécution et a étudié une variété d'options afin de régler le problèmes d'imposition.

Conformément à sa préférence d'adopter une approche volontaire, le Forum conjoint a envisagé le fait que les codes de conduite des associations devraient inclure des

Joint Forum of Financial Market Regulators

conséquences suite à une non-conformité ou exiger que l'intermédiaire adhère au code comme condition d'adhésion. Des règlements et des réglementations d'exécution permettant d'atteindre les principes proposés seront considérés en tout dernier ressort.

Le Forum conjoint considère qu'il y a un avantage à la fois pour les consommateurs et les autorités de réglementation à avoir une norme, même si elle est volontaire, uniforme à travers tout le pays afin de régir le comportement des intermédiaires financiers.

Lorsqu'elle sera largement adoptée par les associations de l'industrie, le Forum conjoint est convaincu qu'elle deviendra LA norme. De plus, il sera peut-être possible que les autorités de réglementation cite cette norme pour soutenir leurs décisions dans certains cas. Les consommateurs obtiendraient en même temps une référence pour évaluer leurs intermédiaires financiers.

Les questions détaillées concernant l'imposition faite par des individus ou des organisations ayant souscrit ou adhéré à la norme seront examinées plus en profondeur par le sous-comité lorsqu'il étudiera la question de mise en application.

4. Incidences de la réglementation actuelle

La norme de pratique pourra peut-être créer de la confusion dans certains secteurs s'il y a chevauchement avec l'application des lois ou réglementations actuelles pouvant prescrire une conduite particulière lors de certaines circonstances. Ce problème a été réglé avec la stipulation que, lorsque la norme de pratiques s'adresse à un point déjà couvert par une réglementation existante, la norme la plus élevée prévaudra. Dans ces conditions, les dispositions de la norme de pratique n'auraient aucun impact sur les points couverts par une réglementation plus détaillée et rigoureuse déjà existante puisque les règlements existants continueraient de s'appliquer.

5. Principes suggérés

Les principes formulés dans la proposition du Forum conjoint sont les suivants :

1. Les intérêts du client
2. Les besoins du client (« Apprenez à connaître votre client »)
3. Professionnalisme
4. Confidentialité
5. Conflits d'intérêts
6. Divulgateion
7. Pratiques déloyales
8. Recours du client
9. Conformité

Joint Forum of Financial Market Regulators

Ces principes ont été comparés aux codes de l' Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) et de la International Association of Insurance Supervisors (IAIS) afin de s'assurer qu'ils soient en accord avec les normes internationales.

IV PROCESSUS DE CONSULTATION PUBLIQUE

Afin d'aller de l'avant avec le projet des Normes de pratique, le sous-comité aimerait avoir les commentaires de l'industrie et des consommateurs. Les documents suivants sont inclus dans cette consultation :

- Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier**
- Guide du consommateur concernant les transactions financières**
- Exemples de l'industrie:**
 - **Valeurs mobilières**
 - **Assurance de dommages**
 - **Assurance-vie**
 - **Agent de cautionnement**
 - **Courtier en prêts**
 - **Planificateur financier**

Vous pouvez trouver une description complète de la consultation dans la lettre d'accompagnement écrite par le président et datée du 6 mars 2003.

Veillez prendre note que les autorités de réglementation du Québec ne participent pas au projet d'établissement des normes de pratiques ou à la présente consultation. Cependant, elles continuent de suivre de près le processus et le travail du Forum conjoint relativement à l'élaboration des principes et pratiques destinés aux intermédiaires en services financiers.

V PROCHAINES ÉTAPES

Suite à la période de consultation, le sous-comité dirigeant l'élaboration des Normes de pratique se rencontrera pour étudier les commentaires qui auront été reçus. Les modifications nécessaires seront apportées aux documents et l'ensemble sera présenté au Forum conjoint et ses groupes constituants afin d'obtenir leur approbation.

Lors de la période de consultation, le sous-comité commencera aussi à étudier des méthodes d'exécution. Les recommandations finales et un plan d'exécution devrait être soumis au Forum conjoint et ses groupes constituants d'ici l'été 2003 afin de recevoir leur approbation.