

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier

#### Document d'accompagnement - Exemples s'appliquant aux courtiers en dépôts

---

Ce document accompagne les *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* et il présente des exemples de pratiques commerciales pour chaque principe.

#### 1. Intérêts du client

Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts de l'intermédiaire et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.

*Commentaire:* Ce principe est primordial et tous les autres principes et pratiques en découlent.

**Exemple:** Les intérêts du client ne sont pas pris en compte si un courtier en dépôts utilise incorrectement les fonds de ce dernier dans le cadre d'une entente de vente liée avec une seule institution financière. Dans ce cas, l'investisseur ne serait pas informé des options mieux adaptées à ses objectifs d'investissement.

#### 2. Besoins du client

Pour comprendre les intérêts du client, l'intermédiaire doit obtenir ou confirmer l'information sur ses besoins et s'assurer raisonnablement que le produit ou le service offert répond à ces besoins.

*Commentaire:* En évaluant les besoins du client, l'intermédiaire devrait tenir compte des conséquences financières et de la complexité du produit ou du service commercialisé.

**Exemple :** Selon la règle n° 3 des Business Practice Rules for Deposit Agents (Saskatchewan Securities Commission), l'investisseur doit recevoir et signer la demande. En outre, l'explication du processus de placement doit être signée par l'investisseur et le courtier en dépôts si elle n'accompagne pas la demande.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 3. Intérêts commerciaux honnêtes

L'intermédiaire doit recueillir suffisamment de renseignements sur le client et la transaction pour raisonnablement déterminer l'identité du client et la légitimité de la transaction. Il ne doit pas agir pour le compte d'un client lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que la transaction est illicite.

*Commentaire:* Lorsqu'il obtient des renseignements sur le client et ses activités, l'intermédiaire doit cesser d'agir au nom du client si le caractère illicite de la transaction est connu ou devrait être connu. Dans certaines circonstances, l'intermédiaire sera tenu de rapporter la transaction aux autorités réglementaires.

### 4. Professionnalisme

L'intermédiaire doit agir de bonne foi en tout temps. Il doit, en outre, acquérir un niveau approprié de connaissances sur son domaine d'activité et respecter des normes d'éthique professionnelle élevées, notamment, faire preuve de probité, d'intégrité, d'équité, de diligence raisonnable et de compétence. Le concept de professionnalisme s'applique aux domaines suivants, sans toutefois s'y limiter :

- a. **Scolarité:** Étant donné l'évolution rapide du marché financier, l'intermédiaire doit se tenir au fait des modifications aux produits et aux règlements, et des autres facteurs susceptibles de l'empêcher de respecter les normes de service les plus élevées. La scolarité, y compris l'apprentissage permanent, fait nécessairement partie des compétences professionnelles.
- b. **Présentation des activités autorisées:** L'intermédiaire doit préciser aux clients les permis d'exploitation et des inscriptions qu'il détient, ainsi que la raison sociale des entreprises au titre desquelles il est autorisé à exercer ses activités.

**Exemple:** Un courtier en dépôts qui ne divulgue pas le nom des institutions financières qu'il représente peut limiter les options d'un client.

- c. **Publicités et autres communications destinées au client:** L'intermédiaire doit s'assurer que toutes les références à ses activités, ses services et ses produits sont claires, explicites et non trompeuses.
- d. **Opérations commerciales:** L'intermédiaire doit veiller à la bonne tenue de ses dossiers financiers et avoir recours à des pratiques commerciales saines.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

**Exemple:** Selon la règle n° 9 (c) des Business Practice Rules for Deposit Agents de la Saskatchewan, un courtier doit déposer un rapport auprès de la Saskatchewan Securities Commission dans les trois mois suivant la fin de l'exercice financier.

- e. **Pratiques loyales:** L'intermédiaire ne doit pas avoir recours à des pratiques qui trompent intentionnellement le client ou placent les intérêts des autres avant ceux du client. Les pratiques déloyales sont contraires à l'esprit fondamental des principes et pratiques énoncés dans ce document et l'intermédiaire doit éviter toute pratique qui enfreint, directement ou indirectement, l'esprit et l'objet des exigences découlant de ces principes et pratiques.

**Exemple:** Un courtier en dépôts détourne l'argent d'un client lorsqu'il investit des fonds dans un CPG offert par une institution financière avec laquelle il n'a pas signé de contrat. Selon la règle n° 2 des Business Practice Rules for Deposit Agents de la Saskatchewan, le courtier en dépôts ne peut recevoir de fonds d'investissement de la part d'un client à moins d'avoir signé un contrat avec l'institution financière qui recevra les fonds à investir.

- f. **Responsabilité financière:** L'intermédiaire doit avoir suffisamment de ressources pour indemniser les clients qui subissent une perte par suite d'une erreur, d'une omission ou d'une activité frauduleuse que lui-même ou une personne dont il est responsable a causée. Il doit veiller au respect de toutes les obligations financières et tenter d'excéder les normes existantes concernant l'assurance responsabilité civile professionnelle, l'assurance erreurs et omissions, les comptes fiduciaires, les dépôts ou aux autres services de fiducie.

**Exemple:** Selon la règle n° 9 (g) des Business Practices Rules for Deposit Agents, un courtier en dépôts qui dépose temporairement les fonds d'un client dans un compte en fiducie avant de les transférer à une institution financière aux fins de placement, doit présenter un rapport comptable qui satisfait aux exigences de la Saskatchewan Securities Commission. Le rapport doit indiquer qu'un comptable a inspecté les livres et les dossiers du courtier en dépôts et qu'il estime que ce dernier a respecté les règles régissant les comptes en fiducie.

*Commentaire:* Le professionnalisme signifie que l'intermédiaire tente d'adhérer aux pratiques exemplaires au lieu de s'en tenir aux normes requises en vertu de la loi ou des règlements.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 5. Confidentialité

L'intermédiaire doit protéger les renseignements personnels de ses clients, et prendre des dispositions raisonnables pour assurer que les renseignements personnels ne sont pas divulgués et qu'ils sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'autorise, en vertu des lois ou règlements applicables, la divulgation de ses renseignements personnels à d'autres pour des motifs raisonnables.

L'intermédiaire ne doit pas utiliser les renseignements personnels au détriment du client. Cependant, il peut divulguer les renseignements personnels sans y être autorisé par le client, aux organismes d'application de la loi, par exemple, lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

*Commentaire: Les exigences de confidentialité s'appliquent également aux participants des régimes collectifs. À tout le moins, l'intermédiaire doit prendre des précautions convenables lorsqu'il manipule des documents qui renferment des renseignements confidentiels fournis par les clients/participants à des régimes collectifs. Le tort causé au client est le même que les renseignements personnels soient divulgués volontairement ou à cause d'une manipulation négligente des dossiers.*

### 6. Conflits d'intérêts

L'intermédiaire doit éviter les situations fondées sur des circonstances susceptibles de compromettre ou de biaiser les directives et les conseils qu'il offre. En cas de conflit d'intérêts, le client doit être mis au courant de la nature du conflit avant que la transaction n'ait lieu.

*Commentaire: Lorsqu'une situation occasionne un conflit inévitable, il faut absolument divulguer franchement et objectivement au client la nature et les répercussions du conflit. Le client doit alors avoir la possibilité d'interrompre la transaction, de solliciter un autre avis professionnel ou de poursuivre la transaction en toute connaissance de cause.*

**Exemple:** Selon la règle n° 8 (a) des Business Practice Rules for Deposit Agents, tous les montants en espèces confiés par un client à un courtier en dépôts à des fins de placement doivent être placés dans un compte en fiducie provisoire avant d'être envoyés à l'institution financière. Le courtier en dépôts ne peut maintenir le compte en fiducie et, sous peine de créer un conflit d'intérêts, il doit éviter de placer les montants dans un compte qui renferme ses propres fonds.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 7. Divulgence des renseignements généraux

L'intermédiaire a l'obligation d'assurer que le client possède tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision. Le client a droit à la divulgation des risques et avantages des produits financiers envisagés et des relations d'affaires de l'intermédiaire afférentes à la transaction.

*Commentaire:* La divulgation comporte deux aspects et ces principes et pratiques exigent que tous deux soient pris en compte de façon satisfaisante : (1) « information sur les produits » concernant les caractéristiques des produits ou des services, ainsi que les principaux risques et avantages associés à la transaction ou à l'achat; et (2) « information sur l'intermédiaire » concernant les relations problématiques qui affectent le client.

- a. **Information sur les produits:** En plus de décrire clairement le produit et le service au client, ainsi que la façon dont la transaction répondra à ses besoins, l'information sur les produits doit divulguer les principales hypothèses qui sous-tendent les illustrations ou les exemples qui lui ont été fournis et mentionner la possibilité que les résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux qui sont mentionnés. L'intermédiaire devrait éviter d'utiliser des exemples ou des illustrations qu'il sait ou devrait savoir être fondés sur des résultats inhabituels ou sur une période qui a généré un rendement très supérieur à celui qui est normalement prévu.

**Exemple:** Cela ne s'applique pas directement aux courtiers en dépôts étant donné que les fonds des clients sont investis dans des CPG dont le taux d'intérêt et la durée sont fixes.

- b. **Information sur l'intermédiaire/les relations d'affaires:** L'intermédiaire doit divulguer le nom des organismes ou des personnes qui, à sa connaissance, le rémunèrent directement ou indirectement, la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent part à une transaction. Il doit également divulguer toutes les autres relations ayant une incidence directe ou indirecte sur la transaction. Si cette information n'est pas divulguée parce que l'intermédiaire n'en avait pas connaissance, on s'attend à ce qu'il ait fait un effort raisonnable pour obtenir toute l'information. L'intermédiaire doit également divulguer tous les droits payables par le client, son mode de rémunération (la divulgation de montants spécifiques n'est pas requise, mais la divulgation du type de rémunération doit être divulguée – p.,ex., commission fixe ou au pourcentage, salaire ou autre). Il doit également divulguer l'existence de tous les autres avantages découlant des programmes de stimulant à la vente rattachés à la

## Joint Forum of Financial Market Regulators

transaction (comme pour la rémunération, cette divulgation s'applique seulement au type de rémunération que reçoit l'intermédiaire et non au montant spécifique).

### 8. Règlement des plaintes des clients

L'intermédiaire doit traiter personnellement les plaintes ou différends officiels et officieux ou les soumettre à la personne ou à la procédure appropriée, en temps utile et avec franchise.

L'intermédiaire doit être au courant des procédures relatives au traitement des plaintes et divulguer aux clients les mécanismes de poursuites pour les divers types de plaintes (par exemple, concernant la conduite, le service ou le rendement du produit). Lorsqu'une personne est autorisée à exercer ses activités dans plus d'un secteur, il est particulièrement important de mettre le client au courant de la structure de responsabilisation relative au traitement des plaintes associée à chaque transaction. Dans les situations où les litiges ne peuvent être résolus, l'intermédiaire devrait aviser les clients, préférablement par écrit, des mécanismes de recours dont ils peuvent se prévaloir selon le produit ou le type de plainte.

### 9. Conformité

Toute association du secteur financier appelée à établir des normes pour ses membres doit rédiger un code de déontologie comprenant les principes et pratiques indiqués dans ce document. L'association doit également prévoir un système de mise en valeur de la conformité et élaborer des systèmes de résolution des plaintes formulées à l'égard de ses membres. Les intermédiaires qui ne sont pas membres d'une association doivent obéir aux principes et aux pratiques en application des pratiques exemplaires du secteur.

### 10. Définitions

« **Client** » signifie tout client ou client éventuel avec lequel un intermédiaire entre en contact durant l'exercice de ses activités.

« **Intermédiaire** » signifie un participant au secteur des services financiers qui commercialise des produits ou offre des conseils financiers ou des services aux clients. En l'occurrence, il peut s'agir d'une personne, d'une société et/ou d'une institution financière.

« **Renseignements personnels** » signifie les renseignements fournis aux fins d'une transaction financière que le client tient à garder confidentiels.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier

#### Document d'accompagnement - Exemples s'appliquant aux planificateurs financiers

---

Ce document accompagne les les *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* et il présente des exemples de pratiques commerciales pour chaque principe.

#### 1. Intérêts du client

Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts de l'intermédiaire et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.

*Commentaire:* Ce principe est primordial et tous les autres principes et pratiques en découlent.

#### 2. Besoins du client

Pour comprendre les intérêts du client, l'intermédiaire doit obtenir ou confirmer l'information sur ses besoins et s'assurer raisonnablement que le produit ou le service offert répond à ces besoins.

*Commentaire:* En évaluant les besoins du client, l'intermédiaire devrait tenir compte des conséquences financières et de la complexité du produit ou du service commercialisé.

#### Exemples:

- La nature et la portée de l'engagement doivent être définies mutuellement par le planificateur financier et le client avant que les services financiers ne soient fournis.
- Dans le cadre de l'engagement, le planificateur financier doit suivre les six étapes du processus de planification financière.
- Les objectifs personnels et financiers, les besoins et les priorités du client ayant une incidence sur la portée de l'engagement et sur le(s) service(s) fourni(s) doivent être définis mutuellement par le client et le conseiller en planification financière avant la présentation et/ou la mise en œuvre des recommandations.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

- La définition mutuelle est un principe essentiel à la définition des activités nécessaires à la poursuite de l'engagement. Le rôle du conseiller est de faciliter la procédure d'établissement d'objectifs pour que ceux-ci soient établis clairement avec le client. Il doit également, le cas échéant, essayer d'aider les clients à reconnaître les retombées des objectifs irréalistes. Cette norme de pratique ne doit pas être considérée par elle-même mais conjointement avec les autres normes de pratique.

### 3. Intérêts commerciaux honnêtes

L'intermédiaire doit recueillir suffisamment de renseignements sur le client et la transaction pour raisonnablement déterminer l'identité du client et la légitimité de la transaction. Il ne doit pas agir pour le compte d'un client lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que la transaction est illicite.

*Commentaire: Lorsqu'il obtient des renseignements sur le client et ses activités, l'intermédiaire doit cesser d'agir au nom du client si le caractère illicite de la transaction est connu ou devrait être connu. Dans certaines circonstances, l'intermédiaire sera tenu de rapporter la transaction aux autorités réglementaires.*

### 4. Professionnalisme

L'intermédiaire doit agir de bonne foi en tout temps. Il doit, en outre, acquérir un niveau approprié de connaissances sur son domaine d'activité et respecter des normes d'éthique professionnelle élevées, notamment, faire preuve de probité, d'intégrité, d'équité, de diligence raisonnable et de compétence. Le concept de professionnalisme s'applique aux domaines suivants, sans toutefois s'y limiter :

- a. **Scolarité:** Étant donné l'évolution rapide du marché financier, l'intermédiaire doit se tenir au fait des modifications aux produits et aux règlements, et des autres facteurs susceptibles de l'empêcher de respecter les normes de service les plus élevées. La scolarité, y compris l'apprentissage permanent, fait nécessairement partie des compétences professionnelles.
- b. **Présentation des activités autorisées:** L'intermédiaire doit préciser aux clients les permis d'exploitation et des inscriptions qu'il détient, ainsi que la raison sociale des entreprises au titre desquelles il est autorisé à exercer ses activités.



## Joint Forum of Financial Market Regulators

### Exemples:

- Un représentant ne doit pas se présenter comme étant un avocat, un comptable ni un conseiller en placement, ni laisser croire qu'il est avocat, comptable ni conseiller en placement, à moins de posséder les qualifications requises.
  - Un représentant doit limiter ses conseils à ses domaines de compétence. Dans les domaines où il n'est pas professionnellement qualifié, il doit demander l'avis de personnes qualifiées et/ou recommander celles-ci à ses clients.
  - Lorsqu'il offre des services (par exemple, placer une commande pour des titres ou de l'assurance) qui ne relèvent pas de son rôle de planificateur financier, le représentant doit informer le client de la portée des services rendus et du fait qu'il n'assume pas les responsabilités d'un conseiller en planification financière. Une telle entente obtenue au début de la relation doit être renouvelée uniquement lorsque la nature des services rendus évolue.
- c. **Publicités et autres communications destinées au client:** L'intermédiaire doit s'assurer que toutes les références à ses activités, ses services et ses produits sont claires, explicites et non trompeuses.
- d. **Opérations commerciales:** L'intermédiaire doit veiller à la bonne tenue de ses dossiers financiers et avoir recours à des pratiques commerciales saines.
- e. **Pratiques loyales:** L'intermédiaire ne doit pas avoir recours à des pratiques qui trompent intentionnellement le client ou placent les intérêts des autres avant ceux du client. Les pratiques déloyales sont contraires à l'esprit fondamental des principes et pratiques énoncés dans ce document et l'intermédiaire doit éviter toute pratique qui enfreint, directement ou indirectement, l'esprit et l'objet des exigences découlant de ces principes et pratiques.
- f. **Responsabilité financière:** L'intermédiaire doit avoir suffisamment de ressources pour indemniser les clients qui subissent une perte par suite d'une erreur, d'une omission ou d'une activité frauduleuse que lui-même ou une personne dont il est responsable a causée. Il doit veiller au respect de toutes les obligations financières et tenter d'excéder les normes existantes concernant l'assurance responsabilité civile professionnelle, l'assurance erreurs et omissions, les comptes fiduciaires, les dépôts ou aux autres services de fiducie.

*Commentaire: Le professionnalisme signifie que l'intermédiaire tente d'adhérer aux pratiques exemplaires au lieu de s'en tenir aux normes requises en vertu de la loi ou des règlements.*

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 5. Confidentialité

L'intermédiaire doit protéger les renseignements personnels de ses clients, et prendre des dispositions raisonnables pour assurer que les renseignements personnels ne sont pas divulgués et qu'ils sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'autorise, en vertu des lois ou règlements applicables, la divulgation de ses renseignements personnels à d'autres pour des motifs raisonnables.

L'intermédiaire ne doit pas utiliser les renseignements personnels au détriment du client. Cependant, il peut divulguer les renseignements personnels sans y être autorisé par le client, aux organismes d'application de la loi, par exemple, lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

*Commentaire: Les exigences de confidentialité s'appliquent également aux participants des régimes collectifs. À tout le moins, l'intermédiaire doit prendre des précautions convenables lorsqu'il manipule des documents qui renferment des renseignements confidentiels fournis par les clients/participants à des régimes collectifs. Le tort causé au client est le même que les renseignements personnels soient divulgués volontairement ou à cause d'une manipulation négligente des dossiers.*

### 6. Conflits d'intérêts

L'intermédiaire doit éviter les situations fondées sur des circonstances susceptibles de compromettre ou de biaiser les directives et les conseils qu'il offre. En cas de conflit d'intérêts, le client doit être mis au courant de la nature du conflit avant que la transaction n'ait lieu.

*Commentaire: Lorsqu'une situation occasionne un conflit inévitable, il faut absolument divulguer franchement et objectivement au client la nature et les répercussions du conflit. Le client doit alors avoir la possibilité d'interrompre la transaction, de solliciter un autre avis professionnel ou de poursuivre la transaction en toute connaissance de cause.*

### 7. Divulgence des renseignements généraux

L'intermédiaire a l'obligation d'assurer que le client possède tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision. Le client a droit à la divulgation des risques et avantages des produits financiers envisagés et des relations d'affaires de l'intermédiaire afférentes à la transaction.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

*Commentaire: La divulgation comporte deux aspects et ces principes et pratiques exigent que tous deux soient pris en compte de façon satisfaisante : (1) « information sur les produits » concernant les caractéristiques des produits ou des services, ainsi que les principaux risques et avantages associés à la transaction ou à l'achat; et (2) « information sur l'intermédiaire » concernant les relations problématiques qui affectent le client.*

- a. **Information sur les produits:** En plus de décrire clairement le produit et le service au client, ainsi que la façon dont la transaction répondra à ses besoins, l'information sur les produits doit divulguer les principales hypothèses qui sous-tendent les illustrations ou les exemples qui lui ont été fournis et mentionner la possibilité que les résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux qui sont mentionnés. L'intermédiaire devrait éviter d'utiliser des exemples ou des illustrations qu'il sait ou devrait savoir être fondés sur des résultats inhabituels ou sur une période qui a généré un rendement très supérieur à celui qui est normalement prévu.
- b. **Information sur l'intermédiaire/les relations d'affaires:** L'intermédiaire doit divulguer le nom des organismes ou des personnes qui, à sa connaissance, le rémunèrent directement ou indirectement, la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent part à une transaction. Il doit également divulguer toutes les autres relations ayant une incidence directe ou indirecte sur la transaction. Si cette information n'est pas divulguée parce que l'intermédiaire n'en avait pas connaissance, on s'attend à ce qu'il ait fait un effort raisonnable pour obtenir toute l'information. L'intermédiaire doit également divulguer tous les droits payables par le client, son mode de rémunération (la divulgation de montants spécifiques n'est pas requise, mais la divulgation du type de rémunération doit être divulguée – p., ex., commission fixe ou au pourcentage, salaire ou autre). Il doit également divulguer l'existence de tous les autres avantages découlant des programmes de stimulant à la vente rattachés à la transaction (comme pour la rémunération, cette divulgation s'applique seulement au type de rémunération que reçoit l'intermédiaire et non au montant spécifique).

**Exemple:** Un planificateur financier doit divulguer en temps opportun et par écrit toute l'information significative portant sur la relation professionnelle, notamment:

- Indiquer si ses mécanismes de rémunération comprennent le paiement de droits seulement, un salaire, des droits et une commission ou d'autres formes d'avantages financiers offerts par des parties autres que le client.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

- Mettre le client au courant de son mode de rémunération lorsque des produits financiers servent à mettre en oeuvre la stratégie de planification. À cette fin, le représentant est régi par les directives en matière de divulgation convenues relatives aux titres, aux fonds mutuels, à l'immobilier, à l'assurance et aux autres produits financiers inclus dans le plan.
- Décrire les relations de mandataire ou d'employé significatives que lui-même (ou la société) entretient avec des tierces parties, y compris la nature des mécanismes de rémunération.

### 8. Règlement des plaintes des clients

L'intermédiaire doit traiter personnellement les plaintes ou différends officiels et officieux ou les soumettre à la personne ou à la procédure appropriée, en temps utile et avec franchise.

L'intermédiaire doit être au courant des procédures relatives au traitement des plaintes et divulguer aux clients les mécanismes de poursuites pour les divers types de plaintes (par exemple, concernant la conduite, le service ou le rendement du produit). Lorsqu'une personne est autorisée à exercer ses activités dans plus d'un secteur, il est particulièrement important de mettre le client au courant de la structure de responsabilisation relative au traitement des plaintes associée à chaque transaction. Dans les situations où les litiges ne peuvent être résolus, l'intermédiaire devrait aviser les clients, préférablement par écrit, des mécanismes de recours dont ils peuvent se prévaloir selon le produit ou le type de plainte.

### 9. Conformité

Toute association du secteur financier appelée à établir des normes pour ses membres doit rédiger un code de déontologie comprenant les principes et pratiques indiqués dans ce document. L'association doit également prévoir un système de mise en valeur de la conformité et élaborer des systèmes de résolution des plaintes formulées à l'égard de ses membres. Les intermédiaires qui ne sont pas membres d'une association doivent obéir aux principes et aux pratiques en application des pratiques exemplaires du secteur.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 10. Définitions

« **Client** » signifie tout client ou client éventuel avec lequel un intermédiaire entre en contact durant l'exercice de ses activités.

« **Intermédiaire** » signifie un participant au secteur des services financiers qui commercialise des produits ou offre des conseils financiers ou des services aux clients. En l'occurrence, il peut s'agir d'une personne, d'une société et/ou d'une institution financière.

« **Renseignements personnels** » signifie les renseignements fournis aux fins d'une transaction financière que le client tient à garder confidentiels.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier

#### Document d'accompagnement - Exemples s'appliquant aux agents d'assurance-vie

---

Ce document accompagne les *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* et il présente des exemples de pratiques commerciales pour chaque principe.

#### 1. Intérêts du client

Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts de l'intermédiaire et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.

*Commentaire:* Ce principe est primordial et tous les autres principes et pratiques en découlent.

**Exemple:** Divers règlements administratifs ou codes de déontologie exigent que les titulaires de permis fassent preuve de bonne foi dans l'exercice de leurs activités. Le Code of Conduct for Insurance Agents, Salespersons & Adjusters de l'Insurance Council of British Columbia affirme que, pour le titulaire d'un permis d'assurance, la bonne foi est l'honnêteté et la convenance de l'objet, ainsi que l'intention sincère d'agir conformément aux meilleurs intérêts du client ou du débiteur tout en respectant ses obligations professionnelles.

Les intérêts du client ne sont pas pris en compte si :

- le titulaire de permis fait une déclaration inexacte ou ne divulgue pas l'information significative lorsqu'il le doit;
- le titulaire de permis utilise incorrectement des renseignements confidentiels.

#### 2. Besoins du client

Pour comprendre les intérêts du client, l'intermédiaire doit obtenir ou confirmer l'information sur ses besoins et s'assurer raisonnablement que le produit ou le service offert répond à ces besoins.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

*Commentaire:* En évaluant les besoins du client, l'intermédiaire devrait tenir compte des conséquences financières et de la complexité du produit ou du service commercialisé.

**Exemple:** Voici le genre de renseignements que les agents obtiennent par le truchement d'une analyse des besoins avant de recommander une assurance :

- situation familiale et financière (personnes à charge, revenu, obligations personnelles et familiales)
- autre assurance-vie (individuelle et collective)
- objectifs que le client espère atteindre grâce à l'assurance-vie
- autres ressources financières disponibles pour atteindre ces objectifs.

### 3. Intérêts commerciaux honnêtes

L'intermédiaire doit recueillir suffisamment de renseignements sur le client et la transaction pour raisonnablement déterminer l'identité du client et la légitimité de la transaction. Il ne doit pas agir pour le compte d'un client lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que la transaction est illicite.

*Commentaire:* Lorsqu'il obtient des renseignements sur le client et ses activités, l'intermédiaire doit cesser d'agir au nom du client si le caractère illicite de la transaction est connu ou devrait être connu. Dans certaines circonstances, l'intermédiaire sera tenu de rapporter la transaction aux autorités réglementaires.

### 4. Professionnalisme

L'intermédiaire doit agir de bonne foi en tout temps. Il doit, en outre, acquérir un niveau approprié de connaissances sur son domaine d'activité et respecter des normes d'éthique professionnelle élevées, notamment, faire preuve de probité, d'intégrité, d'équité, de diligence raisonnable et de compétence. Le concept de professionnalisme s'applique aux domaines suivants, sans toutefois s'y limiter :

- a. **Scolarité:** Étant donné l'évolution rapide du marché financier, l'intermédiaire doit se tenir au fait des modifications aux produits et aux règlements, et des autres facteurs susceptibles de l'empêcher de respecter les normes de service les plus élevées. La scolarité, y compris l'apprentissage permanent, fait nécessairement partie des compétences professionnelles.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

**Exemple:** Les agents sont tenus de réussir un examen menant à l'obtention du permis fondé sur les connaissances de base du secteur de l'assurance-vie et de ses produits. Les autorités réglementaires proposent qu'une formation préalable à l'obtention du permis soit rendue obligatoire afin de rehausser les connaissances au niveau d'entrée à la profession. Nombre de provinces posent l'éducation permanente comme condition pour le renouvellement du permis. Les agents ayant une désignation professionnelle sont également tenus de respecter les exigences relatives à l'éducation permanente pour maintenir leur désignation.

- b. **Présentation des activités autorisées:** L'intermédiaire doit préciser aux clients les permis d'exploitation et des inscriptions qu'il détient, ainsi que la raison sociale des entreprises au titre desquelles il est autorisé à exercer ses activités.
- c. **Publicités et autres communications destinées au client:** L'intermédiaire doit s'assurer que toutes les références à ses activités, ses services et ses produits sont claires, explicites et non trompeuses.

**Exemple:** Les règlements provinciaux stipulent que les agents doivent éviter de faire des déclarations, des recommandations ou des publicités trompeuses. (Voir, par exemple, Regulation on Unfair and Deceptive Acts and Practices (Règlement 7/00 de l'Ontario) particulièrement les paragraphes 4 à 6.)

- d. **Opérations commerciales:** L'intermédiaire doit veiller à la bonne tenue de ses dossiers financiers et avoir recours à des pratiques commerciales saines.
- e. **Pratiques loyales:** L'intermédiaire ne doit pas avoir recours à des pratiques qui trompent intentionnellement le client ou placent les intérêts des autres avant ceux du client. Les pratiques déloyales sont contraires à l'esprit fondamental des principes et pratiques énoncés dans ce document et l'intermédiaire doit éviter toute pratique qui enfreint, directement ou indirectement, l'esprit et l'objet des exigences découlant de ces principes et pratiques.

**Exemple:** Les règlements provinciaux stipulent que les agents ne doivent pas s'adonner à des actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers. Dans certains cas, ils définissent ces termes (p. ex. la *Loi sur les assurances* de l'Ontario, article 438).



## Joint Forum of Financial Market Regulators

- f. **Responsabilité financière:** L'intermédiaire doit avoir suffisamment de ressources pour indemniser les clients qui subissent une perte par suite d'une erreur, d'une omission ou d'une activité frauduleuse que lui-même ou une personne dont il est responsable a causée. Il doit veiller au respect de toutes les obligations financières et tenter d'excéder les normes existantes concernant l'assurance responsabilité civile professionnelle, l'assurance erreurs et omissions, les comptes fiduciaires, les dépôts ou aux autres services de fiducie.

**Exemple:** Dans la plupart des provinces, les agents sont tenus de souscrire une assurance erreurs et omissions pour obtenir leur permis.

*Commentaire:* Le professionnalisme signifie que l'intermédiaire tente d'adhérer aux pratiques exemplaires au lieu de s'en tenir aux normes requises en vertu de la loi ou des règlements.

### 5. Confidentialité

L'intermédiaire doit protéger les renseignements personnels de ses clients, et prendre des dispositions raisonnables pour assurer que les renseignements personnels ne sont pas divulgués et qu'ils sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'autorise, en vertu des lois ou règlements applicables, la divulgation de ses renseignements personnels à d'autres pour des motifs raisonnables.

L'intermédiaire ne doit pas utiliser les renseignements personnels au détriment du client. Cependant, il peut divulguer les renseignements personnels sans y être autorisé par le client, aux organismes d'application de la loi, par exemple, lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

*Commentaire:* Les exigences de confidentialité s'appliquent également aux participants des régimes collectifs. À tout le moins, l'intermédiaire doit prendre des précautions convenables lorsqu'il manipule des documents qui renferment des renseignements confidentiels fournis par les clients/participants à des régimes collectifs. Le tort causé au client est le même que les renseignements personnels soient divulgués volontairement ou à cause d'une manipulation négligente des dossiers.

**Exemple:** Les règlements provinciaux traitent spécifiquement de la manipulation des renseignements médicaux et autres renseignements confidentiels, comme d'ailleurs la Ligne directrice sur le droit à la vie privée de l'ACCAP. Ces dispositions traitent de la collecte, de l'usage et de la divulgation des renseignements personnels. Elles exigent que le particulier consente à la collecte et à l'usage des renseignements et énoncent les

## Joint Forum of Financial Market Regulators

exigences relatives au règlement des plaintes. La loi fédérale en matière de vie privée s'appliquera aux renseignements sur les clients au plus tard le 2 janvier 2004 lorsque aucune législation provinciale comparable ne sera en vigueur.

### 6. Conflits d'intérêts

L'intermédiaire doit éviter les situations fondées sur des circonstances susceptibles de compromettre ou de biaiser les directives et les conseils qu'il offre. En cas de conflit d'intérêts, le client doit être mis au courant de la nature du conflit avant que la transaction n'ait lieu.

*Commentaire:* Lorsqu'une situation occasionne un conflit inévitable, il faut absolument divulguer franchement et objectivement au client la nature et les répercussions du conflit. Le client doit alors avoir la possibilité d'interrompre la transaction, de solliciter un autre avis professionnel ou de poursuivre la transaction en toute connaissance de cause.

**Exemple:** Les règlements provinciaux exigent que les agents divulguent les conflits d'intérêts actuels ou éventuels. Selon le code de conduite de la Colombie-Britannique, lorsqu'une transaction occasionne un conflit irréconciliable entre son devoir envers un client et ses autres devoirs, le titulaire de permis doit refuser d'y participer. Par exemple, si un client lui demande de dissimuler à l'assureur des renseignements qui ont une incidence sur le risque, le titulaire de permis doit refuser d'effectuer la transaction.

### 7. Divulgence des renseignements généraux

L'intermédiaire a l'obligation d'assurer que le client possède tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision. Le client a droit à la divulgation des risques et avantages des produits financiers envisagés et des relations d'affaires de l'intermédiaire afférentes à la transaction.

*Commentaire:* La divulgation comporte deux aspects et ces principes et pratiques exigent que tous deux soient pris en compte de façon satisfaisante : (1) « information sur les produits » concernant les caractéristiques des produits ou des services, ainsi que les principaux risques et avantages associés à la transaction ou à l'achat; et (2) « information sur l'intermédiaire » concernant les relations problématiques qui affectent le client.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

- a. **Information sur les produits:** En plus de décrire clairement le produit et le service au client, ainsi que la façon dont la transaction répondra à ses besoins, l'information sur les produits doit divulguer les principales hypothèses qui sous-tendent les illustrations ou les exemples qui lui ont été fournis et mentionner la possibilité que les résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux qui sont mentionnés. L'intermédiaire devrait éviter d'utiliser des exemples ou des illustrations qu'il sait ou devrait savoir être fondés sur des résultats inhabituels ou sur une période qui a généré un rendement très supérieur à celui qui est normalement prévu.

**Exemple :** Le quatrième paragraphe du règlement de l'Ontario intitulé Regulation on Unfair and Deceptive Acts and Practices renferme une interdiction générale en matière de fausse déclaration. L'industrie a également élaboré des lignes directrices supplémentaires plus détaillées. Ainsi, la Ligne directrice sur les exposés en assurance-vie de l'ACCAP souligne l'importance d'informer les clients des risques et de la variabilité éventuelle des produits qui ne sont pas entièrement garantis. Dans le cas des contrats d'assurance-vie universelle comportant une part du capital-actions, elle exige que les exposés des éléments non garantis précisent clairement que les résultats actuels différeront des exemples présentés – vers le haut ou vers le bas – en fonction des résultats techniques. Au moins deux scénarios doivent être présentés – le premier fondé sur le scénario le plus favorable établi annuellement par l'assureur et le second moins favorable que le premier. Les fondements généraux et les principales hypothèses de chaque scénario doivent également être présentés.

- b. **Information sur l'intermédiaire/les relations d'affaires:** L'intermédiaire doit divulguer le nom des organismes ou des personnes qui, à sa connaissance, le rémunèrent directement ou indirectement, la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent part à une transaction. Il doit également divulguer toutes les autres relations ayant une incidence directe ou indirecte sur la transaction. Si cette information n'est pas divulguée parce que l'intermédiaire n'en avait pas connaissance, on s'attend à ce qu'il ait fait un effort raisonnable pour obtenir toute l'information. L'intermédiaire doit également divulguer tous les droits payables par le client, son mode de rémunération (la divulgation de montants spécifiques n'est pas requise, mais la divulgation du type de rémunération doit être divulguée – p.,ex., commission fixe ou au pourcentage, salaire ou autre). Il doit également divulguer l'existence de tous les autres avantages découlant des programmes de stimulant à la vente rattachés à la transaction (comme pour la rémunération, cette divulgation s'applique seulement au type de rémunération que reçoit l'intermédiaire et non au montant spécifique).

## Joint Forum of Financial Market Regulators

**Exemple :** La Colombie-Britannique a établi une exigence précise en matière de divulgation. L'Ontario exige qu'un agent d'assurance-vie divulgue le nom des assureurs et autres fournisseurs de produits et services financiers. Quant à la rémunération, il est approprié que l'intermédiaire en divulgue le mécanisme, mais il est peu pratique d'exiger qu'il énumère les autres avantages pouvant découler de la vente car il pourrait ne pas les connaître au moment de la transaction (p. ex. primes fondées sur les volumes de ventes).

### 8. Règlement des plaintes des clients

L'intermédiaire doit traiter personnellement les plaintes ou différends officiels et officieux ou les soumettre à la personne ou à la procédure appropriée, en temps utile et avec franchise.

L'intermédiaire doit être au courant des procédures relatives au traitement des plaintes et divulguer aux clients les mécanismes de poursuites pour les divers types de plaintes (par exemple, concernant la conduite, le service ou le rendement du produit). Lorsqu'une personne est autorisée à exercer ses activités dans plus d'un secteur, il est particulièrement important de mettre le client au courant de la structure de responsabilisation relative au traitement des plaintes associée à chaque transaction. Dans les situations où les litiges ne peuvent être résolus, l'intermédiaire devrait aviser les clients, préférablement par écrit, des mécanismes de recours dont ils peuvent se prévaloir selon le produit ou le type de plainte.

**Exemples:** Les sociétés d'assurances ont instauré des systèmes de gestion des plaintes et chacune d'entre elles a nommé un ombudsman auquel toutes les plaintes sont acheminées. En outre, le secteur a mis sur pied un centre d'aide aux consommateurs qui répond aux questions générales, ainsi qu'un service d'ombudsman chargé d'aider les consommateurs à régler leurs plaintes. Un agent assuré aux termes d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions) doit rapporter toutes les réclamations actuelles ou éventuelles à l'administrateur désigné.

### 9. Conformité

Toute association du secteur financier appelée à établir des normes pour ses membres doit rédiger un code de déontologie comprenant les principes et pratiques indiqués dans ce document. L'association doit également prévoir un système de mise en valeur de la conformité et élaborer des systèmes de résolution des plaintes formulées à l'égard de ses

## Joint Forum of Financial Market Regulators

membres. Les intermédiaires qui ne sont pas membres d'une association doivent obéir aux principes et aux pratiques en application des pratiques exemplaires du secteur.

### 10. Définitions

« **Client** » signifie tout client ou client éventuel avec lequel un intermédiaire entre en contact durant l'exercice de ses activités.

« **Intermédiaire** » signifie un participant au secteur des services financiers qui commercialise des produits ou offre des conseils financiers ou des services aux clients. En l'occurrence, il peut s'agir d'une personne, d'une société et/ou d'une institution financière.

« **Renseignements personnels** » signifie les renseignements fournis aux fins d'une transaction financière que le client tient à garder confidentiels.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier

#### Document d'accompagnement - Exemples s'appliquant aux courtiers en prêts

---

Ce document accompagne les *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* et il présente des exemples de pratiques commerciales pour chaque principe.

#### 1. Intérêts du client

Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts de l'intermédiaire et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.

*Commentaire:* Ce principe est primordial et tous les autres principes et pratiques en découlent.

**Exemple:** Les intérêts du client ne sont pas pris en compte si un courtier en prêts ne fait pas le tour du marché pour obtenir les meilleurs taux d'intérêt.

#### 2. Besoins du client

Pour comprendre les intérêts du client, l'intermédiaire doit obtenir ou confirmer l'information sur ses besoins et s'assurer raisonnablement que le produit ou le service offert répond à ces besoins.

*Commentaire:* En évaluant les besoins du client, l'intermédiaire devrait tenir compte des conséquences financières et de la complexité du produit ou du service commercialisé.

**Exemple:** Un courtier en prêts doit obtenir des renseignements adéquats de la part du client pour orienter sa demande de prêt vers l'institution la plus apte à l'aider.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 3. Intérêts commerciaux honnêtes

L'intermédiaire doit recueillir suffisamment de renseignements sur le client et la transaction pour raisonnablement déterminer l'identité du client et la légitimité de la transaction. Il ne doit pas agir pour le compte d'un client lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que la transaction est illicite.

*Commentaire:* Lorsqu'il obtient des renseignements sur le client et ses activités, l'intermédiaire doit cesser d'agir au nom du client si le caractère illicite de la transaction est connu ou devrait être connu. Dans certaines circonstances, l'intermédiaire sera tenu de rapporter la transaction aux autorités réglementaires.

### 4. Professionnalisme

L'intermédiaire doit agir de bonne foi en tout temps. Il doit, en outre, acquérir un niveau approprié de connaissances sur son domaine d'activité et respecter des normes d'éthique professionnelle élevées, notamment, faire preuve de probité, d'intégrité, d'équité, de diligence raisonnable et de compétence. Le concept de professionnalisme s'applique aux domaines suivants, sans toutefois s'y limiter :

- a. **Scolarité:** Étant donné l'évolution rapide du marché financier, l'intermédiaire doit se tenir au fait des modifications aux produits et aux règlements, et des autres facteurs susceptibles de l'empêcher de respecter les normes de service les plus élevées. La scolarité, y compris l'apprentissage permanent, fait nécessairement partie des compétences professionnelles.

**Exemple:** Les courtiers en prêts doivent connaître toutes les sources de fonds disponibles au sein de l'industrie afin de donner à leurs clients le plus vaste choix possible.

- b. **Présentation des activités autorisées:** L'intermédiaire doit préciser aux clients les permis d'exploitation et des inscriptions qu'il détient, ainsi que la raison sociale des entreprises au titre desquelles il est autorisé à exercer ses activités.

**Exemple:** Les courtiers en prêts doivent expliquer clairement au client que le prêt d'argent n'est pas garanti par des biens réels.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

- c. **Publicités et autres communications destinées au client:** L'intermédiaire doit s'assurer que toutes les références à ses activités, ses services et ses produits sont claires, explicites et non trompeuses.

**Exemple:** Les courtiers en prêts qui font de la publicité doivent clairement indiquer que leurs activités visent uniquement le courtage et non pas la commercialisation directe des prêts.

- d. **Opérations commerciales:** L'intermédiaire doit veiller à la bonne tenue de ses dossiers financiers et avoir recours à des pratiques commerciales saines.

**Exemple:** Les courtiers en prêts doivent tenir des livres et dossiers appropriés détaillant toutes les transactions commerciales.

- e. **Pratiques loyales:** L'intermédiaire ne doit pas avoir recours à des pratiques qui trompent intentionnellement le client ou placent les intérêts des autres avant ceux du client. Les pratiques déloyales sont contraires à l'esprit fondamental des principes et pratiques énoncés dans ce document et l'intermédiaire doit éviter toute pratique qui enfreint, directement ou indirectement, l'esprit et l'objet des exigences découlant de ces principes et pratiques.

**Exemple:** L'article 48 (1) de la *Trust and Loan Corporations Act, 1997* (Saskatchewan) interdit aux courtiers en prêts de faire indûment pression sur leurs clients lorsque ceux-ci décident de ne pas conclure une transaction d'emprunt.

- f. **Responsabilité financière:** L'intermédiaire doit avoir suffisamment de ressources pour indemniser les clients qui subissent une perte par suite d'une erreur, d'une omission ou d'une activité frauduleuse que lui-même ou une personne dont il est responsable a causée. Il doit veiller au respect de toutes les obligations financières et tenter d'excéder les normes existantes concernant l'assurance responsabilité civile professionnelle, l'assurance erreurs et omissions, les comptes fiduciaires, les dépôts ou aux autres services de fiducie.

**Exemple:** L'article 55 of la *Trust and Loan Corporations Act, 1997* (Saskatchewan) exige que les courtiers en prêts déposent un cautionnement auprès du surintendant. Le montant du cautionnement est déterminé d'après la valeur des prêts mais un minimum de 25 000 \$ est exigé.



## Joint Forum of Financial Market Regulators

*Commentaire:* Le professionnalisme signifie que l'intermédiaire tente d'adhérer aux pratiques exemplaires au lieu de s'en tenir aux normes requises en vertu de la loi ou des règlements.

### 5. Confidentialité

L'intermédiaire doit protéger les renseignements personnels de ses clients, et prendre des dispositions raisonnables pour assurer que les renseignements personnels ne sont pas divulgués et qu'ils sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'autorise, en vertu des lois ou règlements applicables, la divulgation de ses renseignements personnels à d'autres pour des motifs raisonnables.

L'intermédiaire ne doit pas utiliser les renseignements personnels au détriment du client. Cependant, il peut divulguer les renseignements personnels sans y être autorisé par le client, aux organismes d'application de la loi, par exemple, lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

*Commentaire:* Les exigences de confidentialité s'appliquent également aux participants des régimes collectifs. À tout le moins, l'intermédiaire doit prendre des précautions convenables lorsqu'il manipule des documents qui renferment des renseignements confidentiels fournis par les clients/participants à des régimes collectifs. Le tort causé au client est le même que les renseignements personnels soient divulgués volontairement ou à cause d'une manipulation négligente des dossiers.

**Exemple:** Des règles précises régissent les courtiers en prêts.

### 6. Conflits d'intérêts

L'intermédiaire doit éviter les situations fondées sur des circonstances susceptibles de compromettre ou de biaiser les directives et les conseils qu'il offre. En cas de conflit d'intérêts, le client doit être mis au courant de la nature du conflit avant que la transaction n'ait lieu.

*Commentaire:* Lorsqu'une situation occasionne un conflit inévitable, il faut absolument divulguer franchement et objectivement au client la nature et les répercussions du conflit. Le client doit alors avoir la possibilité d'interrompre la transaction, de solliciter un autre avis professionnel ou de poursuivre la transaction en toute connaissance de cause.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

**Exemple:** Un courtier en prêts adresse un client à un prêteur qui lui verse une commission plus élevée que celle qu'il recevrait des autres prêteurs.

### 7. Divulgence des renseignements généraux

L'intermédiaire a l'obligation d'assurer que le client possède tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision. Le client a droit à la divulgation des risques et avantages des produits financiers envisagés et des relations d'affaires de l'intermédiaire afférentes à la transaction.

*Commentaire:* La divulgation comporte deux aspects et ces principes et pratiques exigent que tous deux soient pris en compte de façon satisfaisante : (1) « information sur les produits » concernant les caractéristiques des produits ou des services, ainsi que les principaux risques et avantages associés à la transaction ou à l'achat; et (2) « information sur l'intermédiaire » concernant les relations problématiques qui affectent le client.

- a. **Information sur les produits:** En plus de décrire clairement le produit et le service au client, ainsi que la façon dont la transaction répondra à ses besoins, l'information sur les produits doit divulguer les principales hypothèses qui sous-tendent les illustrations ou les exemples qui lui ont été fournis et mentionner la possibilité que les résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux qui sont mentionnés. L'intermédiaire devrait éviter d'utiliser des exemples ou des illustrations qu'il sait ou devrait savoir être fondés sur des résultats inhabituels ou sur une période qui a généré un rendement très supérieur à celui qui est normalement prévu.

**Exemple:** Un courtier en prêts adresse un client à un prêteur qui lui verse une commission plus élevée que celle qu'il recevrait des autres prêteurs.

- b. **Information sur l'intermédiaire/les relations d'affaires:** L'intermédiaire doit divulguer le nom des organismes ou des personnes qui, à sa connaissance, le rémunèrent directement ou indirectement, la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent part à une transaction. Il doit également divulguer toutes les autres relations ayant une incidence directe ou indirecte sur la transaction. Si cette information n'est pas divulguée parce que l'intermédiaire n'en avait pas connaissance, on s'attend à ce qu'il ait fait un effort raisonnable pour obtenir toute l'information. L'intermédiaire doit également divulguer tous les droits payables par le client, son mode de rémunération (la divulgation de montants spécifiques n'est pas requise, mais la divulgation du type de rémunération doit être divulguée – p., ex., commission fixe ou

## Joint Forum of Financial Market Regulators

au pourcentage, salaire ou autre). Il doit également divulguer l'existence de tous les autres avantages découlant des programmes de stimulant à la vente rattachés à la transaction (comme pour la rémunération, cette divulgation s'applique seulement au type de rémunération que reçoit l'intermédiaire et non au montant spécifique).

**Exemple:** Comme l'indique l'exemple précédent, l'article 49 (f) de la *Trust and Loan Corporations Act, 1997* (Saskatchewan) affirme que tous les droits doivent être divulgués au client, y compris ceux qui découlent des relations entre le courtier en prêts et l'institution financière.

### 8. Règlement des plaintes des clients

L'intermédiaire doit traiter personnellement les plaintes ou différends officiels et officieux ou les soumettre à la personne ou à la procédure appropriée, en temps utile et avec franchise.

L'intermédiaire doit être au courant des procédures relatives au traitement des plaintes et divulguer aux clients les mécanismes de poursuites pour les divers types de plaintes (par exemple, concernant la conduite, le service ou le rendement du produit). Lorsqu'une personne est autorisée à exercer ses activités dans plus d'un secteur, il est particulièrement important de mettre le client au courant de la structure de responsabilisation relative au traitement des plaintes associée à chaque transaction. Dans les situations où les litiges ne peuvent être résolus, l'intermédiaire devrait aviser les clients, préférablement par écrit, des mécanismes de recours dont ils peuvent se prévaloir selon le produit ou le type de plainte.

**Exemple:** L'article 50 de la *Trust and Loan Corporations Act, 1997* (Saskatchewan) prévoit un recours pour le client qui fournit à un courtier en prêts une garantie de paiement pour un produit ou service. Dans ce cas, la loi permet au client ou au surintendant d'exiger que le paiement anticipé ou la garantie soit remis au client.

### 9. Conformité

Toute association du secteur financier appelée à établir des normes pour ses membres doit rédiger un code de déontologie comprenant les principes et pratiques indiqués dans ce document. L'association doit également prévoir un système de mise en valeur de la conformité et élaborer des systèmes de résolution des plaintes formulées à l'égard de ses membres. Les intermédiaires qui ne sont pas membres d'une association doivent obéir aux principes et aux pratiques en application des pratiques exemplaires du secteur.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 10. Définitions

« **Client** » signifie tout client ou client éventuel avec lequel un intermédiaire entre en contact durant l'exercice de ses activités.

« **Intermédiaire** » signifie un participant au secteur des services financiers qui commercialise des produits ou offre des conseils financiers ou des services aux clients. En l'occurrence, il peut s'agir d'une personne, d'une société et/ou d'une institution financière.

« **Renseignements personnels** » signifie les renseignements fournis aux fins d'une transaction financière que le client tient à garder confidentiels.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier

#### Document d'accompagnement - Exemples s'appliquant aux agents d'assurances I.A.R.D.

---

Ce document accompagne les *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* et il présente des exemples de pratiques commerciales pour chaque principe.

#### 1. Intérêts du client

Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts de l'intermédiaire et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.

*Commentaire:* Ce principe est primordial et tous les autres principes et pratiques en découlent.

**Exemples:** Les intérêts du client ne seraient pas pris en compte si un agent, sachant qu'il peut offrir la couverture réclamée, décide d'utiliser un contrat inférieur d'un assureur qui ne répond pas aux besoins du client pour satisfaire aux exigences en matière de volume de l'assureur.

#### 2. Besoins du client

Pour comprendre les intérêts du client, l'intermédiaire doit obtenir ou confirmer l'information sur ses besoins et s'assurer raisonnablement que le produit ou le service offert répond à ces besoins.

*Commentaire:* En évaluant les besoins du client, l'intermédiaire devrait tenir compte des conséquences financières et de la complexité du produit ou du service commercialisé.

**Exemples:** Voici le genre de renseignement qu'un agent d'assurance doit obtenir et/ou transmettre au client :

- Besoins en matière d'assurance du client (résidences de vacances, bateaux, autres risques spéciaux, etc.)

## Joint Forum of Financial Market Regulators

- Articles personnels de grande valeur (bijoux, fourrures, antiquités, etc.)
- Retombées d'une assurance insuffisante pour la valeur des biens et la coassurance
- Emplacement des biens devant être assurés
- Risques spéciaux auxquels le client pourrait être exposé (risques environnementaux)
- Exclusions s'appliquant aux biens couverts
- Limites du contrat (couverture fondée sur la valeur de remplacement c. la valeur au jour des sinistres)

Ces renseignements doivent être tenus à jour pour que l'agent puisse vérifier si l'assurance continue à répondre aux besoins du client.

### 3. Intérêts commerciaux honnêtes

L'intermédiaire doit recueillir suffisamment de renseignements sur le client et la transaction pour raisonnablement déterminer l'identité du client et la légitimité de la transaction. Il ne doit pas agir pour le compte d'un client lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que la transaction est illicite.

*Commentaire: Lorsqu'il obtient des renseignements sur le client et ses activités, l'intermédiaire doit cesser d'agir au nom du client si le caractère illicite de la transaction est connu ou devrait être connu. Dans certaines circonstances, l'intermédiaire sera tenu de rapporter la transaction aux autorités réglementaires.*

### 4. Professionnalisme

L'intermédiaire doit agir de bonne foi en tout temps. Il doit, en outre, acquérir un niveau approprié de connaissances sur son domaine d'activité et respecter des normes d'éthique professionnelle élevées, notamment, faire preuve de probité, d'intégrité, d'équité, de diligence raisonnable et de compétence. Le concept de professionnalisme s'applique aux domaines suivants, sans toutefois s'y limiter :

- a. **Scolarité:** Étant donné l'évolution rapide du marché financier, l'intermédiaire doit se tenir au fait des modifications aux produits et aux règlements, et des autres facteurs susceptibles de l'empêcher de respecter les normes de service les plus élevées. La scolarité, y compris l'apprentissage permanent, fait nécessairement partie des compétences professionnelles.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

**Exemples:** Les agents doivent bien connaître les produits qu'ils proposent et les règlements en vigueur en matière d'assurance, ce qui exige une formation continue. Les agences devraient fournir à leurs représentants une formation adéquate sur les nouveaux produits, les modifications législatives, les procédures administratives et leur permettre de suivre des cours et d'assister à des conférences professionnelles. Tous les agents sont tenus, en vertu de l'article 16 du règlement interne du General Insurance Council of Saskatchewan (GICS) d'atteindre un minimum d'heures de cours d'éducation permanente chaque année.

- b. **Présentation des activités autorisées:** L'intermédiaire doit préciser aux clients les permis d'exploitation et des inscriptions qu'il détient, ainsi que la raison sociale des entreprises au titre desquelles il est autorisé à exercer ses activités.

**Exemples:** Les représentants doivent exercer leurs activités uniquement au nom de l'agence qu'ils représentent et offrir seulement la catégorie de produits d'assurance qu'ils sont autorisés à commercialiser.

- c. **Publicités et autres communications destinées au client:** L'intermédiaire doit s'assurer que toutes les références à ses activités, ses services et ses produits sont claires, explicites et non trompeuses.

**Exemple:** L'article 27 du règlement interne du GICS interdit toute activité trompeuse, ristourne de commission, incitation à l'assurance ou activité nuisible à la crédibilité de l'industrie.

- d. **Opérations commerciales:** L'intermédiaire doit veiller à la bonne tenue de ses dossiers financiers et avoir recours à des pratiques commerciales saines.

**Exemple:** Il n'y a pas de lignes directrices à cet égard, mais les agences et les représentants doivent tenir des dossiers des relations avec les clients/activités pour assurer leur propre protection et celle de leurs clients.

- e. **Pratiques loyales:** L'intermédiaire ne doit pas avoir recours à des pratiques qui trompent intentionnellement le client ou placent les intérêts des autres avant ceux du client. Les pratiques déloyales sont contraires à l'esprit fondamental des principes et pratiques énoncés dans ce document et l'intermédiaire doit éviter toute pratique qui enfreint, directement ou indirectement, l'esprit et l'objet des exigences découlant de ces principes et pratiques.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

**Exemple:** L'article 27 du règlement interne du GICS interdit l'usage des menaces ou d'une influence indue dans le cadre des opérations d'assurance, les comparaisons incomplètes et la dissimulation des renseignements essentiels requis par un client ou un assureur. L'article 445 (c) de la loi sur les assurances de la Saskatchewan interdit les menaces ou les pratiques d'influence indue.

- f. **Responsabilité financière:** L'intermédiaire doit avoir suffisamment de ressources pour indemniser les clients qui subissent une perte par suite d'une erreur, d'une omission ou d'une activité frauduleuse que lui-même ou une personne dont il est responsable a causée. Il doit veiller au respect de toutes les obligations financières et tenter d'excéder les normes existantes concernant l'assurance responsabilité civile professionnelle, l'assurance erreurs et omissions, les comptes fiduciaires, les dépôts ou aux autres services de fiducie.

**Exemple:** Toutes les agences doivent souscrire une assurance adéquate, comme l'exigent les règles, pour couvrir les pertes associées aux actes malhonnêtes ou frauduleux de leurs employés ou agents et les erreurs ou omissions de l'agence ou de ses représentants ou employés.

*Commentaire:* Le professionnalisme signifie que l'intermédiaire tente d'adhérer aux pratiques exemplaires au lieu de s'en tenir aux normes requises en vertu de la loi ou des règlements.

### 5. Confidentialité

L'intermédiaire doit protéger les renseignements personnels de ses clients, et prendre des dispositions raisonnables pour assurer que les renseignements personnels ne sont pas divulgués et qu'ils sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'autorise, en vertu des lois ou règlements applicables, la divulgation de ses renseignements personnels à d'autres pour des motifs raisonnables. L'intermédiaire ne doit pas utiliser les renseignements personnels au détriment du client. Cependant, il peut divulguer les renseignements personnels sans y être autorisé par le client, aux organismes d'application de la loi, par exemple, lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

*Commentaire:* Les exigences de confidentialité s'appliquent également aux participants des régimes collectifs. À tout le moins, l'intermédiaire doit prendre des précautions convenables lorsqu'il manipule des documents qui renferment des renseignements confidentiels fournis par les clients/participants à des régimes collectifs. Le tort causé au



## Joint Forum of Financial Market Regulators

*client est le même que les renseignements personnels soient divulgués volontairement ou à cause d'une manipulation négligente des dossiers.*

**Exemple:** Des règles précises régissent les agences. Elles exigent le respect de la confidentialité des renseignements portant sur un client, ses affaires commerciales et ses relations. Les agences doivent obtenir le consentement écrit des clients avant de divulguer des renseignements qui le concernent, à moins que ne l'exigent la loi ou les opérations courantes liées à l'obtention d'une assurance pour le client.

### 6. Conflits d'intérêts

L'intermédiaire doit éviter les situations fondées sur des circonstances susceptibles de compromettre ou de biaiser les directives et les conseils qu'il offre. En cas de conflit d'intérêts, le client doit être mis au courant de la nature du conflit avant que la transaction n'ait lieu.

*Commentaire:* Lorsqu'une situation occasionne un conflit inévitable, il faut absolument divulguer franchement et objectivement au client la nature et les répercussions du conflit. Le client doit alors avoir la possibilité d'interrompre la transaction, de solliciter un autre avis professionnel ou de poursuivre la transaction en toute connaissance de cause.

**Exemple:** Les conflits d'intérêts frappent rarement le marché des assurances I.A.R.D. car, en général, les marges de rémunération ne varient pas d'un contrat à l'autre.

### 7. Divulgence des renseignements généraux

L'intermédiaire a l'obligation d'assurer que le client possède tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision. Le client a droit à la divulgation des risques et avantages des produits financiers envisagés et des relations d'affaires de l'intermédiaire afférentes à la transaction.

*Commentaire:* La divulgation comporte deux aspects et ces principes et pratiques exigent que tous deux soient pris en compte de façon satisfaisante : (1) « information sur les produits » concernant les caractéristiques des produits ou des services, ainsi que les principaux risques et avantages associés à la transaction ou à l'achat; et (2) « information sur l'intermédiaire » concernant les relations problématiques qui affectent le client.

- a. **Information sur les produits:** En plus de décrire clairement le produit et le service au client, ainsi que la façon dont la transaction répondra à ses besoins, l'information

## Joint Forum of Financial Market Regulators

sur les produits doit divulguer les principales hypothèses qui sous-tendent les illustrations ou les exemples qui lui ont été fournis et mentionner la possibilité que les résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux qui sont mentionnés. L'intermédiaire devrait éviter d'utiliser des exemples ou des illustrations qu'il sait ou devrait savoir être fondés sur des résultats inhabituels ou sur une période qui a généré un rendement très supérieur à celui qui est normalement prévu.

- b. **Information sur l'intermédiaire/les relations d'affaires:** L'intermédiaire doit divulguer le nom des organismes ou des personnes qui, à sa connaissance, le rémunèrent directement ou indirectement, la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent part à une transaction. Il doit également divulguer toutes les autres relations ayant une incidence directe ou indirecte sur la transaction. Si cette information n'est pas divulguée parce que l'intermédiaire n'en avait pas connaissance, on s'attend à ce qu'il ait fait un effort raisonnable pour obtenir toute l'information. L'intermédiaire doit également divulguer tous les droits payables par le client, son mode de rémunération (la divulgation de montants spécifiques n'est pas requise, mais la divulgation du type de rémunération doit être divulguée – p.,ex., commission fixe ou au pourcentage, salaire ou autre). Il doit également divulguer l'existence de tous les autres avantages découlant des programmes de stimulant à la vente rattachés à la transaction (comme pour la rémunération, cette divulgation s'applique seulement au type de rémunération que reçoit l'intermédiaire et non au montant spécifique).

**Exemple:** Cette section ne s'applique pas vraiment au secteur des assurances I.A.R.D. car les agences en Saskatchewan ne sont pas liées à des sociétés d'assurances précises. Cependant, les agences ayant des obligations contractuelles avec certaines sociétés doivent les divulguer aux consommateurs.

## 8. Règlement des plaintes des clients

L'intermédiaire doit traiter personnellement les plaintes ou différends officiels et officieux ou les soumettre à la personne ou à la procédure appropriée, en temps utile et avec franchise.

L'intermédiaire doit être au courant des procédures relatives au traitement des plaintes et divulguer aux clients les mécanismes de poursuites pour les divers types de plaintes (par exemple, concernant la conduite, le service ou le rendement du produit). Lorsqu'une personne est autorisée à exercer ses activités dans plus d'un secteur, il est particulièrement important de mettre le client au courant de la structure de

## Joint Forum of Financial Market Regulators

responsabilisation relative au traitement des plaintes associée à chaque transaction. Dans les situations où les litiges ne peuvent être résolus, l'intermédiaire devrait aviser les clients, préférablement par écrit, des mécanismes de recours dont ils peuvent se prévaloir selon le produit ou le type de plainte.

**Exemple:** Il n'y a pas de procédure officielle pour le traitement des plaintes au-delà de l'obligation de traiter les plaintes des clients honnêtement et rapidement.

### 9. Conformité

Toute association du secteur financier appelée à établir des normes pour ses membres doit rédiger un code de déontologie comprenant les principes et pratiques indiqués dans ce document. L'association doit également prévoir un système de mise en valeur de la conformité et élaborer des systèmes de résolution des plaintes formulées à l'égard de ses membres. Les intermédiaires qui ne sont pas membres d'une association doivent obéir aux principes et aux pratiques en application des pratiques exemplaires du secteur.

### 10. Définitions

« **Client** » signifie tout client ou client éventuel avec lequel un intermédiaire entre en contact durant l'exercice de ses activités.

« **Intermédiaire** » signifie un participant au secteur des services financiers qui commercialise des produits ou offre des conseils financiers ou des services aux clients. En l'occurrence, il peut s'agir d'une personne, d'une société et/ou d'une institution financière.

« **Renseignements personnels** » signifie les renseignements fournis aux fins d'une transaction financière que le client tient à garder confidentiels.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier

#### Document d'accompagnement - Exemples s'appliquant aux courtiers en valeurs mobilières

---

Ce document accompagne les *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* et il présente des exemples de pratiques commerciales pour chaque principe.

#### 1. Intérêts du client

Les intérêts du client l'emportent sur les intérêts de l'intermédiaire et ne devraient pas être sacrifiés aux intérêts des autres.

*Commentaire:* Ce principe est primordial et tous les autres principes et pratiques en découlent.

**Exemple:** Les intérêts du client ne seraient pas pris en compte si un représentant, sachant qu'il recevrait une commission plus élevée, vendait un produit à haut risque à un client considéré comme étant très conservateur et ayant peu de tolérance à l'égard du risque.

#### 2. Besoins du client

L'intermédiaire devrait obtenir de l'information sur les besoins du client pour que le représentant sache si les placements conviennent au client.

**Exemple:** Voici le genre de renseignements qu'un représentant devrait obtenir:

- connaissances du client en matière de placement (i.e. est-il un investisseur averti ou un débutant? Le genre d'information requise varie en fonction de ses connaissances.);
- tolérance à l'égard du risque;
- objectifs de placement (p. ex. revenu, gains en capital);

## Joint Forum of Financial Market Regulators

- renseignements « Connaissez votre client » que doivent être tenus à jour (i.e. à tel point que ces renseignements peuvent avoir un impact sur la capacité du client de subir des pertes ou de comprendre un produit).

### 3. Intérêts commerciaux honnêtes

L'intermédiaire doit recueillir suffisamment de renseignements sur le client et la transaction pour raisonnablement déterminer l'identité du client et la légitimité de la transaction. Il ne doit pas agir pour le compte d'un client lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que la transaction est illicite.

*Commentaire: Lorsqu'il obtient des renseignements sur le client et ses activités, l'intermédiaire doit cesser d'agir au nom du client si le caractère illicite de la transaction est connu ou devrait être connu. Dans certaines circonstances, l'intermédiaire sera tenu de rapporter la transaction aux autorités réglementaires.*

### 4. Professionnalisme

L'intermédiaire doit agir de bonne foi en tout temps. Il doit, en outre, acquérir un niveau approprié de connaissances sur son domaine d'activité et respecter des normes d'éthique professionnelle élevées, notamment, faire preuve de probité, d'intégrité, d'équité, de diligence raisonnable et de compétence. Le concept de professionnalisme s'applique aux domaines suivants, sans toutefois s'y limiter :

- a. **Scolarité:** Étant donné l'évolution rapide du marché financier, l'intermédiaire doit se tenir au fait des modifications aux produits et aux règlements, et des autres facteurs susceptibles de l'empêcher de respecter les normes de service les plus élevées. La scolarité, y compris l'apprentissage permanent, fait nécessairement partie des compétences professionnelles.

**Exemple:** Le représentant devrait bien connaître les produits qu'il propose et les règlements en vigueur en matière de valeurs mobilières, ce qui exige une formation continue. Les courtiers devraient fournir à leurs représentants une formation adéquate sur les nouveaux produits, les modifications législatives, les procédures administratives et leur permettre de suivre des cours et d'assister à des conférences professionnelles.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

- b. **Présentation des activités autorisées:** L'intermédiaire doit préciser aux clients les permis d'exploitation et des inscriptions qu'il détient, ainsi que la raison sociale des entreprises au titre desquelles il est autorisé à exercer ses activités.

**Exemple:** Lorsqu'un représentant propose plusieurs produits, et que le courtier de fonds mutuels n'est pas autorisé à vendre certains d'entre eux, il omet de fournir au client des renseignements sur l'entité qui fournit le produit. Le client pourrait ignorer si le courtier de fonds mutuels ou le courtier d'assurance commercialise le produit.

- c. **Publicités et autres communications destinées au client:** L'intermédiaire doit s'assurer que toutes les références à ses activités, ses services et ses produits sont claires, explicites et non trompeuses.

**Exemple:** Tous les courtiers doivent se conformer la Norme nationale 81-105 sur les pratiques de commercialisation. Celui-ci affirme qu'une société de valeurs mobilières ne peut verser de l'argent, fournir un avantage non monétaire ni rembourser les dépenses d'un courtier ou d'un représentant à moins d'y être autorisé par la Norme nationale. Par exemple, sont autorisés les commissions (à des taux divulgués dans le prospectus) et les articles promotionnels tels que stylos, calendriers et T-shirts.

- d. **Opérations commerciales:** L'intermédiaire doit veiller à la bonne tenue de ses dossiers financiers et avoir recours à des pratiques commerciales saines.

**Exemple:** Un courtier doit tenir des livres et des dossiers appropriés détaillant toutes les transactions commerciales (p. ex. achats et ventes de valeurs mobilières) et les renseignements financiers (p. ex. revenus, dépenses, commissions, capital).

- e. **Pratiques loyales:** L'intermédiaire ne doit pas avoir recours à des pratiques qui trompent intentionnellement le client ou placent les intérêts des autres avant ceux du client. Les pratiques déloyales sont contraires à l'esprit fondamental des principes et pratiques énoncés dans ce document et l'intermédiaire doit éviter toute pratique qui enfreint, directement ou indirectement, l'esprit et l'objet des exigences découlant de ces principes et pratiques.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

**Exemple:** La partie 7.4 de la Norme nationale 81-105 sur les pratiques de commercialisation interdit d'exiger qu'un client investisse dans un produit d'investissement ou change de produit d'investissement (p. ex. abandonne une famille de fonds mutuels pour une autre) comme condition d'obtention d'un autre service, notamment un prêt hypothécaire. Cette pratique serait considérée comme une vente liée.

- f. **Responsabilité financière:** L'intermédiaire doit avoir suffisamment de ressources pour indemniser les clients qui subissent une perte par suite d'une erreur, d'une omission ou d'une activité frauduleuse que lui-même ou une personne dont il est responsable a causée. Il doit veiller au respect de toutes les obligations financières et tenter d'excéder les normes existantes concernant l'assurance responsabilité civile professionnelle, l'assurance erreurs et omissions, les comptes fiduciaires, les dépôts ou aux autres services de fiducie.

**Exemple:** Tous les courtiers de fonds mutuels doivent souscrire une assurance adéquate, comme l'exigent les règles, pour couvrir les pertes :

- associées aux actes malhonnêtes ou frauduleux de leurs employés ou agents;
- d'espèces ou de titres ou autre propriété par suite d'un vol qualifié, d'un cambriolage, d'un vol, d'un hold-up ou autres mécanismes frauduleux;
- d'espèces ou de titres ou autre propriété par suite d'un vol qualifié, d'un cambriolage, d'un vol, d'un hold-up ou d'une perte encouru lors d'un transfert ou d'un envoi par courrier;
- dues à la falsification ou à la modification de chèques, d'effets, de billets à ordre ou autres ordres de paiement.

*Commentaire:* Le professionnalisme signifie que l'intermédiaire tente d'adhérer aux pratiques exemplaires au lieu de s'en tenir aux normes requises en vertu de la loi ou des règlements.

## 5. Confidentialité

L'intermédiaire doit protéger les renseignements personnels de ses clients, et prendre des dispositions raisonnables pour assurer que les renseignements personnels ne sont pas divulgués et qu'ils sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'autorise, en vertu des lois ou règlements applicables, la divulgation de ses renseignements personnels à d'autres pour des motifs

## Joint Forum of Financial Market Regulators

raisonnables. L'intermédiaire ne doit pas utiliser les renseignements personnels au détriment du client. Cependant, il peut divulguer les renseignements personnels sans y être autorisé par le client, aux organismes d'application de la loi, par exemple, lorsque la loi l'exige ou l'autorise.

*Commentaire:* Les exigences de confidentialité s'appliquent également aux participants des régimes collectifs. À tout le moins, l'intermédiaire doit prendre des précautions convenables lorsqu'il manipule des documents qui renferment des renseignements confidentiels fournis par les clients/participants à des régimes collectifs. Le tort causé au client est le même que les renseignements personnels soient divulgués volontairement ou à cause d'une manipulation négligente des dossiers.

**Exemple:** Des règles précises régissent les courtiers. Elles exigent le respect de la confidentialité des renseignements portant sur un client, ses affaires commerciales et ses relations et obligent les courtiers à disposer de politiques et de procédures écrites en matière de confidentialité.

### 6. Conflits d'intérêts

L'intermédiaire doit éviter les situations fondées sur des circonstances susceptibles de compromettre ou de biaiser les directives et les conseils qu'il offre. En cas de conflit d'intérêts, le client doit être mis au courant de la nature du conflit avant que la transaction n'ait lieu.

*Commentaire:* Lorsqu'une situation occasionne un conflit inévitable, il faut absolument divulguer franchement et objectivement au client la nature et les répercussions du conflit. Le client doit alors avoir la possibilité d'interrompre la transaction, de solliciter un autre avis professionnel ou de poursuivre la transaction en toute connaissance de cause.

**Exemple:** Des règles précises en matière de valeurs mobilières obligent les courtiers à divulguer les conflits d'intérêts à leurs clients. Voici des exemples de conflits d'intérêts:

- un représentant vend des titres dans lesquels il détient une participation importante;
- un représentant encourage ses clients à s'endetter pour accroître ses ventes et ses commissions.



## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 7. Divulgarion des renseignements généraux

L'intermédiaire a l'obligation d'assurer que le client possède tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision. Le client a droit à la divulgation des risques et avantages des produits financiers envisagés et des relations d'affaires de l'intermédiaire afférentes à la transaction.

*Commentaire: La divulgation comporte deux aspects et ces principes et pratiques exigent que tous deux soient pris en compte de façon satisfaisante : (1) « information sur les produits » concernant les caractéristiques des produits ou des services, ainsi que les principaux risques et avantages associés à la transaction ou à l'achat; et (2) « information sur l'intermédiaire » concernant les relations problématiques qui affectent le client.*

- a. **Information sur les produits:** En plus de décrire clairement le produit et le service au client, ainsi que la façon dont la transaction répondra à ses besoins, l'information sur les produits doit divulguer les principales hypothèses qui sous-tendent les illustrations ou les exemples qui lui ont été fournis et mentionner la possibilité que les résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux qui sont mentionnés. L'intermédiaire devrait éviter d'utiliser des exemples ou des illustrations qu'il sait ou devrait savoir être fondés sur des résultats inhabituels ou sur une période qui a généré un rendement très supérieur à celui qui est normalement prévu.

**Exemple:** Renseignements qui devraient être divulgués :

- risques associés aux placements spéculatifs;
- mécanismes de référence ou partage de revenu avec d'autres représentants;
- taux de commission;
- risque associé à certains placements.

- b. **Information sur l'intermédiaire/les relations d'affaires:** L'intermédiaire doit divulguer le nom des organismes ou des personnes qui, à sa connaissance, le rémunèrent directement ou indirectement, la nature de sa relation avec la société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent part à une transaction. Il doit également divulguer toutes les autres relations ayant une incidence directe ou indirecte sur la transaction. Si cette information n'est pas divulguée parce que l'intermédiaire n'en avait pas connaissance, on s'attend à ce qu'il ait fait un effort raisonnable pour obtenir toute l'information.

## Joint Forum of Financial Market Regulators

L'intermédiaire doit également divulguer tous les droits payables par le client, son mode de rémunération (la divulgation de montants spécifiques n'est pas requise, mais la divulgation du type de rémunération doit être divulguée – p.,ex., commission fixe ou au pourcentage, salaire ou autre). Il doit également divulguer l'existence de tous les autres avantages découlant des programmes de stimulant à la vente rattachés à la transaction (comme pour la rémunération, cette divulgation s'applique seulement au type de rémunération que reçoit l'intermédiaire et non au montant spécifique).

### 8. Règlement des plaintes des clients

L'intermédiaire doit traiter personnellement les plaintes ou différends officiels et officieux ou les soumettre à la personne ou à la procédure appropriée, en temps utile et avec franchise.

L'intermédiaire doit être au courant des procédures relatives au traitement des plaintes et divulguer aux clients les mécanismes de poursuites pour les divers types de plaintes (par exemple, concernant la conduite, le service ou le rendement du produit).

Lorsqu'une personne est autorisée à exercer ses activités dans plus d'un secteur, il est particulièrement important de mettre le client au courant de la structure de responsabilisation relative au traitement des plaintes associée à chaque transaction. Dans les situations où les litiges ne peuvent être résolus, l'intermédiaire devrait aviser les clients, préférablement par écrit, des mécanismes de recours dont ils peuvent se prévaloir selon le produit ou le type de plainte.

**Exemple:** Chaque courtier doit établir des procédures écrites pour assurer le traitement efficace des plaintes des clients. Ces procédures doivent assurer ce qui suit :

- toutes les plaintes des clients font l'objet d'un accusé de réception;
- chaque client reçoit une réponse écrite lui faisant part des résultats de l'enquête sur la plainte;
- les plaintes sont traitées par une personne qualifiée;
- le siège social et la haute direction sont informés des poursuites éventuelles et de toute inconduite grave;
- les représentants et leurs chefs sont mis au courant des plaintes de leurs clients;
- toutes les plaintes sont conservées dans des dossiers ordonnés et facilement accessibles;

Le dossier de chaque plainte devrait inclure la date, le nom du plaignant, le sujet de la plainte (nom de la personne), les titres/services faisant l'objet de la plainte, le mode de règlement de la plainte (date et documentation à l'appui).

## Joint Forum of Financial Market Regulators

### 9. Conformité

Toute association du secteur financier appelée à établir des normes pour ses membres doit rédiger un code de déontologie comprenant les principes et pratiques indiqués dans ce document. L'association doit également prévoir un système de mise en valeur de la conformité et élaborer des systèmes de résolution des plaintes formulées à l'égard de ses membres. Les intermédiaires qui ne sont pas membres d'une association doivent obéir aux principes et aux pratiques en application des pratiques exemplaires du secteur.

### 10. Définitions

« **Client** » signifie tout client ou client éventuel avec lequel un intermédiaire entre en contact durant l'exercice de ses activités.

« **Intermédiaire** » signifie un participant au secteur des services financiers qui commercialise des produits ou offre des conseils financiers ou des services aux clients. En l'occurrence, il peut s'agir d'une personne, d'une société et/ou d'une institution financière.

« **Renseignements personnels** » signifie les renseignements fournis aux fins d'une transaction financière que le client tient à garder confidentiels.