



## FICHE D'INFORMATION

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

---

## **1. INTRODUCTION**

La réglementation des intermédiaires en services financiers varie selon l'autorité compétente, le type d'intermédiaire et le genre de produit ou de service fourni. En conséquence, le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (le « Forum conjoint ») a décidé de lancer une initiative visant à établir des normes de professionnalisme et de conduite équitable auxquelles tous les consommateurs canadiens ont droit de s'attendre lorsqu'ils effectuent des transactions financières, quel que soit le produit ou le service qu'ils acquièrent ou le régime réglementaire applicable. La définition de ces normes et leur approbation par les principales associations de l'industrie dans tous les secteurs des services financiers seront bénéfiques pour les consommateurs, sans toutefois imposer d'exigences de réglementation pénibles aux intermédiaires financiers.

Les travaux du Forum conjoint dans ce domaine ont mené à la publication des *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier*. Le Forum conjoint a également publié un document connexe intitulé *Guide du consommateur concernant les transactions financières*.

## **2. DÉTAILS SUR LE FORUM CONJOINT**

Le Forum conjoint a été créé en janvier 1999 pour régler parmi les autorités de réglementation canadiennes chargées des régimes de retraite, des valeurs mobilières et des assurances les problèmes communs découlant de l'intégration croissante du secteur des services financiers. Le Forum est constitué de représentants désignés des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) et des Organisations d'encadrement des services d'assurance du Canada (CISRO).

La mission du Forum conjoint est de soutenir activement et de coordonner l'élaboration de solutions harmonisées entre les divers secteurs et les différentes autorités face aux problèmes liés à la réglementation des services financiers.

### **3. PROJET DU FORUM CONJOINT SUR LES COMPÉTENCES ET L'ATTRIBUTION DES PERMIS DES INTERMÉDIAIRES**

Le secteur canadien des services financiers est assujéti à des régimes de réglementation établis pour des fonctions particulières, comme le commerce des valeurs mobilières, les ventes d'assurance et l'acceptation des dépôts. Malgré les différences au niveau de la terminologie et des démarches utilisées dans le cadre de ces régimes, les consommateurs devraient pouvoir s'attendre à certaines normes de conduite de base de la part de tous les fournisseurs de services financiers.

Un des principaux projets adoptés par le Forum conjoint est l'étude d'une démarche harmonisée concernant les compétences et l'attribution des permis des intermédiaires. Conformément aux recommandations d'un groupe de travail du Forum conjoint, ce projet a été divisé selon les quatre sections suivantes :

1. les normes de pratique de base dont d'autres organismes pourraient s'inspirer;
2. les règles de compétence (critères unifiés et communs relativement aux qualifications minimales et à l'admissibilité);
3. les exigences minimales de formation continue;
4. l'octroi de permis aux intermédiaires en services financiers travaillant dans plus d'une catégorie de services.

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

### **4. SOUS-COMITÉ CHARGÉ D'ÉLABORER LES NORMES DE PRATIQUE**

Pour traiter la première section de l'initiative du Forum conjoint sur les compétences et l'attribution des permis des intermédiaires, à savoir les normes de pratique, un sous-comité a été formé et doté du mandat 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.*

Les organismes suivants étaient représentés au sein du sous-comité :

- le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM);
- les Organisations d'encadrement des services d'assurance du Canada (CISRO);
- l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACCFM);
- l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM);
- le Real Estate Council of Alberta (RECA).

Bien que le Québec ne participe pas à ce projet, il était représenté au sous-comité et a surveillé les progrès de l'initiative depuis le départ. Ces représentants venaient :

- de la Chambre de la sécurité financière;
- du Bureau des services financiers (BSF);
- du CVMQ.

Ces deux derniers organismes ont récemment fusionné avec d'autres institutions pour devenir l'Autorité des marchés financiers.

## **5. GROUPE DE LIAISON AVEC L'INDUSTRIE**

Un Groupe de liaison avec l'industrie a été établi pour aider le sous-comité dans ses travaux. Le rôle de ce groupe était de faciliter l'étape de recherche du projet, d'étudier les recommandations qui se dégagent et de donner des conseils à leur égard, et de fournir des liens appropriés avec la collectivité financière. L'invitation avait été lancée à divers organismes représentant les intermédiaires et les sociétés de services financiers.

Voici les groupes qui ont désigné un représentant au Groupe de liaison avec l'industrie :

- Association des banquiers canadiens
- Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes
- Institut canadien des valeurs mobilières
- Advocis (auparavant appelée l'Association canadienne des conseillers en assurance et en finance)
- Federation of Canadian Independent Deposit Brokers
- Association des courtiers d'assurance du Canada
- Independent Financial Brokers of Canada
- Institut des fonds d'investissement du Canada
- Centrale des caisses de crédit du Canada

- Association canadienne des institutions financières en assurance
- Bureau d'assurance du Canada
- Conseil relatif aux standards des planificateurs financiers.

## **6. PORTÉE DU PROJET**

Lors de la phase initiale du projet, il a fallu définir à quels intermédiaires financiers s'appliqueraient les principes et les pratiques. Le sous-comité a établi que l'expression « intermédiaire en services financiers » devrait désigner 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. Selon le cas, il pourrait s'agir d'une personne, d'une société ou d'une institution financière. La définition vise à inclure les intermédiaires suivants :

- agents et courtiers d'assurance-vie
- agents et courtiers d'assurances IARD
- courtiers agréés en valeurs mobilières
- courtiers en prêts
- courtiers en hypothèques
- courtiers en dépôt
- planificateurs financiers
- employés d'institutions financières vendant des produits financiers (p. ex., les employés d'une banque qui vend de l'assurance créanciers).

## **7. ÉLABORATION DES PRINCIPES ET DES PRATIQUES DU FORUM CONJOINT ET DU GUIDE CONNEXE DU CONSOMMATEUR**

Au début du projet, une matrice détaillée de la réglementation touchant toutes les industries et toutes les compétences a été compilée afin de résumer et de comparer les règlements actuels régissant les intermédiaires. On a de plus examiné des dizaines de codes de conduite en vigueur dans le secteur financier au Canada et ailleurs. À partir de cette étude, le sous-comité a effectué une révision complète des principaux sujets et principes.

À l'issue de ce travail, le sous-comité a recensé plusieurs principes fondamentaux qui reviennent fréquemment dans différents codes. Les principes communs de base les plus pertinents ont été dégagés et incorporés aux *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier* du Forum conjoint. Un document connexe intitulé *Guide du consommateur concernant les transactions financières* a été élaboré pour aider les consommateurs à comprendre ces principes et pratiques.

Les résultats des travaux du sous-comité ont mené à la publication d'un dossier de consultation le 6 mars 2003. La période de commentaires a pris fin le 29 mai 2003. On peut consulter chacune des 17 présentations reçues sur le site Web du Forum conjoint ([www.jointforum.ca](http://www.jointforum.ca)).

Après avoir passé en revue les lettres de commentaires reçues, certains changements ont été apportés au document sur les principes et les pratiques et au *Guide du consommateur*. Ces modifications d'ordre secondaire ont été présentées dans un texte intitulé *Sommaire des commentaires et les réponses formulés* publié le 13 février 2004.

## **8. APERÇU DES PRINCIPES ET DES PRATIQUES**

Le Forum conjoint a cherché par cette initiative à formuler en des termes communs les obligations minimales qui devraient s'appliquer à la conduite de tous les intermédiaires financiers dans leurs rapports avec les consommateurs de produits et services financiers.

Le Forum conjoint a défini les huit pratiques et principes de base suivants :

1. Intérêts du client
2. Besoins du client (« Apprenez à connaître votre client »)
3. Professionnalisme
4. Confidentialité
5. Conflits d'intérêts
6. Divulgateion
7. Pratiques déloyales
8. Règlement des plaintes des clients

## **9. DÉMARCHE VOLONTAIRE**

Dès le départ, le Forum conjoint préférait élaborer des principes que les intermédiaires pourraient adopter de façon volontaire. Le sous-comité s'est donc donné comme mandat de créer des principes et pratiques que les associations de l'industrie et celles représentant les intermédiaires approuveraient au nom de leurs membres. C'est pour cette raison que les principes et pratiques définis sont formulés de façon générale et reposent sur des principes de haut niveau plutôt que sur des détails particuliers. Un des avantages de cette approche est que ces principes et pratiques sont suffisamment généraux pour rejoindre les codes actuels des associations de l'industrie. De plus, les codes volontaires peuvent compléter les exigences énoncées dans la loi et être adaptés en fonction des nouvelles circonstances plus rapidement qu'un code statutaire.

Le Forum conjoint est convaincu que les principes et pratiques seront considérés comme la norme une fois qu'ils auront été adoptés par un grand nombre d'associations de l'industrie. La concurrence et les forces du marché contribueront à stimuler l'adoption de normes plus élevées à l'avantage des consommateurs.

## **10. ATTENTES DU FORUM CONJOINT**

Le Forum conjoint s'attend à ce que les associations de l'industrie et celles représentant les intermédiaires informent leurs membres des travaux du Forum dans ce domaine et les encouragent à adopter les principes et pratiques définis. À plus long terme, l'objectif du Forum conjoint est que les principes et pratiques soient intégrées aux codes de conduite de ces organismes et que l'observation de ces codes fasse l'objet d'efforts de promotion actifs. Ces associations auraient toute liberté d'ajouter des détails complémentaires en fonction des caractéristiques propres à leur secteur. On s'attend par ailleurs à ce que ces organismes contribuent à la diffusion des principes et pratiques par des programmes d'information et des publications professionnelles s'adressant aux intermédiaires.

En ce qui concerne les intermédiaires financiers qui ne font partie d'aucune association, le Forum conjoint a l'intention de les sensibiliser par la publication et la promotion des principes et des pratiques au sein de l'industrie des services financiers et parmi les clients. Le document sur les principes et pratiques pourrait servir de guide de « pratiques exemplaires ».

## **11. LIENS AVEC LES EXIGENCES RÉGLEMENTAIRES**

Dans certains domaines, les principes et pratiques peuvent demander aux intermédiaires de dépasser les exigences législatives. En fait, il arrive que certaines catégories d'intermédiaires ne soient assujetties à aucune autorité de réglementation ni à aucun règlement. Il est toutefois important de remarquer que les exigences réglementaires énoncent seulement les obligations minimales à respecter. Pour leur part, les principes et pratiques ont pour objet d'établir des normes que les intermédiaires devraient à titre professionnel s'efforcer d'appliquer; ils visent donc à compléter les exigences réglementaires plutôt qu'à les remplacer. Cela dit, le Forum conjoint est conscient du fait que certains intermédiaires sont déjà assujettis à des normes établies par règlement qui traitent des points précis énoncés dans ces normes de pratique volontaires. En conséquence, si un principe ou une pratique va à l'encontre d'une disposition législative ou réglementaire ou d'une règle applicable, c'est cette disposition ou cette règle qui aura préséance.

## **12. AVANTAGES POUR LES CONSOMMATEURS**

Le Forum conjoint estime que le guide connexe du consommateur peut aider les clients à comprendre comment les intermédiaires en services financiers devraient procéder dans leurs rapports avec les clients. Les consommateurs disposeront ainsi de points de repère grâce auxquels ils pourront évaluer l'intermédiaire avec lequel ils choisiront de faire affaire.

## **13. ÉVALUATION DE L'INCIDENCE DU PROJET**

Même si le Forum conjoint a achevé ses travaux d'élaboration des principes et pratiques, il lui reste un rôle à jouer en ce qui concerne le suivi de l'incidence du projet et la détermination de l'efficacité de cette démarche volontaire. Une telle évaluation peut servir à établir si une approche volontaire devrait également être envisagée pour d'autres projets à venir.