



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

La déclaration du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, intitulée *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier*, est le fruit d'une collaboration entre les autorités réglementaires du pays (hormis celles du Québec) représentant tous les secteurs des produits financiers.

Ce document énonce les pratiques exemplaires que devraient adopter tous les intermédiaires financiers dans leurs transactions avec les consommateurs de produits et services financiers. Le but est aussi de donner aux consommateurs un point de référence ou une norme qui les aidera à évaluer la conduite des intermédiaires avec lesquels ils traitent actuellement ou avec lesquels ils envisagent de faire affaire. À cet égard, le Forum conjoint a aussi produit à l'intention des consommateurs un guide qui vise à clarifier les principes et les pratiques énoncés ici.

Le Forum conjoint souhaite que ces principes et ces pratiques soient adoptés volontairement. On s'attend à ce que les associations du secteur financier informent leurs membres de l'existence de ce document et les encouragent à adopter les pratiques exemplaires qui y sont énoncées. En somme, les autorités réglementaires désirent que les associations intègrent ces principes et ces pratiques dans leur code de déontologie et qu'elles exhortent vivement leurs membres à respecter le code. En ce qui concerne les intermédiaires qui ne sont pas membres d'une association professionnelle, le Forum conjoint espère pouvoir les joindre par la publication et la promotion de ces normes au sein du secteur financier et auprès des consommateurs.

Dans certains domaines, les principes et les pratiques énoncés ici pourraient appeler les intermédiaires à aller au-delà des exigences formellement prévues par la loi. Il en est ainsi parce que les dispositions réglementaires stipulent seulement les obligations minimales, alors que le présent document énonce les pratiques exemplaires que les intermédiaires devraient s'efforcer d'adopter en tant que professionnels. À noter toutefois que ces principes et pratiques ne sont en aucun cas réputés remplacer les exigences réglementaires. Lorsqu'un principe ou une pratique est incompatible avec une disposition législative ou réglementaire applicable ou une règle applicable, la loi, le règlement ou la règle

applicable prévaut. Ceci est notamment vrai des règles d'un organisme auto-réglementé, qu'il soit reconnu, exempt de reconnaissance ou autorisé d'une quelconque façon.

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 recommandé 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.

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 les normes d'éthique professionnelle, 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. **Éducation** : Étant donné l'évolution rapide du marché financier, l'intermédiaire doit se tenir au fait des modifications apportées aux produits et aux règlements, et des autres facteurs susceptibles de l'empêcher de

respecter les normes de service élevées. L'éducation, y compris la formation continue, fait nécessairement partie des compétences professionnelles.

- b. **Présentation des activités autorisées** : L'intermédiaire doit préciser aux clients les types d'activités pour lesquels il détient un permis d'exploitation ou pour lesquels il est inscrit, 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, à ses services et à 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 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. 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, le cas échéant, toutes 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'adopter les 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 toutes les mesures 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 ne l'y autorise en bonne et due forme ou que les lois ou les règlements applicables ne l'exigent.

Commentaire : L'exigence de confidentialité s'applique 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 ou des participants à des

régimes collectifs. L'intermédiaire ne doit pas utiliser les renseignements personnels au préjudice du client. 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 : L'intermédiaire devrait toujours considérer les faits et les circonstances avec l'intention de déterminer s'il pourrait exister un conflit d'intérêt réel ou potentiel. Si une situation occasionne un conflit réel et 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 de s'assurer que le client possède tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision. Le client a droit à la divulgation des risques et des 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 indiquer 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, la nature de sa relation avec la

société dont le produit est envisagé et toute relation entre les sociétés qui prennent directement 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 le type de rémunération doit être divulgué – p. ex. : commission fixe ou au pourcentage, salaire ou autre). Il doit également divulguer l'existence de tous les autres avantages découlant des programmes d'incitatifs 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. Dans les cas où un différend n'est pas résolu à ce stade, l'intermédiaire devrait indiquer au client, de préférence par écrit, les mécanismes de recours possibles, selon le produit et le type de plainte visés. Par conséquent, l'intermédiaire doit être au courant des procédures relatives au traitement des plaintes et des mécanismes disponibles pour la résolution des divers types de plaintes (p. ex. : plaintes concernant la conduite, le service, ou le rendement du produit).

9. Définitions

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

« **Intermédiaire** » : un participant du 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** » : les renseignements personnels tels que définis dans les lois fédérales et provinciales régissant le respect de la vie privée.