

Joint Forum of Financial Market Regulators

Sommaire des commentaires et les réponses formulés concernant les Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier

1. INTRODUCTION

Le 6 mars 2003, le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché (Forum conjoint) a publié une trousse de consultation intitulée *Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier*.

Ce projet est en fait le fruit de la reconnaissance, par le Forum conjoint, des divers niveaux de réglementation qui touchent actuellement les intermédiaires financiers. Les règlements varient selon les champs d'application, le type d'intermédiaire et l'autorité ou les autorités de réglementation responsables de la surveillance.

La trousse de consultation a été élaborée par le Sous-comité sur les normes de pratique du Forum conjoint dont le mandat est le suivant :

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

Ce projet offre, au Forum conjoint, une occasion d'élaborer, de façon uniforme et tournée vers l'avenir, des normes de professionnalisme et de conduite équitable auxquelles les consommateurs canadiens sont en droit de s'attendre lorsqu'ils effectuent des transactions financières. Le résultat de ce projet sera donc de fournir un langage commun pour l'expression des pratiques exemplaires que tous les intermédiaires financiers devraient respecter dans le cadre de leurs transactions avec des consommateurs de produits et services financiers.

2. COMMENTAIRES FORMULÉS

Au cours de la période de commentaires, qui a pris fin le 29 mai 2003, le Forum conjoint a reçu 17 soumissions (une liste complète apparaît à l'annexe 1). Le Sous-comité a étudié toutes les soumissions reçues et aimerait saisir cette occasion pour remercier tous ceux qui ont soumis leurs commentaires.

Joint Forum of Financial Market Regulators

Un exemplaire des lettres de commentaires peut être consulté sur l'un ou l'autre des sites Web suivants :

- Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (www.ccir-ccrra.org sous la rubrique « Forum conjoint\Nouvelles du Forum conjoint\Projet d'établissement des normes de pratique du Forum conjoint – Lettre d'observations ») ;
- Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (www.osc.gov.on.ca sous la rubrique « Rules & Regulation\Rulemaking & Notices\ Rules, Proposed & Final »).

3. SOMMAIRE DES RÉVISIONS

Le Sous-comité sur les normes de pratique a mis sur pied un groupe de travail chargé d'étudier les lettres de commentaires reçues. Chaque commentaire a été considéré avec soin et une réponse a été élaborée. Le cas échéant, des modifications ont été apportées au document *Principes et pratiques* et au *Guide du consommateur*. Un ozalid de chacun de ces documents est joint aux présentes (veuillez voir l'annexe 2 et l'annexe 3).

Les modifications apportées au document *Principes et pratiques* sont les suivantes :

- L'introduction a été modifiée en vue de préciser la nature volontaire du projet ainsi que d'exprimer plus clairement le fait qu'il n'est nullement question de remplacer les exigences réglementaires.
- Le principe 9 portant sur la conformité a été supprimé du document et les attentes des responsables de la réglementation concernant ce projet ont été plus clairement présentées dans l'introduction.
- Le principe 4b portant sur la présentation des activités autorisées a été modifié en vue de répondre aux préoccupations à l'effet que la teneur était en conflit avec l'article 44 de la *Loi sur les valeurs mobilières (Ontario)* qui interdit d'annoncer une inscription.
- Le principe 4f portant sur la responsabilité financière a été légèrement modifié afin d'indiquer que les intermédiaires peuvent, dans certaines situations, vouloir aller au-delà des exigences réglementaires minimales pour des aspects tels que l'assurance-responsabilité professionnelle et l'assurance erreur et omission.
- Le principe 5 portant sur la confidentialité a été modifié en vue de répondre aux préoccupations à l'effet que la teneur pourrait entrer en conflit avec les lois fédérales et provinciales relatives à la protection de la vie privée.
- Le principe 6 portant sur les conflits d'intérêts a été modifié afin d'indiquer clairement que l'intermédiaire doit éviter tout conflit éventuel dont il ou elle est conscient.
- Le principe 7 portant sur la divulgation des renseignements généraux a été modifié en fonction de la formulation suggérée par l'ACIFA et visant à préciser que seuls les renseignements pertinents à la décision d'achat devraient être fournis au consommateur.
- Le principe 8 a été modifié afin de dissiper toute confusion quant au délai dont dispose un intermédiaire pour fournir, aux clients, les renseignements concernant les mécanismes de recours.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Les modifications apportées au *Guide du consommateur* sont les suivantes :

- L'introduction a été légèrement modifiée afin de rendre plus neutre les termes employés pour suggérer au consommateur de « faire le tour du marché » avant de faire affaire avec un intermédiaire en particulier.
- Le paragraphe 4 a été modifié afin d'éliminer le caractère vague de la référence au « haut degré de professionnalisme » et de rappeler aux consommateurs que s'ils ont des doutes quant aux compétences ou à la conduite d'un intermédiaire, ils peuvent toujours communiquer avec l'organisme de réglementation concerné.

4. SOMMAIRE DES COMMENTAIRES DU PUBLIC

Voici un résumé des commentaires reçus, ainsi que des réponses du Forum conjoint :

Point	Commentaire	Réponse
Tentative inappropriée de combler des « lacunes » perçues dans les lois provinciales	Une personne a indiqué que l'intention globale du projet semble parfois être de combler des « lacunes » ou des insuffisances perçues dans les lois provinciales. À certains endroits, les principes et pratiques et les documents à l'appui imposeraient des obligations plus fortes que celles stipulées dans les lois provinciales concernées. Cette personne est d'avis que cela n'est ni approprié, ni réalisable.	À certains endroits, les principes et pratiques peuvent inviter les intermédiaires à aller au-delà de ce qui est explicitement requis par la loi. La raison est que les exigences réglementaires ne précisent que les obligations minimales devant être respectées. Ce document, toutefois, présente des pratiques exemplaires relatives à la vente de produits et services financiers que les intermédiaires devraient, en tant que professionnels, s'efforcer de mettre en œuvre. De plus, nous croyons que les principes et pratiques aideront à offrir aux consommateurs un point de repère pour l'évaluation de la conduite d'un intermédiaire financier avec lequel ils entretiennent ou considèrent développer une relation d'affaires.
Chevauchement ou conflit au niveau des exigences réglementaires	Cinq lettres de commentaires contenaient des propos à l'effet que les documents proposent des mesures pouvant éventuellement, si ce n'est entièrement, aller à l'encontre de certaines lois fédérales ou provinciales. Cela pourrait être source de confusion, tout particulièrement s'il existe un conflit entre les principes et pratiques et les règles et règlements en vigueur.	Ce document ne vise nullement à créer de la confusion ou un chevauchement des règlements. Si un principe ou une pratique va à l'encontre d'une des clauses d'une loi, d'un règlement ou d'une règle en vigueur, cette dernière ou ce dernier aura préséance. Il ne faut pas oublier que ce projet n'est pas une initiative de réglementation puisque, pour le moment, il dépend entièrement de la volonté des associations et des intermédiaires de l'industrie d'adopter volontairement les normes qui sont proposées. Ce que le Forum conjoint cherche à faire, cependant, est d'indiquer certaines pratiques exemplaires d'ordre général qui devraient s'appliquer à tous les intermédiaires, peu importe le produit ou le service qui est offert ou le régime de réglementation qui s'applique.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Compétences	Deux lettres de commentaires faisaient mention de problèmes éventuels au niveau des compétences. Entre autres exemples, les banques et les employés des banques sont du ressort fédéral. Ainsi, les principes et les pratiques ne devraient pas s'appliquer dans leur cas. De plus, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a le mandat de surveiller la mise en œuvre des codes de conduite et des pratiques volontaires qui ont été adoptés par les institutions financières réglementées à l'échelle fédérale.	Puisqu'il ne s'agit pas d'une initiative de réglementation, la question des limites de compétence ne devrait pas poser problème. Si les banques, notamment, sont d'accord avec les principes mis de l'avant, elles pourraient volontairement créer un code de conduite reflétant les principes et pratiques du Forum conjoint.
Pertinence des principes et pratiques dans le secteur des achats et des contrats (A&C)	Une personne a mentionné que certaines des mesures proposées semblaient ne pas être pertinentes quant à la nature du secteur des A&C ou semblaient ne pas être en tenir suffisamment compte. Certaines des clauses sont contraires à la façon dont les organismes de réglementation et les associations de l'industrie en matière d'A&C fonctionnent actuellement ou augmenteraient considérablement le fardeau administratif des compagnies de courtage d'assurances, qui sont pour la plupart de petites entreprises.	Les principes n'ont pas été élaborés pour refléter le fonctionnement actuel des secteurs. Le but était d'identifier les pratiques exemplaires qui devraient s'appliquer à la vente de produits et services financiers de façon à s'assurer d'un niveau constant de service et de protection pour les consommateurs. Le Forum conjoint ne s'attend pas à ce que les associations de l'industrie adoptent textuellement les principes et les pratiques. Cependant, si une association devait effectivement le faire, cela serait certainement acceptable. Dans cette optique, rien n'empêcherait le secteur des A&C d'élaborer un code de conduite davantage conforme aux réalités de ce secteur en particulier, tant et aussi longtemps que ce code reflète les principes et pratiques qui ont été établis.
Principe 1 – Les intérêts du client	Une personne a indiqué qu'une interprétation très étroite du principe 1 pourrait limiter les activités légitimes mises en œuvre par un assureur pour contrer les fraudes.	Chacun des principes ne devrait pas être considéré à lui seul. Il n'est nullement question de restreindre la capacité des intermédiaires de s'attaquer aux cas possibles d'activité frauduleuse. L'interprétation très étroite soulevée est clairement contraire à l'esprit même des principes et pratiques dans leur ensemble. Cela est tout particulièrement le cas lorsque l'on considère que le principe 3 stipule qu'un intermédiaire ne doit pas agir au nom d'un client lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire que la transaction est de nature illicite.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Principe 3	Une personne a suggéré de supprimer la deuxième phrase du paragraphe en raison de son caractère vaste et confus. Entre autres exemples, le mot « raisonnable » pourrait être interprété de différentes façons.	Le terme « raisonnable » est utilisé dans divers actes législatifs et a été interprété judiciairement. Il ne devrait donc pas porter à confusion. Le Forum conjoint tente ici de véhiculer le fait que l'intermédiaire peut, dans certaines situations, être conscient de certains faits et certaines circonstances qui pourraient le porter à croire que la transaction n'est pas licite. Dans de telles situations, l'intermédiaire ne devrait pas fermer les yeux sur les faits et les circonstances, et devrait plutôt refuser d'aider le client à effectuer la transaction. Les intermédiaires doivent faire preuve de bon sens et établir s'il existe ou non un problème et ne pas ignorer les avertissements.
Principe 4 – Professionnalisme	Une personne a indiqué que le principe 4 doit être clarifié car l'expression « normes d'éthique professionnelle élevées » pourraient porter à confusion pour les intermédiaires financiers.	<p>Ce principe établit déjà certains exemples de ce qu'implique le concept de professionnalisme. Suite à une révision de ce principe, nous avons cependant décidé de supprimer le mot « élevées ». Cette modification a été apportée pour souligner le fait que les normes touchent, ou non, l'éthique professionnelle. Cette même modification a été apportée au <i>Guide du consommateur</i>.</p> <p>Il est important de noter que tous les principes sont volontairement rédigés à un niveau élevé. En les adoptant en guise de fondement à leur propre code de conduite, les associations de l'industrie et autres organisations sont libres d'y ajouter une orientation spécifique additionnelle qui peut s'avérer pertinente pour les intermédiaires qu'elles représentent.</p>
Principe 4(a) - Scolarité	Une personne a indiqué que ce principe établit une norme élevée en matière de formation et de scolarité des « intermédiaires ». La norme semble appropriée pour les représentants en placements, les conseillers en valeurs mobilières, etc., mais peut s'avérer trop élevée pour le personnel qui effectue des transactions de routine.	<p>Le principe 4(a) stipule clairement que l'intermédiaire « doit acquérir un niveau approprié de connaissances sur son domaine d'activité » (emphase ajoutée).</p> <p>Il importe de se rappeler que les principes et pratiques visent à mettre en valeur les pratiques exemplaires pour tous les intermédiaires dans tous les secteurs de services financiers. Dans cette optique, les principes sont rédigés à un niveau très élevé. Lors de l'élaboration de leur propre code de conduite, les associations de l'industrie et autres organisations pourront façonner ces principes et pratiques en fonction des réalités de leur industrie respective.</p>

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Principe 4(b) – Présentation des activités autorisées	Une personne a indiqué que ce principe exigerait que les intermédiaires avisent les clients des permis d'exploitation et inscriptions qu'ils détiennent, ce qui pourrait éventuellement être source de conflit relativement à l'article 44 de la <i>Loi sur les valeurs mobilières</i> (Ontario) qui interdit d'annoncer une inscription.	Les principes et pratiques ne sont pas des prescriptions juridiques; elles sont uniquement des pratiques exemplaires. S'il y a conflit avec les prescriptions juridiques, ces dernières prévaudront. Nous avons cependant modifié la formulation de cette section et avons apporté des modifications qui devraient, à notre avis, répondre à la préoccupation exprimée dans ce commentaire.
Principe 4(b) – Présentation des activités autorisées	Une personne a commenté qu'un planificateur financier peut et doit placer ses permis et ses titres de compétences à la vue de tous les clients, mais s'interroge sur la nécessité d'y attirer activement l'attention.	Nous croyons que la modification apportée en réponse au commentaire précédent répond également à la préoccupation soulignée dans ce commentaire. Quoiqu'il ne soit aucunement nécessaire d'attirer activement l'attention vers tout permis ou toute inscription détenus, le consommateur doit être informé du type d'activités pour lesquelles l'intermédiaire détient un permis ou une inscription.
Principe 4(c) – Publicités et autres communications destinées au client	Une personne a soulevé certaines difficultés avec ce principe du point de vue des fonds communs de placement. Elle a indiqué que les règles de l'ACCFM ne permettaient pas au conseiller de se conformer à ce principe. En guise d'exemple, cette personne s'est reportée à l'exigence de l'ACCFM à l'effet que les affiches et logos du conseiller et du courtier doivent être de taille et de dominance égales.	Ce commentaire traite d'une question réglementaire qui se situe au-delà de la portée de ce projet. Cette personne a déjà souligné cette préoccupation à l'ACCFM qui devra déterminer si des modifications à ses règlements sont requises.
Principe 4(e) – Pratiques loyales	Une personne a commenté que les pratiques déloyales interdites dans cette section sont largement couvertes par les rubriques « Intérêts du client » et « Besoins du client ».	Nous convenons qu'il y a un certain chevauchement, mais nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire d'apporter des modifications. Cette section a pour but de fournir aux intermédiaires certains exemples de ce que signifie le professionnalisme dans la pratique. Il est clair qu'il y aura chevauchement puisque nombre des principes sont interdépendants.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Principe 4(f) – Responsabilité financière	Trois différentes personnes ont exprimé des préoccupations quant à la suggestion à l'effet que les intermédiaires financiers devraient « tenter d'excéder » toutes les exigences réglementaires en matière de responsabilité financière.	Quoique certains intermédiaires puissent déjà respecter adéquatement les exigences en matière de protection, ce n'est pas nécessairement le cas pour tous. Le document est rédigé en termes généraux pour couvrir tous les intermédiaires participant à la vente de produits et services financiers et ne se limite pas à un secteur en particulier. Les exigences réglementaires en vigueur établissent généralement les normes minimales que les intermédiaires sont tenus de respecter, tandis que ce document a pour but d'établir les pratiques exemplaires qui peuvent, dans certains cas, aller au-delà de ce qui est requis en vertu d'un règlement. Sur cette base, tous les intermédiaires devraient examiner leurs activités respectives et déterminer ce qui est approprié dans leur cas. Cela pourrait signifier aller au-delà de ce que les organismes de réglementation exigent. Pour préciser ce point, nous avons ajouté les termes « le cas échéant » à ce principe.
Principe 5 - Confidentialité	Deux lettres de commentaires faisaient état de préoccupations au niveau de la formulation de ce principe, lequel pourrait entrer en conflit avec les lois fédérales et provinciales en matière de protection de la vie privée.	L'introduction des <i>Principes et pratiques</i> stipule clairement que « [si] un principe ou une pratique est incompatible avec une disposition législative ou réglementaire applicable, ... la loi ou le règlement applicable a la préséance ». Nous avons cependant modifié la formulation de ce principe afin de s'assurer d'une plus grande conformité aux lois fédérales et provinciales en matière de protection de la vie privée. Nous avons également modifié la définition de « renseignements personnels ».
Principe 6 – Conflits d'intérêts	Une personne a suggéré d'ajouter le mot « tenter », de sorte que la phrase commencerait par « L'intermédiaire doit tenter d'éviter les situations... ».	Les conflits d'intérêts peuvent être évités en faisant adéquatement et simplement part du conflit au client. Il est clair qu'un intermédiaire ne pourra éviter un conflit s'il ou elle n'est pas conscient ou consciente de l'existence d'un tel conflit. Or, un intermédiaire ne devrait pas ignorer l'existence possible d'un conflit. À cet effet, nous avons ajouté certains mots au commentaire afin de souligner que les intermédiaires devraient faire preuve de diligence raisonnable afin de s'assurer qu'il n'existe aucun conflit réel ou éventuel.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Principe 6 – Conflits d'intérêts	Une personne a demandé s'il était possible de fournir une meilleure explication de ce que constitue un conflit d'intérêt.	Quoique ce commentaire soulève une préoccupation valable, il serait impossible de définir chaque conflit possible, d'autant plus que les possibilités varieraient probablement en fonction de l'industrie. Le fardeau repose en fait sur les épaules de l'intermédiaire. Il est celui qui possède les renseignements pertinents qui permettent de déterminer l'existence d'un conflit, et c'est à lui d'en aviser les clients.
Principe 7 – Divulgence des renseignements généraux	Une personne a indiqué que les clients sont certainement en droit d'obtenir une pleine divulgation, mais s'interroge sur la nécessité pour les planificateurs financiers d'imposer proactivement ces renseignements à chaque occasion.	L'intermédiaire a l'obligation de fournir les renseignements généraux aux clients. Le client peut alors décider s'il désire, ou non, utiliser les renseignements fournis.
Principe 7 - Divulgence des renseignements généraux	Une personne a noté que ce principe touche la divulgation de renseignements pertinents avant que le client ne prenne une décision en matière de placement. Cela ne reflète pas le modèle utilisé par la plupart des intermédiaires dans l'industrie des fonds communs de placement qui sont tenus de fournir un prospectus dans les deux jours suivant la décision relative au placement. En attendant le développement approfondi et l'adoption possible en tant que règle de la proposition conceptuelle du Forum conjoint 81-403 - <i>Réexamen de l'information à fournir au point de vente des fonds distincts et des organismes de placement collectif</i> , les <i>Principes et pratiques</i> devraient refléter la gamme de démarches de divulgation de produit utilisées par divers intermédiaires financiers.	Les pratiques et principes présentés dans ce document ne se substituent à aucune exigence réglementaire en vigueur. Ils énoncent plutôt les pratiques exemplaires que les intermédiaires devraient suivre dans le cadre de leurs transactions avec les consommateurs. Sur cette base, l'information serait idéalement fournie au moment de la vente ou avant, tel que suggéré dans la proposition conceptuelle 81-403.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Principe 7(a) - Information sur les produits	<p>Une personne a indiqué que ce point semble avoir fait l'objet d'une ébauche en ayant en tête des intermédiaires autres que les courtiers d'assurances en A&C. L'inclusion de passages tels que « les résultats réels pourraient différer sensiblement de ceux qui sont mentionnés » et « des résultats inhabituels ou sur une période qui a généré un rendement très supérieur à celui qui est normalement prévu » illustrent ce point. Dans la mesure où la question de l'information sur les produits devrait être adressée à tous, il faut davantage prendre soin de s'assurer que les dispositions conviennent au secteur, même si cela implique d'adopter une formulation considérablement différente pour les courtiers en A&C et les autres intermédiaires.</p>	<p>Certains des termes peuvent ne pas refléter ce qui se passe dans le secteur des A&C, mais le principe global de la divulgation de l'information sur les produits s'applique très certainement. Il faut se rappeler que les principes et pratiques sont rédigés de façon large et visent à englober tous les types d'intermédiaires participant à la vente de produits et services financiers. Certains des exemples du type d'information qui doit être fournie peuvent ne pas s'appliquer à une industrie en particulier. Il serait probablement souhaitable pour l'auteur de ce commentaire de fournir à ses membres un encadrement additionnel à cet égard, ou de développer son propre code afin qu'il reflète les réalités de l'industrie des A&C tout en reflétant l'esprit sous-jacent des principes et pratiques présentés par le Forum conjoint.</p>
Principe 7(b) – Information sur l'intermédiaire/ les relations d'affaires	<p>Une personne a exprimé des préoccupations relativement aux parties du texte qui traitent de la rétribution. La divulgation, au client, de détails concernant la rémunération pourrait amener nombre de courtiers d'assurances à respecter des normes plus élevées que celles précisées par les lois provinciales. Une exigence à l'effet que les courtiers d'assurances sont tenus de divulguer, aux clients, de l'information sur la rémunération pourrait également imposer, à ces courtiers, un fardeau administratif important, tout particulièrement étant donné que les arrangements quant à la rétribution varient en fonction des compagnies avec lesquelles ils font affaire.</p>	<p>Quoique cela puisse aller au-delà de ce que les lois provinciales exigent actuellement, nous croyons qu'il est pertinent que les intermédiaires fournissent cette information aux consommateurs. Encore une fois, il s'agit de pratiques exemplaires qui devraient s'appliquer à la conduite de tous les intermédiaires financiers dans le cadre de leurs transactions avec des consommateurs de produits et services financiers. En outre, il importe de noter que l'accent mis sur la divulgation touche le type de rétribution, et non le montant. Nous ne voyons pas en quoi cela constituerait un fardeau administratif puisque les courtiers d'assurances devraient être au courant des arrangements qu'ils ont avec les compagnies avec lesquelles ils font affaire en ce qui a trait à la rétribution.</p>

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Principe 8 – Règlement des plaintes des clients	Une personne a exprimé certaines préoccupations quant à la formulation de ce principe qui suggère que les intermédiaires devraient effectuer des tâches qui sont du ressort des organismes de réglementation et pour lesquelles ils n'ont ni les qualifications, ni la formation requises. De plus, cette phrase soulève la possibilité que les intermédiaires seraient tenus responsables de toute information incorrecte fournie à un consommateur concernant les mécanismes de règlement des plaintes; de l'information pour laquelle ils ne sont pas responsables en fin de compte.	Ces principes ont été élaborés pour refléter les pratiques exemplaires de l'industrie financière, et non pour établir des exigences entièrement nouvelles ou astreignantes. En outre, nombre des mécanismes de règlement des plaintes existants ont été établis par des groupes de l'industrie (OSBI, SCAPC, SCAD). Ce principe reconnaît et renforce la valeur de ces initiatives de l'industrie.
Principe 8 – Règlement des plaintes des clients	Une personne a indiqué qu'un règlement financier adéquat pour les consommateurs lésés devrait être obligatoire. Cela devrait être réglé par les associations de l'industrie et ne pas dépendre des ressources financières des intermédiaires individuels.	Le fait de rendre un règlement financier adéquat obligatoire pour tous les consommateurs lésés dépasse la portée de ce projet. Rien n'empêche les associations de l'industrie de communiquer avec le public eu égard aux indemnités liées aux transactions avec leurs membres.
Principe 9 - Conformité	Plusieurs lettres de commentaires ont fait mention de préoccupations quant à ce principe. Les commentaires portaient sur la nature volontaire des associations de l'industrie et sur leur taille et leur mandat fortement variés. Il serait inapproprié de s'attendre à ce que les associations de l'industrie adoptent des mécanismes de conformité afin de mettre en application des principes et des pratiques qui sont du ressort des organismes de réglementation.	Nous avons reçu un certain nombre de commentaires portant sur le principe 9. Nous avons déterminé que ce principe semble avoir été source de confusion quant à la nature voulue de ce projet et quant au rôle éventuel des associations de l'industrie. Par conséquent, nous avons décidé de supprimer le principe du document et avons apporté des précisions quant à l'objectif du projet dans l'introduction. Plus particulièrement, nous espérons que les principes et pratiques seront intégrés ou reflétés dans les codes de conduite des diverses associations de l'industrie financière. Si un tel code de conduite est adopté, nous encouragerions très certainement les associations de l'industrie à mettre en place des systèmes de promotion et de surveillance de la conformité au sein de son effectif. Nous tenons cependant à préciser que le Forum conjoint ne peut, ni ne veut forcer les associations de l'industrie à mettre de tels mécanismes en place.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
		En outre, quoique nous soyons d'avis que ces associations peuvent jouer un rôle important, nous désirons également tenir compte des intermédiaires financiers qui ne font partie d'aucune association de l'industrie. Nous espérons les rejoindre par le biais de la publication et de la promotion de ces documents dans l'industrie des services financiers et auprès des consommateurs.
Principe 9 – Conformité	Une personne a exprimé son inquiétude à l'effet que les intermédiaires financiers qui ne font partie d'aucune association de l'industrie « passeront essentiellement entre les mailles du filet ». La meilleure façon de s'assurer que cela ne se produise pas est d'exiger que tous les intermédiaires obtiennent une désignation approuvée parmi plusieurs dans un certain laps de temps après avoir débuté leurs activités.	Le fait d'exiger que les intermédiaires obtiennent une désignation dépasse la portée de ce projet. Nous prévoyons nous assurer que ces principes et pratiques sont généralement diffusés à tous les intermédiaires, y compris ceux qui ne sont membres d'aucune association de l'industrie. Nous communiquerons également avec les consommateurs afin de nous assurer qu'ils sont au courant de ces pratiques exemplaires et pour nous assurer qu'ils connaissent les types de questions qu'ils devraient poser dans le cadre de leurs transactions avec un intermédiaire.
Définitions « Client »	Une personne a indiqué qu'un « client éventuel » devrait être limité à une personne qui est en voie de retenir les services d'un intermédiaire. Autrement, les normes pourraient être trop élevées pour un intermédiaire qui traite avec un client éventuel qui ne devient pas un client ou qui peut ne pas en avoir eu l'intention.	Le fait de déterminer à quel moment un « client éventuel » devient un « client réel » ne ferait qu'accroître la complexité. Les normes de la déontologie et du professionnalisme sont à tout moment importantes dans le cadre des activités avec le public, et non simplement après qu'une transaction ait eu lieu.
Définitions « Intermédiaire »	Une personne a indiqué que les termes employés dans la définition d'un intermédiaire sont très larges et s'interrogeait sur l'inclusion possible des détaillants et des concessionnaires automobiles offrant une assurance créance par l'entremise d'une compagnie d'assurances affiliée ou non affiliée dans le cadre des ventes de financement. Elle a demandé qu'une précision soit apportée à la définition afin de s'assurer que les transactions en matière d'assurance qui ne sont pas rattachées à une vente à crédit ne soient pas incluses dans la définition.	Le niveau d'applicabilité dépendra de ce que font les détaillants et les concessionnaires automobiles. Quoiqu'ils ne soient pas des « participant[s] au secteur des services financiers », ils peuvent « commercialis[er] des produits ou offr[ir] des conseils financiers ou des services aux clients ». Nous sommes d'avis que l'auteur de ce commentaire serait en meilleure position pour déterminer quels principes s'appliquent à ses membres et nous l'encouragerions à adopter ces principes en guide de pratiques exemplaires. En bout de ligne, cependant, il s'agit d'une initiative volontaire visant à présenter les pratiques exemplaires pour les intermédiaires.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Définitions « Intermédiaire »	Une personne a demandé qu'une précision soit apportée à la définition d'un intermédiaire. Plus particulièrement, elle a indiqué que le terme « intermédiaire » ne devrait pas comprendre les experts en sinistres en raison de leur responsabilité première, qui est de représenter les intérêts de la compagnie d'assurances.	La définition d'un intermédiaire n'englobe pas les experts en sinistres puisqu'ils ne commercialisent pas des produits ou des services financiers aux clients.
Définitions « Renseignements personnels »	Une personne a suggéré que la définition de « renseignements personnels » soit modifiée afin d'être conforme à celle présentée dans la <i>LPRPDE</i> et à toute autre pièce de législation provinciale en matière de protection de la vie privée qui pourrait s'appliquer. Les intermédiaires ne devraient pas être tenus de respecter une norme plus élevée que celle stipulée dans les textes législatifs en raison des définitions présentées dans ce code.	Ce projet n'a jamais eu pour but de définir des exigences en matière de protection de la vie privée. Il ne se veut pas non plus une tentative de remplacement des lois en vigueur. La définition des renseignements personnels a été modifiée à cet effet.
Guide du consommateur	Une personne a indiqué que le fait de substituer le terme « représentant/conseiller » au terme « représentant » améliorerait ce document public.	Nous sommes d'avis que la préoccupation soulevée dans ce commentaire est déjà soulagée du fait que le <i>Guide du consommateur</i> présente plusieurs exemples de « représentants » auquel un consommateur peut s'adresser. Le fait d'ajouter le terme « conseiller » pourrait porter à confusion puis que celui-ci est un terme défini en vertu des lois sur les valeurs mobilières.
Guide du consommateur – Paragraphe d'introduction	Une lettre de commentaires faisait mention du fait que le Guide va trop loin en suggérant que le consommateur devrait « faire le tour du marché ». Le Guide devrait tout au plus indiquer qu'une personne « pourrait » désirer faire le tour du marché.	Nous avons modifié la formulation dans le <i>Guide du consommateur</i> afin de répondre à la préoccupation soulevée.
Guide du consommateur – Paragraphe d'introduction	Une personne a indiqué que le <i>Guide du consommateur</i> devrait souligner la nécessité pour le consommateur de s'interroger sur le besoin réel d'obtenir ce service.	Nous sommes d'avis que cette question est adéquatement soulevée dans les principes relatifs aux intérêts et aux besoins du client. Toutes les recommandations faites par un intermédiaire devraient porter sur des produits et services dont le client a besoin.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

Point	Commentaire	Réponse
Guide du consommateur – Paragraphes d'introduction	Une personne a suggéré que la dernière phrase du 2 ^e paragraphe devrait également comprendre les courtiers en tant que sources pour les transactions faites par téléphone, par courrier ou en ligne.	Nous avons déjà indiqué dans le document que diverses options sont offertes aux consommateurs. Nous ne croyons pas qu'il soit avantageux de fournir une liste non exhaustive de tous les différents types d'intermédiaires et de tous les modes de communication offerts aux consommateurs.
Guide du consommateur – Point 7	Une personne a suggéré de terminer ce paragraphe après le mot « concernées » et de supprimer ce qui suit. Ce paragraphe se lirait donc comme suit : « Vous devriez vous attendre à recevoir tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision sur un produit financier. Ces renseignements concernent, notamment, les caractéristiques, risques et avantages du produit [et] la ou les sociétés concernées ». Le but de cette modification serait de réduire le fardeau administratif et financier des intermédiaires.	Nous ne tentons aucunement d'accroître le fardeau administratif et financier des intermédiaires. Nous tentons cependant de préciser que les consommateurs ont le droit de recevoir tous les renseignements qui se révèlent pertinents à leur achat. Nous avons ajouté davantage de texte, ce qui, selon nous, aide à clarifier cette intention.
Guide du consommateur – Point 8	Une personne a indiqué que ce point touche l'information sur le règlement des plaintes des clients qui devrait être fournie par la compagnie dans la documentation contractuelle et être disponible par le biais du courtier ou de la compagnie en cas de problème. De plus, la disponibilité des divers services de consultation et leur adresse Web devraient être indiqués.	Quoique nous aimons l'idée proposée, le fait de mandater tout type de divulgation va au-delà de la portée de ce projet.
Documents d'accompagnement – Exemples de l'industrie	Un certain nombre de commentaires ont été formulés eu égard aux documents d'accompagnement -exemples de l'industrie.	Les documents d'accompagnement ne seront pas inclus dans la trousse finale. Ils n'ont été fournis qu'à titre d'exemples afin de donner aux intermédiaires des différents secteurs un aperçu de l'application possible des principes. Les principes et pratiques eux-mêmes ne visent qu'une mise en application générale. Les associations de l'industrie et autres organisations peuvent les utiliser comme fondement dans le cadre de l'élaboration de leur propre code de conduite, lequel peut être rédigé de façon à soulever les circonstances particulières de l'industrie qu'ils représentent.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

L'ANNEXE 1

LISTE DES PERSONNES AYANT FORMULÉ DES COMMENTAIRES

<u>Date</u>	<u>Partie</u>	<u>Organisation</u>
Le 11 mars 2003	Bob Lesperance	Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP)
Le 15 mai 2003	J. M. Roberts	SGI Canada
Le 15 mai 2003	Donald Johnston	Conseil relatif aux standards des planificateurs financiers (CSPF)
Le 23 mai 2003	Oscar Zimmerman	Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA)
Le 26 mai 2003	David Barber et John Whaley	Courtiers indépendants en sécurité financière (CISF)
Le 28 mai 2003	Marvin G. Baer	Comité consultatif des consommateurs de la CSFO et professeur émérite de la faculté de droit de l'Université Queen's
Le 29 mai 2003	Brian Evans	Canadian Federation of Independent Deposit Brokers
Le 29 mai 2003	Rita Minucci	Association des compagnies financières canadiennes
Le 29 mai 2003	Leslie Byrnes	Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP)
Le 29 mai 2003	Terry Campbell	Association des banquiers canadiens (ABC)
Le 29 mai 2003	Priscilla H. Healy	Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite (ACARR)
Le 29 mai 2003	John Mountain	Institut des fonds d'investissement du Canada (IFIC)
Le 30 mai 2003	Mark Yakabuski et John Karapita	Bureau d'assurance du Canada (BAC)
Le 30 mai 2003	Steve Howard	Advocis
Le 6 juin 2003	Brian Gilbert	Association des courtiers d'assurances du Canada
Le 17 juin 2003	Stephen Stewart	Service Croix Bleue de l'Atlantique
Le 3 juillet 2003	David Phillips	Centrale des caisses de crédit du Canada

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Joint Forum of Financial Market Regulators

L'ANNEXE 2

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 ~~des compétences~~ du pays (hormis celles du Québec) représentant tous les secteurs des produits financiers. ~~On s'attend à ce que ces principes et pratiques soient intégrés aux codes de déontologie des associations du secteur financier et soient respectés par tous les intermédiaires appelés à distribuer des produits et services financiers.~~

Ces document énonce les principes et pratiques exemplaires que devraient s'appliquer à toutes les transactions adopter tous les intermédiaires financières, sans égard à la catégorie dans leurs transaction avec les consommateur de produits, au type d'intermédiaire ou au mode d'achat d'un produit ou d'un et services financiers. Lorsqu'un principe ou une pratique est incompatible avec une disposition législative ou réglementaire applicable, y compris avec une règle d'un organisme auto-réglementé, qu'il soit reconnu, exempt de toute reconnaissance ou autorisé d'une quelconque façon, la loi ou le règlement applicable a la préséance. 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.

~~Un guide pour les consommateurs et un ensemble d'exemples portant sur des secteurs précis sont rattachés à ces principes et pratiques. Ces documents, destinés respectivement aux consommateurs et aux intermédiaires, visent à clarifier les principes et les pratiques énoncés.~~

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.

Joint Forum of Financial Market Regulators

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 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.

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.

Joint Forum of Financial Market Regulators

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. **Seolarité Éducation**: 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 seolarité~~ L'éducation, y compris ~~l'apprentissage permanent~~ la formation continue, 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'~~ 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, 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 ~~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, 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'adhérer aux~~ d'adopter les 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~~ 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 n'autorise, en vertu des lois ou bonne et due forme ou que les lois ou les règlements applicables ne l'exigent, ~~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~~ L'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/ 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: ~~Lorsqu'une situation occasionne un conflit inévitable,~~ 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 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 des 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 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 ~~la divulgation du~~ le 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 d'incitatifs ~~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. 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 plaintes (p. ex. : plaintes concernant la conduite, le services, ou le rendement du produit).

Joint Forum of Financial Market Regulators

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.~~

109. Définitions

« **Client** » : signifie tout client existant 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 personnels tels que définis dans les lois fédérales et provinciales régissant le respect de la vie privée. ~~fournis aux fins d'une transaction financière que le client tient à garder confidentiels.~~

Joint Forum of Financial Market Regulators

L'ANNEXE 3

Guide du consommateur concernant les transactions financières

En tant que consommateur de produits et services financiers, il est dans votre intérêt de trouver une société et/ou un représentant autorisé convenable avec qui traiter. Il vous incombe de fournir des renseignements précis et honnêtes à propos de vos besoins financiers. Si vous ne ~~divulgez~~ communiquez pas tous vos besoins, il est possible que le représentant vous offre, sans le savoir, des produits qui ne répondent pas à vos besoins financiers.

Les représentants peuvent être des agents ou des courtiers d'assurance, des conseillers financiers en placements, des représentants de régimes d'épargne-études, des courtiers en prêts, des courtiers en hypothèques, des planificateurs ou conseillers financiers, des ~~agents commerciaux~~ représentants en valeurs mobilières et autres. Vous ~~devriez~~ pourriez prendre le temps de rencontrer ~~faire le tour du marché et parler à~~ plusieurs représentants pour trouver la bonne personne. Vous pouvez également traiter directement avec les sociétés par téléphone, courrier ou Internet.

Lorsque vous faites affaire avec un représentant ou une société, si vous ne comprenez pas bien les attributs des produits ou services que vous achetez, vous devriez toujours demander des renseignements supplémentaires. En posant des questions, vous éviterez de vous méprendre éventuellement sur l'information qui vous est présentée.

Ce document présente les principes de base des transactions équitables auxquelles, en tant que consommateur, vous devez vous attendre lors de l'achat d'un produit financier, que vous traitiez directement avec une société ou par l'entremise d'un représentant.

- 1. Vos intérêts viennent en premier, avant ceux des représentants et des sociétés.*
- 2. Si vous décidez de traiter avec un représentant, vous devriez vous attendre à ce qu'il évalue vos besoins financiers et à ce qu'il recommande des produits qui répondent à vos besoins.*
- 3. Vous devriez vous attendre à ce que vos instructions soient suivies à la lettre. Votre représentant ou société ne doit pas effectuer de transactions illicites.*
- 4. Vous devriez vous attendre à traiter avec un représentant qualifié et vous attendre à ce que celui-ci agisse avec ~~ce que vos transactions soient traitées avec le plus haut degré de~~ professionnalisme. Si vous avez des doutes, vous pouvez vous informer sur les qualifications ou la conduite du représentant auprès de l'organisme réglementaire approprié.*

Joint Forum of Financial Market Regulators

5. *Vous devriez vous attendre à ce que vos renseignements personnels soient protégés et utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que vous n'ayez autorisé un usage à d'autres fins. Vos renseignements personnels peuvent être divulgués aux organismes d'application de la loi sans votre autorisation lorsque la loi l'exige ou l'autorise.*
6. *Si vous décidez de traiter ~~avoir recours à~~ avec un représentant, vous devriez vous attendre à être mis au courant de tout conflit d'intérêts et à avoir la possibilité de cesser de faire affaire avec le représentant.*
7. *Vous ~~devriez vous attendre à~~ le droit de recevoir tous les renseignements pertinents avant de prendre une décision sur un produit financier. Ces renseignements concernent, notamment, les caractéristiques, risques et avantages du produit, la ou les sociétés concernées, les droits exigibles, le mode de rémunération du représentant et les avantages qu'il pourrait tirer des programmes de stimulant à la vente. Cela comprend également l'information sur l'existence de relations d'affaires connues par le représentant, que ce soit entre d'autres sociétés ou personnes, qui peuvent se révéler pertinentes à votre achat.*
8. *Vous devriez vous attendre à ce que vos plaintes soient traitées rapidement et avec franchise. Si vous ne parvenez pas à résoudre le conflit qui vous oppose au représentant ou à la société, vous devriez recevoir des renseignements, préférablement par écrit, sur les moyens à votre disposition pour régler votre plainte.*