

Modèle de relation client-conseiller

Nouvelle Règle 3500 – Information sur la relation

1. Objectif des obligations d'information sur la relation avec les clients

- (1) La présente Règle établit les exigences minimales concernant l'information devant être donnée aux clients de détail sur la relation avec les clients. La présente Règle ne s'applique pas aux comptes de clients institutionnels.

L'information sur la relation avec les clients est une communication écrite du courtier membre au client qui décrit :

- les produits et les services qu'offre le courtier membre;
- la nature du compte et son mode de fonctionnement;
- les responsabilités du courtier membre envers le client.

L'information sur la relation avec les clients doit être fournie à un client au moment de l'ouverture d'un ou de plusieurs comptes et lorsqu'un changement important est apporté à l'information sur la relation fournie auparavant à un client.

Toute mention dans la présente Règle décrivant les obligations du courtier membre associées aux services fournis aux comptes avec conseils et aux comptes gérés s'applique également aux personnes autorisées d'un courtier membre fournissant des services à de tels comptes.

La présente Règle doit être lue en parallèle avec :

- les articles 1 et 2 de la Règle 1300 - Connaissance du client, convenance et surveillance
- les articles 3 à 21 de la Règle 1300 – Comptes carte blanche et comptes gérés;
- la Règle 2500 – Normes minimales de surveillance des comptes au détail;
- la Règle 3200 – Normes minimales pour les courtiers membres qui désirent obtenir l'approbation en vertu du paragraphe 1(s) de la Règle 1300 pour une dispense de l'obligation de convenance visant les opérations qui ne font pas l'objet d'une recommandation du courtier membre.

2. Définition des types de comptes en fonction de la relation avec les clients

- (1) Un « compte avec conseils » est un compte pour lequel le client est responsable des décisions de placement, mais peut se fonder sur les conseils que lui donne un représentant inscrit. Le représentant inscrit est responsable des conseils qu'il donne. Lorsqu'il donne des conseils, le représentant inscrit doit faire preuve d'un degré de prudence approprié, présenter des recommandations de placement convenant au client et fournir des conseils en placement impartiaux.
- (2) Un « compte sans conseils » est un compte ouvert conformément aux exigences relatives aux « services d'opérations exécutées sans conseils » énoncées dans la Règle 3200.

- (3) Un « compte géré » est un compte défini à l'article 3 de la Règle 1300.

3. Types de documents d'information sur la relation avec les clients

- (1) Les courtiers membres peuvent soit fournir un document d'information sur la relation avec les clients personnalisé à chacun de leurs clients, soit fournir un document d'information sur la relation avec les clients normalisé adapté aux différentes catégories de clients.
- (2) S'il fournit à un client un document d'information sur la relation avec les clients normalisé, le courtier membre doit établir si l'information convient à ce client. Plus précisément, le document doit décrire avec exactitude :
- (a) la relation que le client a amorcée à l'ouverture du compte avec le courtier membre;
 - (b) les services de conseils, de vérification de la convenance des placements et d'information sur le rendement de ces placements que recevra le client de la part du courtier membre.
- (3) Lorsqu'un client détient plusieurs comptes, le courtier membre peut lui fournir un document d'information regroupant ses comptes à la condition d'avoir déterminé qu'une telle information regroupée convient au client compte tenu des circonstances pertinentes, notamment de la nature des comptes.

4. Mode de présentation de l'information sur la relation avec les clients

- (1) Le mode de présentation de l'information sur la relation avec les clients n'est pas prescrit; toutefois le document d'information :
- (a) doit être présenté au client par écrit;
 - (b) doit être rédigé en termes simples choisis pour communiquer l'information au client de manière efficace;
 - (c) doit comprendre tout le contenu requis énoncé à l'article 5, ou, lorsque le courtier membre a fourni par ailleurs une information précise au client, une description générale et un renvoi à ces autres documents d'information comprenant l'information requise.
- (2) Les courtiers membres peuvent choisir de présenter l'information sur la relation avec les clients dans un document distinct ou de l'intégrer à un autre document remis au client à l'ouverture d'un compte.

5. Contenu du document d'information sur la relation avec les clients

- (1) Le document d'information sur la relation avec les clients doit être intitulé « Information sur la relation avec les clients ».
- (2) Sous réserve des paragraphes (3) et (4), le document d'information sur la relation avec les clients doit comporter l'information suivante :
- (a) une description des types de produits et de services qu'offre le courtier membre;

Annexe A

- (b) une description de la relation en fonction du compte;
- (c) une description du moyen utilisé par le courtier membre pour évaluer la convenance des placements, notamment :
 - (i) une description de l'approche utilisée par le courtier membre pour évaluer la situation financière du client, ses objectifs et son horizon de placement, sa tolérance au risque et ses connaissances en matière de placement, ainsi qu'une déclaration selon laquelle le client recevra une copie des renseignements sur le client recueillis auprès du client et consignés à l'ouverture du compte et lorsque des changements importants sont apportés à ces renseignements;
 - (ii) une déclaration indiquant que le courtier membre évaluera la convenance des placements dans le compte du client chaque fois :
 - (A) qu'une opération est acceptée,
 - (B) qu'une recommandation est faite,
 - (C) que des titres sont transférés ou déposés dans le compte,
 - (D) que le représentant inscrit ou le gestionnaire de portefeuille responsable du compte est remplacé;
 - (E) qu'un changement important est apporté aux renseignements sur le client;
 - (iii) une déclaration indiquant si la convenance des placements détenus dans le compte sera réévaluée dans le cas d'autres événements déclencheurs qui ne sont pas décrits au paragraphe 1(r) de la Règle 1300 et, en particulier, dans le cas d'importantes fluctuations du marché;
- (d) Une description des rapports portant sur les comptes des clients que le courtier membre produira, notamment :
 - (i) un relevé indiquant la date d'envoi au client des avis d'exécution d'opérations et des relevés de compte;
 - (ii) une description des obligations minimales du courtier membre concernant la fourniture au client d'information sur le rendement de son compte et une déclaration indiquant la date à laquelle le client recevra de l'information sur le coût des positions dans son compte et les opérations dans son compte;
 - (iii) une déclaration indiquant si l'information à donner sur le taux de rendement du compte fait partie des services offerts au client;
- (e) une déclaration indiquant les conflits d'intérêts du courtier membre ou des personnes autorisées et attestant que tout conflit d'intérêts important réel et éventuel, qui n'aura pas été évité sera communiqué au client dès qu'il surviendra;

Annexe A

- (f) une description de tous les frais d'administration et charges reliés au compte que le client devra ou pourrait engager pour la tenue générale du compte;
 - (g) une description de toutes les charges liées à l'acquisition, à l'aliénation ou à la détention de placements que le client devra ou pourrait engager, par type de produit de placement;
 - (h) une liste des documents devant être fournis au client relativement au compte;
 - (i) une description des mesures que prend le courtier membre pour traiter les plaintes et une déclaration selon laquelle le client recevra à l'ouverture de son compte une brochure décrivant les directives approuvées par l'OCRCVM pour le traitement des plaintes.
- (3) Dans le cas de comptes sans conseils, le courtier membre n'est pas tenu de fournir l'information sur la relation avec les clients prévue au paragraphe 2(c), pourvu que l'information soit faite conformément aux exigences de la Règle 3200.
 - (4) Dans le cas des comptes gérés, l'information requise mentionnée à l'alinéa 2(c)(iii) ne s'applique pas et l'information sur la relation avec les clients fournie par le courtier membre doit comprendre une déclaration selon laquelle le maintien de la convenance est assuré dans le cadre des services offerts pour les comptes gérés.

6. Examen des documents d'information sur la relation avec les clients

- (1) Selon l'article 2 de la Règle 1300, les documents d'information sur la relation avec les clients qui sont remis au client doivent être approuvés par un associé, un administrateur, un dirigeant ou un surveillant désigné. Cette approbation doit être obtenue quel que soit le type de document d'information remis au client. S'il s'agit d'un document normalisé, le surveillant chargé de l'approbation des nouveaux comptes doit voir à ce que chaque client reçoive le bon document. Si le document d'information est personnalisé pour chaque client, il doit être approuvé dans chaque cas par le surveillant désigné.

7. Obligations concernant la piste d'audit et la confirmation du client

- (1) Le courtier membre doit conserver une piste d'audit permettant de confirmer que les documents se rapportant au compte prévus par les Règles de l'OCRCVM ont été transmis au client.
- (2) Le courtier membre doit obtenir de son client un accusé de réception de l'information sur le client. Un accusé de réception signé par le client est recommandé mais non exigé. Si la signature du client n'est pas obtenue, il faut consigner d'une autre manière acceptable que l'information a été transmise au client.