



Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Mutual Fund Dealers Association of Canada

121 King Street W., Suite 1600, Toronto (Ontario) M5H 3T9

Tél. : (416) 361-6332 Téléc. : (416) 943-1218

SITE WEB : www.mfda.ca

Personne-ressource : Gregory J. Ljubic
Secrétaire général
Téléphone : (416) 943-5836
Courriel : gljubic@mfda.ca

Bulletin n° 0051- P

Le 5 février 2004

Bulletin de l'ACFM

Principe directeur

Aux fins de distribution aux parties intéressées dans votre société

Campagne épistolaire d'Advocis concernant les clients et les transferts de comptes

Récemment, les membres du conseil d'administration de l'ACFM ont reçu un certain nombre de lettres de deux pages, toutes identiques, de format standard, venant de plusieurs personnes autorisées concernant les clients et les transferts de comptes. L'ACFM croit savoir que cette campagne épistolaire a été organisée par Advocis, association formée récemment par la fusion de l'Association canadienne des conseillers en assurance et en finance et de l'Association canadienne des planificateurs financiers.

Bien que l'ACFM ait répondu directement à chacun des auteurs de ces lettres, dans l'intérêt de tous les membres et de toutes les personnes autorisées, l'ACFM joint aux présentes une copie de la lettre type qu'elle a reçue (annexe A) ainsi qu'une copie de la réponse type de l'ACFM (annexe B).

Plus récemment, certains membres du conseil de l'ACFM ont reçu des cartes postales, modèle standard, reprenant, mais plus brièvement, les mêmes questions soulevées dans les lettres de deux pages mentionnées ci-dessus. Plusieurs de ces cartes n'étaient pas signées par les expéditeurs et, dans plusieurs cas, l'adresse de retour n'apparaissait pas. Compte tenu de ces éléments, l'ACFM a décidé qu'il était nécessaire d'annoncer, par le présent bulletin, que les expéditeurs de telles cartes devraient prendre connaissance de la réponse de l'ACFM jointe au présent bulletin. L'ACFM ne transmettra pas d'autre réponse écrite à toute communication similaire à ces cartes.

Annexe A – Lettre type reçue

(Date)

(Nom de l'administrateur)

(Titre)

(Société)

(Adresse)

(Ville) ((Province))

(Code postal)

Monsieur (ou Madame) (nom de l'administrateur de l'ACFM),

Je suis un conseiller indépendant autorisé à vendre de l'assurance-vie et des titres d'organismes de placement collectif. J'ai établi et cultivé de nombreuses relations à long terme avec mes clients, indépendamment de mon rôle de courtier au sein de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM). Ces relations sont fondées sur ma capacité à fournir des conseils professionnels ainsi que des produits tels l'assurance-vie et les titres d'organismes de placement collectif.

Les règles actuelles de l'ACFM ne reconnaissent pas ces relations. En fait, ces règles suggèrent que le compte du client ainsi que la relation sont la propriété du courtier. Il n'en est rien. Le compte appartient au client et devrait être considéré comme tel, c'est-à-dire que le client devrait pouvoir décider qui se charge de son compte. Le client, dès lors, devrait pouvoir transférer son compte s'il le veut, sans aucune intervention de la part du courtier. La règle actuelle ne protège pas le client, mais plutôt les affaires du courtier.

Dans le cas où je déciderais de modifier ma relation avec le courtier, mes clients ne devraient pas subir les contraintes dues au système actuel. Présentement, chaque client doit indiquer qu'il approuve, par écrit, le nouveau courtier. Pendant ce processus, en vertu des règles de l'ACFM, le courtier existant doit désigner un nouveau « conseiller » et ce, jusqu'à nouvel ordre. Cette situation crée une atmosphère malsaine que les clients trouvent déconcertante et inutile. La majorité des clients veulent demeurer avec leur conseiller actuel (moi) et n'ont aucune relation avec leur courtier ou le représentant désigné. Les clients se posent des questions sur le fait que, selon les règles de l'ACFM actuelles, ils pourraient se retrouver sans leur conseiller et sans les services adéquats.

Je recommanderais que les règles de l'ACFM actuelles soient ainsi modifiées :

- Sous réserve d'une lettre d'instructions auparavant signée par le client, celui-ci est autorisé à transférer son compte au nouveau courtier aussitôt que le conseiller transfère ses affaires auprès du nouveau courtier.
- La règle de l'ACFM exigeant qu'un nouveau conseiller soit désigné devrait également être modifiée pour permettre une période de réflexion plus longue, c'est-à-dire qu'on devrait laisser passer une plus longue période avant de désigner un nouveau conseiller (de 30 à 60 jours).
- Le temps requis par le courtier précédent pour soumettre les documents à l'ACFM indiquant que le représentant sortant ne travaille plus pour le courtier devrait être ramené à trois jours ouvrables. Cela réduirait le temps requis pour inscrire le nouveau courtier.

Je vous incite à communiquer avec le président du conseil de votre commission des valeurs mobilières provinciale au sujet de la modification de la Règle 2.12.2 de l'ACFM portant sur « les transferts en masse », de la façon ici proposée, afin de permettre aux clients de préserver leur relation à long terme avec leurs conseillers.

De telles modifications servent les intérêts des consommateurs puisqu'elles permettraient à l'épargnant de continuer à travailler avec un conseiller qui s'est familiarisé avec ses objectifs et son profil de risque et le ferait en toute confidentialité.

Veillez agréer, Monsieur (ou Madame), l'expression de nos sentiments distingués.

(Nom de la personne autorisée/du courtier)

Annexe B – Réponse type de l'ACFM

(Date)

(Nom du destinataire)

(Société)

(Adresse 1)

(Adresse 2)

(Ville) ((Province))

(Code postal)

Monsieur (ou Madame),

Objet : La Règle 2.12.2 de l'ACFM et les transferts de comptes du client

Je suis heureux d'accuser réception de votre lettre adressée à (nom de l'administrateur), membre du conseil d'administration de l'ACFM, concernant les clients et les transferts de comptes.

Comme vous le savez probablement déjà, il s'agit d'un sujet très important pour les membres qui a fait l'objet de récentes analyses et discussions en matière de réglementation. Par conséquent, nous avons voulu prendre le temps de nous pencher sur ces questions avant de répondre. C'est ainsi que j'ai jugé bon d'exposer les fondements de la protection des épargnants qui sous-tendent les exigences de l'ACFM quant aux transferts de comptes du client.

Les clients individuels établissent leurs comptes auprès des membres de l'ACFM qui sont des courtiers en épargne collective, et les services aux clients ainsi que relatifs aux comptes sont assurés par des représentants ou des conseillers. Le lien existant entre le compte et le membre est habituellement constaté par le formulaire du nouveau client et par d'autres documents constituant le contrat intervenu entre le client et le courtier membre. Les actifs qui sont portés au compte appartiennent, évidemment, au client et ne peuvent faire l'objet d'opérations que selon les instructions du client, sous réserve de certaines mesures de protection réglementaires. De plus, le courtier et le représentant ou le conseiller détiennent des renseignements sur le client et sur son compte, et l'exclusivité de ces renseignements doit être respectée.

L'intérêt des clients envers leurs comptes auprès de courtiers membres de l'ACFM mentionné ci-dessus se reflète dans la Règle 2.1.3 de l'ACFM relative aux renseignements confidentiels et dans la Règle 2.12 concernant les transferts de comptes. De plus, l'ACFM a publié l'Avis de réglementation aux membres RM-0017 intitulé *Transfert de comptes du client* qui décrit les circonstances restreintes dans lesquelles les comptes du client peuvent être transférés par un membre sans obtenir le consentement préalable exprès du client. Ces dispositions réglementaires sont conçues pour protéger les intérêts tant des clients que ceux des membres en assurant la protection des biens des clients et des renseignements relatifs à leurs affaires. Il est à noter que les Règles de l'ACFM ne mentionnent pas la soi-disant propriété ou survaleur du compte d'un client, ces aspects étant considérés par l'ACFM comme des questions d'ordre commercial qui devraient être réglées entre les membres et les personnes autorisées.

En ce qui concerne le compte d'un client et ses actifs, le membre est responsable envers le client et n'a aucune raison de toucher aux actifs sans l'autorisation écrite ou le consentement du client. Toutefois, il va de soi que des transferts de comptes se produiront de temps à autre et le but de la Règle 2.12.2 et de l'Avis RM-0017 est de s'assurer que les membres et leurs représentants font preuve de diligence et de promptitude pour faciliter le transfert du compte de manière ordonnée et dans les délais appropriés.

En ce qui concerne les renseignements sur le client et son compte, la capacité d'un membre de transférer des comptes est un sujet d'actualité parce que les lois relatives à la protection de la vie privée du gouvernement fédéral et des provinces de la Colombie-Britannique et d'Alberta sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2004. Toutefois, mis à part ces exigences législatives, la Règle 2.1.3 de l'ACFM a été conçue pour protéger de tels renseignements et, en règle générale, ces renseignements ne peuvent être divulgués à une autre personne ni utilisés par un membre ou une personne autorisée sans le consentement préalable écrit du client, sauf tel qu'il est requis ou autorisé par une procédure judiciaire ou un pouvoir conféré par la loi. Cette exigence de l'ACFM est conforme aux lois sur la protection de la vie privée mentionnées précédemment et demeure une question réglementaire importante aux yeux de l'ACFM. De plus, la législation provinciale sur les valeurs mobilières prévoit les mêmes exigences. L'article 3.2 de la Norme canadienne 33-102 est très clair sur le fait qu'une personne inscrite, telle qu'un membre de l'ACFM, ne doit pas communiquer de renseignements au sujet de ses clients de détail à des tiers, sauf dans les cas expressément permis ou prévus par la loi ou les statuts et les règles d'un OAR reconnu, à moins que, entre autres, le client ne donne son consentement à la communication des renseignements dont il est question. Encore une fois, l'intention est de protéger les intérêts des clients et les renseignements qui sont confidentiels et exclusifs pour eux, et le consentement du client de communiquer de tels renseignements lors du transfert d'un compte est considéré comme une exigence réglementaire raisonnable.

J'espère que ce qui précède vous aidera à comprendre le but des Règles de l'ACFM relativement aux transferts de comptes.

Veillez agréer, Monsieur (ou Madame), l'expression de mes sentiments distingués.

Gregory J. Ljubic
Secrétaire général