



Personne-ressource : Ken Woodard
Directeur, Communications et services aux membres
Téléphone : 416 943-4602
Courriel : kwoodard@mfd.ca

RM-0069
Le 14 avril 2008

AVIS DE RÉGLEMENTATION AUX MEMBRES

LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LE CARACTÈRE ADÉQUAT DES PLACEMENTS

Le présent avis a pour but de fournir aux membres des directives pour les aider à élaborer des principes directeurs concernant le caractère adéquat des placements afin qu'ils puissent se conformer à leur obligation de s'assurer que chaque ordre accepté et que chaque recommandation faite soient conformes aux renseignements « Connaissance du client » des clients. Il contient également des directives quant à la façon d'évaluer le caractère adéquat d'un placement fait au moyen de fonds empruntés et présente les commentaires du personnel de l'ACFM sur l'évaluation du caractère adéquat des placements dans le cadre d'un examen de conformité ou d'une mise en application.

Plus particulièrement, les lignes directrices visent à faciliter l'établissement de normes objectives et uniformes dans le secteur concernant l'évaluation du caractère adéquat des placements pour le bénéfice des membres et des investisseurs. Le personnel de l'ACFM reçoit souvent des demandes de la part des membres à ce sujet. De plus, les lacunes relevées au cours des examens de conformité ainsi que le nombre de plaintes reçues par l'ACFM concernant des placements inappropriés indiquent à l'ACFM que des directives et des éclaircissements dans ce domaine sont une priorité réglementaire. Certains aspects du présent Avis feront l'objet de projets de Règles et de Principes directeurs futurs. Toutefois, étant donné l'importance de la question et pour répondre aux demandes des membres qui souhaitent obtenir des précisions, le personnel de l'ACFM a émis le présent Avis dans l'intervalle.

Les renseignements qui suivent tiennent compte des obligations réglementaires existantes ainsi que des nouvelles lignes directrices dans certains domaines, tels que les changements importants apportés aux renseignements « Connaissance du client », les situations qui exigent une évaluation du caractère adéquat du placement et les critères en matière de surveillance des opérations et des comptes, qui entraîneront des modifications correspondantes aux Règles et aux Principes directeurs futurs. Les modifications aux Règles et aux Principes directeurs seront faites suivant la procédure d'examen et d'approbation habituelle et comprendront une période de commentaires par les personnes intéressées. Dans la mesure où ces commentaires entraînent des changements qui nécessitent des modifications au projet de Règle ou de Principe directeur qui seraient incompatibles avec les lignes directrices énoncées aux présentes, le présent Avis sera mis à jour en conséquence.

Étant donné l'étendue des lignes directrices suivantes, si un membre a des questions sur la façon dont les lignes directrices se rapportent directement à ses activités, il est prié de communiquer avec le directeur de la conformité qui lui a été assigné ou avec Ken Woodard, directeur, Communications et services aux membres.

ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERS DE FONDS MUTUELS

LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LE CARACTÈRE ADÉQUAT DE PLACEMENTS

TABLE DES MATIÈRES

1.	CONNAISSANCE DU CLIENT	3
A.	Maintien de renseignements « Connaissance du client » complets et exacts	3
B.	Approbation des renseignements « Connaissance du client »	4
C.	Changements importants apportés aux renseignements « Connaissance du client ».....	5
D.	Formulaire d'ouverture de compte ou « Connaissance du client ».....	6
E.	Méthodes d'enregistrement ou de description de la tolérance au risque	9
F.	Utilisation d'un questionnaire pour recueillir les renseignements « Connaissance du client »	11
G.	Autres préoccupations concernant la qualité des renseignements « Connaissance du client ».....	11
H.	Renseignements « Connaissance du client » à l'égard du compte et du client.....	13
2.	CONNAISSANCE DU PRODUIT	14
A.	Évaluation du risque des fonds communs de placement visés par un prospectus	14
B.	Titres dispensés	14
C.	Billets à capital protégé.....	15
3.	PROCÉDURE CONCERNANT LE CARACTÈRE ADÉQUAT DES PLACEMENTS	16
A.	À quel moment l'évaluation du caractère adéquat est-elle nécessaire ?.....	16
B.	Caractère adéquat des placements en général.....	17
C.	Caractère adéquat de la tolérance au risque.....	18
D.	Utilisation de moyennes pondérées pour les notations de risque des fonds	18
E.	Caractère adéquat des objectifs de placement	19
F.	Caractère adéquat de l'horizon de placement.....	19
G.	Surveillance des comptes et des opérations, résolution des enquêtes.....	20
H.	Opérations inappropriées non sollicitées et portefeuilles inappropriés	23
I.	Autres préoccupations concernant la surveillance des opérations et l'évaluation du caractère adéquat des placements	23
4.	EFFET DE LEVIER	24
A.	Informé le client.....	24
B.	Responsabilités des membres et des PA à l'égard des opérations avec effet de levier.....	25
C.	Évaluation du caractère adéquat des stratégies d'endettement.....	26
D.	Autres préoccupations concernant la surveillance de l'effet de levier	29
5.	ERREURS COURANTES	29
	ANNEXE 1 : EXEMPLE DE RENSEIGNEMENTS « CONNAISSANCE DU CLIENT »	31

LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LE CARACTÈRE ADÉQUAT DES PLACEMENTS

1. CONNAISSANCE DU CLIENT

A. Maintien de renseignements « Connaissance du client » complets et exacts

La Règle 2.2.1 de l'ACFM stipule que les membres et leurs personnes autorisées (« PA ») doivent faire preuve de la diligence voulue pour veiller à ce que « l'acceptation d'un ordre ou la recommandation faite à l'égard d'un compte d'un client convienne à celui-ci et corresponde à ses objectifs de placement. » Pour respecter cette obligation, les membres et les PA doivent obtenir et conserver des renseignements « Connaissance du client » complets, à jour et exacts. Sans eux, il est impossible de déterminer si une recommandation convient ou non au client. Par conséquent, les membres doivent obtenir des renseignements « Connaissance du client » complets au moment d'ouvrir un compte et avant d'effectuer une opération au nom d'un client.

Le formulaire d'ouverture de compte ou le formulaire « Connaissance du client » du membre doit être conçu en tenant compte des produits et des stratégies de placement que le membre offre à ses clients ainsi que de ses politiques et procédures en matière de surveillance des opérations afin d'obtenir assez d'informations pour pouvoir déterminer si les recommandations faites ou les ordres acceptés conviennent au client. Lorsque les produits, les stratégies de placement ou les politiques internes sont modifiés, il devrait être possible d'ajouter les nouveaux renseignements requis sur le formulaire ou de créer un nouveau formulaire. Si le formulaire ne contient pas suffisamment de renseignements détaillés précis pour déterminer si une recommandation ou un ordre convient au client, le membre devrait procéder avec circonspection pour déterminer si le placement convient au client.

Les membres sont tenus d'avoir des politiques et des procédures relativement à l'obtention, à l'approbation et à la mise à jour des renseignements « Connaissance du client », qui devraient décrire les activités suivantes :

- l'ouverture des comptes et leur approbation, notamment les délais de soumission des renseignements et de l'approbation subséquente;
- la mise à jour des renseignements « Connaissance du client », y compris les délais recommandés pour mettre à jour les renseignements et une description de la procédure d'approbation des mises à jour;
- la vérification de l'exhaustivité des renseignements « Connaissance du client » avant d'ouvrir un compte ou de faire des opérations dans celui-ci;
- la détection de renseignements « Connaissance du client » divergents et leur utilisation éventuelle par les PA et les superviseurs.

Si un compte est ouvert sans que tous les renseignements « Connaissance du client » aient été obtenus, il devrait être interdit de faire des opérations dans le compte, sauf pour permettre les

rachats. Le membre devrait également demander pourquoi le compte a été ouvert sans que les renseignements « Connaissance du client » aient été versés au dossier.

Les membres sont également tenus d'avoir des contrôles internes sur la saisie des renseignements « Connaissance du client » dans leur système administratif lorsqu'ils ouvrent un nouveau compte ou mettent à jour les renseignements « Connaissance du client » d'un compte existant.

B. Approbation des renseignements « Connaissance du client »

Les membres doivent avoir des politiques et des procédures destinées tant au personnel du siège social qu'à celui des succursales relativement à l'ouverture des nouveaux comptes et à la mise à jour des renseignements « Connaissance du client ». La procédure d'approbation ne devrait pas être considérée uniquement comme une fonction administrative. Les renseignements « Connaissance du client » présentés aux fins d'approbation devraient plutôt être examinés pour en vérifier l'exhaustivité ainsi que leur caractère raisonnable et leur uniformité.

Exhaustivité

Les membres doivent avoir des contrôles en place pour s'assurer que les comptes soient ouverts uniquement lorsque tous les renseignements « Connaissance du client » ont été obtenus. Si un membre a des comptes qui ont déjà été ouverts avec des renseignements « Connaissance du client » incomplets, il devrait être interdit d'effectuer des opérations dans ces comptes, sauf pour permettre les rachats.

Caractère raisonnable

L'approbation des nouveaux comptes et des mises à jour des renseignements « Connaissance du client » devrait comprendre l'examen objectif de ces renseignements. Par exemple, si un client âgé de 70 ans a un horizon de placement à long terme et une tolérance au risque élevée, son compte devrait être signalé aux fins d'un suivi pour déterminer si les renseignements « Connaissance du client » sont exacts et si le client a d'autres objectifs qui n'auraient pas été pris en considération ou inscrits sur le formulaire « Connaissance du client ».

Uniformité

Les membres devraient avoir instauré des contrôles pour éviter ou déceler les incompatibilités dans les renseignements « Connaissance du client ». Par exemple, un client ayant un objectif de placement « spéculatif » ne devrait pas également avoir une tolérance au risque « faible ». Certains membres ont intégré des contrôles de validation à leur système des opérations pour interdire l'enregistrement ou l'acceptation de renseignements divergents.

La preuve des enquêtes menées, des réponses reçues et des approbations données doit être conservée pour attester les activités de surveillance du membre. Lorsqu'une vérification est demandée, la raison de celle-ci ainsi que les délais des réponses et les renseignements supplémentaires requis devraient être consignés et un suivi devrait être fait pour s'assurer que la situation soit résolue rapidement.

Au moment d'approuver les nouveaux comptes, de modifier des renseignements « Connaissance du client » ou d'effectuer des examens de succursales, le personnel chargé de la surveillance du membre devrait porter une attention particulière aux PA qui ont un grand nombre de comptes de clients affichant les mêmes renseignements « Connaissance du client » ou des renseignements très similaires. Le personnel de l'ACFM a relevé, au cours de ses examens et enquêtes, des situations où les PA utilisent les mêmes renseignements « Connaissance du client » pour plusieurs clients afin de faire coïncider leurs recommandations d'opération ou leurs stratégies de placement. On s'attend à ce que les PA fassent des recommandations appropriées selon les renseignements particuliers de chaque client et ils ne devraient pas consigner ces renseignements uniquement pour étayer leurs recommandations.

C. Changements importants apportés aux renseignements « Connaissance du client »

Les membres devraient avoir des politiques et des procédures concernant la mise à jour des renseignements « Connaissance du client » lorsqu'il survient des changements importants, qui devraient comprendre les éléments suivants :

- l'obligation d'obtenir l'approbation d'un cadre supérieur;
- des contrôles internes pour vérifier l'exactitude des renseignements sur les clients utilisés par les PA et le personnel chargé de la surveillance;
- la conformité avec les exigences en matière de tenue des registres.

Les modifications importantes devraient comprendre tout renseignement susceptible d'entraîner un changement à la tolérance au risque, à l'horizon de placement et aux objectifs de placement déclarés ainsi qu'à toute situation qui pourrait avoir une incidence importante sur la valeur nette ou le revenu du client (par exemple, la perte d'un emploi, une maladie à long terme ou un refinancement).

La Règle 2.2.1 a) de l'ACFM stipule que les renseignements « Connaissance du client » doivent être mis à jour au moment d'une opération et la Règle 2.2.4 b) de l'ACFM stipule que les membres doivent demander annuellement par écrit à leurs clients si leurs renseignements « Connaissance du client » ont changé. Dans le cadre de leurs saines pratiques, certains membres ont également adopté une politique qui prévoit que les PA doivent communiquer directement avec les clients tous les ans pour confirmer ou mettre à jour les renseignements « Connaissance du client ».

Certains membres sont également en mesure de cerner les renseignements « Connaissance du client » périmés dans leur système administratif. En général, le système indique les renseignements « Connaissance du client » qui n'ont pas été mis à jour au cours des douze derniers mois.

En effectuant des examens de succursale, le personnel de l'ACFM trouve souvent des renseignements « Connaissance du client » dans le dossier du client qui divergent de ceux

enregistrés dans le système administratif du membre parce que les mises à jour ne sont pas traitées de la même manière que celle utilisée pour l'ouverture d'un compte. Le personnel de l'ACFM a constaté que les renseignements « Connaissance du client » mis à jour ne sont généralement pas approuvés et qu'il n'existe peu ou pas de contrôle ou procédure pour s'assurer que les registres du siège social aient été modifiés pour refléter les nouveaux renseignements. Dans d'autres cas, les membres ont modifié leur formulaire d'ouverture de compte sans faire les changements correspondants à leur système administratif ou ont modifié les données dans leur système administratif sans faire les changements correspondants sur le formulaire d'ouverture de compte. En conséquence, le personnel chargé de la surveillance du siège social du membre utilise des informations inexacts pour évaluer le caractère adéquat des placements. Il est important que les membres élaborent des politiques et des contrôles relativement au processus de mise à jour. De plus, lorsqu'un membre effectue une inspection de succursale conformément au Principe directeur n° 5 « Exigences en matière d'examen des succursales » de l'ACFM, le membre devrait également faire une vérification pour s'assurer que les renseignements enregistrés dans son système sont les mêmes que ceux versés au dossier du client, notamment les renseignements « Connaissance du client » figurant sur des plans financiers ou des documents de prêt, s'il y a lieu.

D. Formulaire d'ouverture de compte ou « Connaissance du client »

Les renseignements « Connaissance du client » doivent être définis de manière claire et précise afin que les clients puissent comprendre ce que signifient les termes et comment les critères se rapportent aux placements précis recommandés ou acceptés par le membre.

Un exemple de la manière de définir les renseignements « Connaissance du client » est présenté à l'annexe 1 pour fournir d'autres informations sur la manière d'appliquer les notions dont il est question ci-après.

Renseignements « Connaissance du client »

Les renseignements « Connaissance du client » comprennent ce qui suit :

- l'âge
- la connaissance des placements
- le revenu annuel
- la valeur nette
- les objectifs de placement
- l'horizon de placement
- la tolérance au risque

a) Âge

La date de naissance du client doit être inscrite.

b) Connaissance des placements

La connaissance des placements devrait refléter la compréhension que le client a des investissements, des produits de placement et des risques y afférents.

c) Revenu annuel

Cet élément devrait représenter le revenu annuel provenant de toutes les sources pertinentes et être inscrit sous forme de chiffres ou à l'aide de fourchettes acceptables.

d) Valeur nette

Le mode de calcul de la valeur nette devrait être consigné. La valeur nette devrait être calculée selon la valeur estimative des liquidités majorées des immobilisations corporelles, déduction faite des dettes estimatives et ne devrait pas comprendre que les actifs du titulaire du compte et de son conjoint. Les liquidités devraient comprendre celles qui ne sont pas assujetties à des restrictions et qui sont facilement convertibles en espèces sans pénalité. Par exemple, les placements généraux devraient être considérés comme des liquidités à moins qu'ils ne soient immobilisés ou détenus dans un régime enregistré et assujettis à l'impôt au moment de leur retrait.

Il est important d'identifier les liquidités et les immobilisations corporelles, particulièrement au moment de déterminer si un placement au moyen d'un emprunt (« effet de levier ») convient au client. D'autres directives sur l'évaluation du caractère adéquat d'un emprunt sont présentées à la rubrique 4 du présent Avis.

e) Objectifs de placement

Les objectifs de placement sont le résultat que le client souhaite obtenir de ses placements et ils devraient se rapporter au type de placement qu'il achètera. Si un client a plusieurs objectifs, le membre devrait avoir une façon d'identifier l'importance relative de chacun dans le compte, soit en utilisant des pourcentages ou des descriptions des titres en portefeuille recommandés, tel qu'il est décrit plus en détail selon la méthode des portefeuilles modèles expliquée à la rubrique E ci-après. Le personnel de l'ACFM a constaté que certains membres utilisent des cases à cocher qui permettent de choisir plusieurs objectifs à l'égard d'un compte mais n'indiquent pas le pourcentage qui devrait être attribué à chacun.

Le personnel de l'ACFM a également remarqué que certains formulaires « Connaissance du client » contiennent des objectifs de placement qui sont trop généraux ou trop vagues pour se rapporter à un placement ou à une opération précis, mais qui se rapportent davantage aux objectifs généraux du compte (comme « épargne en vue de la retraite » ou « planification fiscale »).

Si un membre désire aussi inscrire ces types d'objectifs généraux, il peut le faire séparément sur le formulaire « Connaissance du client ». Toutefois, les objectifs de placement utilisés pour la surveillance des comptes ou l'évaluation du caractère adéquat des placements devraient clairement se rapporter au type de placement qui sera acheté par le client.

Les définitions de « croissance », de « revenu » et de « équilibré » sont présentées à l'annexe 1. Lorsqu'un membre utilise le terme « équilibré », il devrait indiquer dans quelle proportion répartir les placements liés à la croissance et ceux liés au revenu. Le personnel de l'ACFM a remarqué l'utilisation d'autres termes, notamment « préservation du capital » et « spéculatif » qui, lorsqu'ils sont utilisés, doivent être définis de manière à ce que le client comprenne à quel type de placement ils se rapportent.

f) *Horizon de placement*

L'horizon de placement est la période à partir du moment actuel jusqu'au moment où le client aura besoin de retirer une partie importante de l'argent investi. Il peut être défini en termes absolus ou sous forme de fourchettes qui contiennent un nombre suffisant de catégories pour permettre d'évaluer le caractère adéquat des produits vendus ou des stratégies de placement utilisées.

g) *Tolérance au risque*

Les membres et les personnes autorisées devraient considérer la tolérance au risque comme étant la volonté de l'investisseur à accepter les risques ou sa capacité à faire face aux baisses de la valeur de son portefeuille, selon le moindre de ces deux éléments. Il ne s'agit pas simplement du niveau de confort ou de l'attitude du client envers le risque, mais aussi de sa capacité réelle à supporter les pertes financières. La tolérance au risque devrait, par conséquent, être déterminée selon le moindre de ces deux critères.

Une évaluation incorrecte de la tolérance au risque du client est l'allégation la plus courante que l'on retrouve dans les plaintes des clients soumises à l'ACFM. Les clients prétendent que la tolérance au risque inscrite sur le formulaire « Connaissance du client » est plus élevée que celle qu'ils croyaient être réellement.

Dans certains cas, il y a une différence entre le risque qu'un client est prêt à prendre ou en mesure de prendre et le rendement auquel il s'attend. Une PA pourrait donc déterminer une tolérance au risque plus élevée que ce qu'elle devrait être pour essayer de satisfaire les attentes du client.

Dans d'autres cas, les PA et les membres déterminent la tolérance au risque du client selon une combinaison de divers critères « Connaissance du client ». Bien que ces autres critères, tels que le revenu, la valeur nette et l'horizon de placement, doivent être examinés avec le client pour l'aider à comprendre la tolérance au risque et la manière dont elle influence les risques et le rendement, ils ne devraient pas supplanter l'évaluation ultime du client de sa volonté et de sa capacité réelles à accepter le risque. Les PA et les membres ne devraient pas présumer ce que les clients pensent. Par exemple, un client ayant un horizon de placement à long terme ainsi qu'une valeur nette et un revenu importants peut faire face aux fluctuations du marché à long terme, ce qui pourrait laisser croire que sa tolérance au risque est élevée ou qu'il devrait investir une grande partie de son portefeuille dans des placements à risque élevé, mais s'il n'est pas prêt à accepter ce niveau de risque ou n'est pas confortable

avec un placement comportant un risque élevé, le formulaire « Connaissance du client » devrait indiquer la décision du client et non pas l'opinion de la PA de ce que devrait être la tolérance au risque du client.

Renseignements « Connaissance du client » des comptes conjoints

Relativement aux comptes conjoints, certains renseignements « Connaissance du client », comme l'âge et la connaissance des placements, devraient être indiqués séparément pour chaque titulaire du compte. Le revenu annuel et la valeur nette peuvent être obtenus pour chaque personne ou combinés pour autant qu'il soit clair laquelle de ces deux méthodes a été utilisée. Les objectifs de placement, l'horizon de placement et la tolérance au risque devraient se rapporter au compte et non pas être indiqués séparément pour chaque titulaire du compte.

E. Méthodes d'enregistrement ou de description de la tolérance au risque

Le personnel de l'ACFM a relevé trois méthodes de décrire les risques présentés sur le formulaire « Connaissance du client » :

a) Cases à cocher

Cette méthode utilise généralement trois cases (risque élevé, moyen et faible) ou un classement numérique du risque du client qui contient trois catégories : risque élevé, moyen et faible (c'est-à-dire que 1 à 3 représente un risque faible, 4 à 6, un risque moyen et 7 à 9, un risque élevé). Lorsque cette méthode est utilisée, les titres comportant un risque plus élevé que la tolérance au risque indiquée sur le formulaire ne conviendraient pas au client, car rien n'indique que le client a convenu de détenir des titres comportant une notation du risque plus élevée que celle inscrite sur le formulaire. Par exemple, un client à risque « moyen » ne devrait pas investir dans un fond commun de placement à risque « élevé ». Si le membre ne veut pas être limité à accepter des titres dont la tolérance au risque est égale ou inférieure à celle indiquée dans la case et souhaite bâtir des portefeuilles qui comprennent des titres à risque plus élevé, il devrait alors expliquer au client la composition des placements à risque faible, moyen et élevé qui seront détenus dans le compte et utiliser la méthode des pourcentages ou la méthode des portefeuilles modèles dont il est question plus loin.

Le personnel de l'ACFM a remarqué que certains membres utilisent des cases à cocher pour indiquer qu'une partie du compte peut détenir des placements à risque plus élevé.

Par exemple, la case à cocher de risque moyen devrait être définie comme « un portefeuille qui détient au plus 20 % de placements à risque élevé ». Le personnel de l'ACFM estime que cette façon de décrire la composition du compte correspond à la « méthode des portefeuilles modèles » dont il est question ci-après.

Les membres qui veulent utiliser la méthode des portefeuilles modèles doivent démontrer à l'aide d'une analyse statistique et en tenant compte de tous les placements offerts en vente que leurs définitions sont appropriées et qu'ils sont en mesure de surveiller régulièrement la composition des portefeuilles.

b) Pourcentages

Certains membres utilisent des pourcentages pour identifier la composition des risques des titres qui seront achetés et à laquelle le client a donné son consentement (par exemple, 10 % risque élevé, 60 % risque moyen, 30 % risque faible). Dans la mesure où une opération entraîne une composition de risques qui excède les seuils de risque déclarés sur le formulaire « Connaissance du client », elle devrait faire l'objet d'une vérification pour déterminer si elle convient au client et la situation devrait être réglée dans le cours normal des activités.

c) Portefeuilles modèles

Quelques membres ont créé des portefeuilles modèles qui classent les clients en catégories selon leurs renseignements « Connaissance du client » et leur attribuent des portefeuilles préétablis. Les portefeuilles sont ventilés selon les divers niveaux de risques et types de placements (par exemple, titres de participation ou titres à revenu). Des explications claires doivent être fournies au client concernant la composition des portefeuilles et de la manière dont les renseignements « Connaissance du client » ont donné le portefeuille choisi.

À ce jour, selon le personnel de l'ACFM, cette méthode n'a été utilisée de manière acceptable que par les membres qui vendent un petit nombre de produits et qui ont accès à un gestionnaire de portefeuille, car elle exige un suivi constant des titres en portefeuille pour s'assurer que le compte établi selon un modèle donné convient effectivement au client ayant des renseignements « Connaissance du client » qui lui sont propres. Tout membre utilisant ce modèle doit pouvoir démontrer, à l'aide d'une analyse statistique valable, que les portefeuilles préétablis conviennent aux clients de chaque catégorie, compte tenu de tous les placements qu'il vend et qu'il est en mesure de surveiller la composition des portefeuilles pour s'assurer qu'elle convient au client, et ce, de manière continue.

Critères de conformité au cours de l'examen des opérations par l'ACFM

Au cours des examens de conformité routiniers effectués par le personnel de l'ACFM lorsque celui-ci vérifie un échantillon d'opérations, le personnel questionnera le caractère adéquat d'une opération si le compte contient des titres qui excèdent de 10 % la tolérance au risque déclarée du client. Le seuil utilisé par le personnel de l'ACFM pour signaler les opérations devant être questionnées ne réduit d'aucune façon l'obligation d'un membre de superviser le caractère adéquat des opérations ni de traiter les plaintes de manière juste.

F. Utilisation d'un questionnaire pour recueillir les renseignements « Connaissance du client »

Les questionnaires sont un outil utile pour évaluer les critères « Connaissance du client » s'ils sont utilisés convenablement. Un questionnaire devrait être conçu de manière à ce que la tolérance au risque obtenue corresponde à la capacité du client de faire face aux pertes ou à sa volonté à accepter les risques, selon le moindre de ces deux éléments. Le personnel de l'ACFM a constaté dans certains cas que le questionnaire n'accomplit pas ce résultat, car il accorde une pondération ou une note relative plus grande aux questions qui sollicitent des renseignements sur la capacité du client de faire face aux pertes qu'aux questions concernant la volonté du client à accepter les risques et qu'une moyenne est ensuite faite des notes. Cette façon de faire donne une tolérance au risque plus élevée qu'elle ne devrait être.

Le personnel a également trouvé des questions qui étaient trop vagues pour procurer des renseignements fiables et des questions qui ne correspondaient pas aux critères « Connaissance du client » du membre. On s'attend à ce que les membres qui utilisent des questionnaires ou qui permettent aux PA d'utiliser leurs propres questionnaires les passent en revue et les valident pour s'assurer qu'ils donnent des résultats uniformes et appropriés.

G. Autres préoccupations concernant la qualité des renseignements « Connaissance du client »

Le personnel a également relevé les préoccupations suivantes concernant les renseignements « Connaissance du client » qui sont recueillis par les membres.

- Lorsque des échelles sont utilisées, elles sont parfois trop générales. Par exemple, un horizon de placement à long terme défini comme étant de plus de 3 ans et la catégorie supérieure de la valeur nette qui est de 100 000 \$ et plus.
- Le formulaire d'ouverture de compte ne contient pas suffisamment de renseignements pour permettre d'évaluer le caractère adéquat de certains produits ou de certaines stratégies de placement du membre. Par exemple, si le membre vend des titres dispensés aux termes d'une dispense au titre d'investisseur qualifié, le formulaire d'ouverture de compte devrait inclure des renseignements précis sur le revenu et la valeur nette pour pouvoir démontrer que les conditions de la dispense ont été respectées. Ou encore, lorsqu'un horizon de placement minimal a été défini comme ligne directrice pour recommander un emprunt, l'horizon de placement indiqué sur le formulaire d'ouverture de compte devrait attester que ce critère a été rempli. Le personnel de l'ACFM a également remarqué que des membres définissent l'horizon de placement à long terme comme étant de plus de 3 ans, ce qui est insuffisant pour déterminer si la vente d'un fonds commun de placement comportant des frais de vente différés convient à un client.
- Les choix de renseignements « Connaissance du client » sur le formulaire d'ouverture de compte sont ambigus. Par exemple, l'horizon de placement « aucun » est interprété différemment par le personnel d'un membre pour signifier un terme extrêmement long ou un terme très court.

- Relativement aux comptes conjoints, des membres recueillent les renseignements « Connaissance du client » pour chaque titulaire du compte plutôt qu'à l'égard du compte lui-même. Dans certains cas, les renseignements « Connaissance du client » recueillis pour chaque titulaire du compte sont contradictoires et il n'est pas clair lesquels se rapportent au compte.
- Les renseignements « Connaissance du client » sont incompatibles. Par exemple, un client a un objectif de placement spéculatif et une tolérance au risque faible. Le membre devrait avoir une mesure de contrôle permettant d'éviter ou de déceler les incompatibilités et d'en faire le suivi.
- L'utilisation de calculatrices ou d'autres formules qui misent principalement sur la capacité de faire face aux pertes plutôt que sur la volonté ou la capacité du client à accepter les risques, selon le moindre de ces deux critères.
- Peu ou pas d'explications des termes utilisés sur le formulaire d'ouverture de compte, notamment la tolérance au risque, les objectifs de placement et l'horizon de placement.
- Lorsque la méthode des portefeuilles modèles est utilisée, peu ou pas de renseignements sont fournis au client au sujet de la composition du portefeuille et de la manière dont le portefeuille a été sélectionné et il n'existe aucune analyse statistique démontrant que celui-ci convient au client.
- Lorsque des questionnaires sont utilisés pour évaluer la tolérance au risque, la détermination finale de la tolérance au risque du client est plus élevée que celle que laissent entendre les réponses du questionnaire.
- Des renseignements « Connaissance du client » sont manquants ou incomplets.
- Les formulaires d'ouverture de compte ne sont pas examinés pour en vérifier l'uniformité et le caractère raisonnable.
- Les formulaires d'ouverture de compte n'ont pas été examinés ou approuvés en temps utile.
- Les mises à jour des renseignements « Connaissance du client » ne sont pas examinées ou approuvées ou le système administratif du membre n'est pas mis à jour.
- Les superviseurs ne questionnent pas les situations où une PA a un grand nombre de clients qui ont les mêmes renseignements « Connaissance du client » ou des renseignements similaires. Dans ces cas, il semblerait que ces renseignements soient déterminés selon les pratiques de négociation utilisées par la PA plutôt que les circonstances réelles du client.
- Le personnel assigné à l'approbation des nouveaux comptes ou des mises à jour des renseignements « Connaissance du client » n'en vérifie que leur exhaustivité et non leur uniformité ou leur caractère raisonnable.
- Les membres décrivent parfois la tolérance au risque sous forme de chiffres ou d'échelle numérique sans fournir d'explication sur ce que les chiffres signifient ni comment ils ont été obtenus. Par exemple, un formulaire

d'ouverture de compte peut indiquer qu'un risque moyen a une valeur « 4 à 6 » et que le client s'est vu attribuer la valeur numérique « 4 ». Le client ne reçoit parfois pas de renseignements ni de documentation expliquant l'origine du chiffre « 4 » et le formulaire d'ouverture de compte ne contient parfois pas d'explication sur la différence entre un client à risque moyen qui a une note de « 4 » et un autre qui a une note de « 5 », et aucune explication n'est fournie quant à la signification de risque moyen et à la manière dont il se rapporte aux types de placement qui seront achetés.

H. Renseignements « Connaissance du client » à l'égard du compte et du client

Le membre devrait recueillir les renseignements « Connaissance du client » séparément pour chaque compte, car un client pourrait avoir une tolérance au risque, un horizon de placement et des objectifs de placement différents selon le compte. Toutefois, d'autres facteurs, comme le revenu, l'âge, la connaissance des placements doivent demeurer les mêmes pour tous les comptes du même client.

Lorsqu'un membre souhaite utiliser un ensemble de tolérance au risque, d'horizon de placement et d'objectifs de placement pour plusieurs comptes au sein de la société pour évaluer le caractère adéquat des placements dans leur ensemble, il devra démontrer ce qui suit :

- a)* Le client a accepté que les renseignements « Connaissance du client » se rapportent à tous les comptes précisés sur le formulaire « Connaissance du client » et que le portefeuille combiné des comptes soit utilisé pour vérifier le caractère adéquat des placements.
- b)* Les propriétaires véritables sont les mêmes pour tous les comptes.
- c)* Le système administratif du membre peut regrouper efficacement les comptes pour permettre d'évaluer le caractère adéquat des placements. Par exemple, si un membre utilise la méthode des pourcentages pour déterminer la tolérance au risque, il devra démontrer que son système administratif peut regrouper les actifs de tous les comptes des clients selon leur catégorie de risque respective et repérer les opérations qui excéderaient la tolérance au risque des comptes regroupés.
- d)* Le système administratif du membre peut séparer les comptes qui ont été regroupés si un renseignement « Connaissance du client » à l'égard d'un compte est modifié. Par exemple, si les objectifs de placement d'un compte sont modifiés, le système administratif du membre devrait identifier ce compte dans le cadre de la procédure de surveillance des opérations.

2. CONNAISSANCE DU PRODUIT

Les membres et les PA doivent comprendre les faits saillants au sujet des produits qu'ils offrent à leurs clients afin de s'acquitter de leur obligation en matière de vérification des placements. L'Avis de réglementation aux membres RM-004 « Connaissance du produit » de l'ACFM contient d'autres directives à l'intention des membres relativement à leur obligation de contrôle préalable lorsqu'ils approuvent ou offrent un produit aux fins de vente.

A. Évaluation du risque des fonds communs de placement visés par un prospectus

La notation du risque d'un fonds commun de placement devrait être établie en tenant compte du prospectus du fonds commun de placement. Chaque fonds commun de placement se voit attribuer une notation du risque dans le prospectus, lequel peut varier.

Le fait de comparer la tolérance au risque d'un client avec la notation du risque d'un fonds commun de placement ne créera pas de problème si les catégories de risques utilisées sur le formulaire « Connaissance du client » sont les mêmes que celles du prospectus.

Cependant, si le formulaire « Connaissance du client » ou le prospectus contient des catégories de risques divisés comme « moyen-élevé », il sera plus difficile de faire correspondre les catégories de risques. Dans un tel cas, les membres et les PA devraient choisir la méthode la plus conservatrice pour évaluer le risque.

Par exemple, si un fonds commun de placement utilise une catégorie de risque « moyen-élevé » et que le membre n'a que des tolérances au risque élevée, modérée et faible sur le formulaire « Connaissance du client », le fonds devrait être considéré comme comportant un risque élevé aux fins de l'évaluation du caractère adéquat d'un placement. De plus, si le membre utilise la méthode des « cases à cocher » et qu'il y a plusieurs catégories de tolérances au risque (faible, faible-modérée, modérée-élevée, élevée), le fonds commun de placement ayant une notation du risque élevée ne conviendrait pas au client dont la tolérance au risque est modérée-élevée. Les membres ne devraient pas non plus essayer de diviser un fonds commun de placement comportant un risque divisé en éléments individuels (par exemple, un risque moyen-élevé signifie un risque moyen à 50 % et un risque élevé à 50 %).

B. Titres dispensés

Un membre peut offrir certains titres dispensés comme les fonds de couverture ou les débentures ou les billets de sociétés fermées ou de sociétés en commandite pour lesquels il n'y a pas de prospectus. Dans ces circonstances, ces titres doivent être considérés comme comportant un risque élevé. Il convient de souligner que ces titres sont réglementés différemment des fonds communs de placement, qu'ils pourraient comporter d'importantes restrictions sur la liquidité et, dans le cas de fonds de couverture, ils pourraient employer des stratégies plus risquées que les fonds communs de placement traditionnels comme l'effet de

levier et les ventes à découvert. Ces faits à eux seuls justifient souvent une notation de risque élevée.

Les membres devraient également tenir compte de la concentration des placements dans les titres dispensés lorsqu'ils vérifient si le placement convient au client. Le personnel de l'ACFM a relevé des cas où certains membres ouvrent un nouveau compte pour faire des opérations seulement sur un titre dispensé. Dans ces cas, pour évaluer le caractère adéquat du placement, les membres devraient déterminer si les renseignements « Connaissance du client » à l'égard du nouveau compte sont raisonnables compte tenu des renseignements existants versés au dossier du client et également si le montant investi dans le titre dispensé est adéquat compte tenu des autres placements du client.

C. Billets à capital protégé

Les billets à capital protégé (« BCP ») qui sont garantis par une banque ou par le gouvernement du Canada garantissent habituellement la totalité du rendement du capital, mais ils exigent en général que les clients conservent leur placement pendant une longue période et acceptent le risque que leur placement ne génère aucun rendement au cours de cette période.

Les BCP peuvent être assujettis à des restrictions sur la liquidité et la société émettrice pourrait ne pas avoir créé de marché secondaire garanti pour ceux-ci. Même si l'on trouve un acheteur, le client pourrait subir une perte s'il doit vendre son placement dans les billets avant la date d'échéance. De plus, certains BCP contiennent des frais de rachat anticipés pendant les deux ou trois premières années du placement, qui pénalisent encore plus les investisseurs s'ils doivent vendre leur placement au cours de cette période. En général, les BCP ne conviennent pas aux clients dont l'horizon de placement est plus court que la période d'échéance du billet.

La plupart des BCP n'offrent pas un flux de revenu mais un rendement aux clients à la date d'échéance pourvu que certaines conditions soient respectées. C'est pourquoi ces placements ne conviennent généralement pas aux clients dont l'objectif de placement est « revenu ».

Bien qu'ils aient des caractéristiques en commun, les BCP varient énormément quant à la manière dont leurs rendements sont calculés et à la durée du placement. Au moment d'analyser ces produits pour voir s'ils conviennent à un client, les membres et les PA devraient toujours effectuer un contrôle préalable afin de bien comprendre le billet en question.

L'ACFM a constaté dans certains cas que des PA ont recommandé à des clients d'acheter un BCP avec l'intention de le vendre avant son échéance. Lorsqu'une recommandation est faite avec l'intention de vendre un produit avant son échéance, elle doit être clairement notée dans le dossier du client et l'exposé sur les risques associés à cette stratégie doit également y être versé. À tout le moins, les clients devraient être avisés de ce qui suit :

- il pourrait ne pas exister de marché secondaire pour le BCP et celui-ci devra être détenu jusqu'à l'échéance;

- s'il existe un marché secondaire, vous pourriez être incapable de vendre le BCP à profit;
- si l'émetteur permet les rachats anticipés, il pourrait exiger des frais à cet égard.

Le contrôle préalable et les notations de risques du membre devraient refléter les restrictions sur la liquidité énoncées ci-dessus et le fait que le capital n'est pas garanti si le produit n'est pas détenu jusqu'à l'échéance. Une recommandation d'acheter un BCP avec l'intention de le vendre avant son échéance ne convient généralement pas aux investisseurs ayant une tolérance au risque faible.

3. PROCÉDURE CONCERNANT LE CARACTÈRE ADÉQUAT DES PLACEMENTS

A. À quel moment l'évaluation du caractère adéquat est-elle nécessaire ?

La Règle 2.2.1 de l'ACFM stipule qu'une vérification doit être effectuée chaque fois qu'un ordre est accepté ou qu'une recommandation est faite à l'égard du compte d'un client. Autrement dit, il faut s'assurer que les opérations recommandées par une PA et que les ordres proposés par le client conviennent à celui-ci. Pour obtenir d'autres directives concernant les obligations sur le caractère adéquat des placements dans le cas d'ordres non sollicités, veuillez consulter l'Avis de réglementation aux membres MR-0025 « Obligations quant au caractère convenable des ordres non sollicités » de l'ACFM.

Les membres et les PA doivent faire une analyse du caractère adéquat des placements et confirmer ou modifier les renseignements « Connaissance du client » au besoin, dans un délai raisonnable, mais au plus tard au moment de la première opération dans les circonstances suivantes :

- a) lorsqu'un client transfère ses placements chez le membre ou transfère des titres dans un compte existant chez le membre;
- b) lorsqu'un membre ou une PA prend connaissance d'un changement important touchant les renseignements « Connaissance du client » d'un client;
- c) relativement uniquement aux PA, lorsque le client d'un membre est assigné à une autre PA (ne s'applique qu'aux membres qui assignent des comptes à une PA).

La définition de « moment raisonnable » dans une situation donnée dépendra des circonstances entourant l'événement qui a entraîné l'évaluation du caractère adéquat du placement. Par exemple, dans les cas de transferts de clients, le volume des comptes qui sera examiné peut être un facteur important pour déterminer le moment raisonnable.

Lorsque des actifs sont transférés à un membre, celui-ci devrait se familiariser avec tous les placements transférés afin de pouvoir en évaluer convenablement le caractère adéquat.

Si un membre ou une PA trouve un compte qui contient des placements inappropriés, il doit le souligner au client et lui demander si sa situation a changé de manière à justifier une

modification de ses renseignements « Connaissance du client ». Il ne conviendrait pas de modifier les renseignements « Connaissance du client » simplement pour les faire correspondre aux titres détenus dans le compte sans en discuter au préalable avec le client. Si, après avoir mis à jour les renseignements « Connaissance du client », le compte n'est toujours pas approprié, la PA devrait en parler avec le client et lui recommander de rééquilibrer son compte pour qu'il corresponde aux nouveaux renseignements « Connaissance du client ». En suivant cette procédure, la PA agit conformément aux directives du client. Les ordres doivent être exécutés uniquement selon les directives du client et tout avis donné doit être dûment enregistré, surtout si le client refuse de suivre la recommandation.

B. Caractère adéquat des placements en général

L'analyse du caractère adéquat d'un placement est essentiellement une analyse objective. Dans la mesure où celle-ci contient des éléments subjectifs, le personnel de l'ACFM s'attend à ce que le membre et les PA agissent avec prudence et dans l'intérêt du client. Cette analyse consiste généralement à faire correspondre les caractéristiques d'un placement et l'ensemble des actifs dans un compte aux besoins en placement déclarés de l'investisseur indiqués sur le formulaire « Connaissance du client ». S'il y a une incompatibilité entre les renseignements « Connaissance du client » et les placements, ces derniers seront généralement considérés comme inappropriés ou les renseignements « Connaissance du client » devront être mis à jour. Dans un tel cas, une vérification s'impose.

La tolérance au risque, les objectifs de placement et l'horizon de placement du client indiqués sur le formulaire « Connaissance du client » fournissent des renseignements directs sur les placements qui conviennent au client. Ces trois éléments doivent être comparés directement aux actifs détenus dans le compte du client pour s'assurer que les opérations sont appropriées. Les autres catégories (connaissance des placements, revenu annuel, valeur nette et âge) servent deux buts principaux : premièrement, à déterminer si un prêt est approprié et, deuxièmement, à être comparées aux trois catégories qui donnent des renseignements directs pour déterminer si le placement convient au client. Par exemple, si un client âgé de 70 ans a indiqué une tolérance au risque élevée et qu'il a peu ou pas de connaissances des placements, la situation exigerait un suivi.

Quelque soit la méthode utilisée par le courtier pour enregistrer les renseignements « Connaissance du client », le membre doit pouvoir démontrer, à l'aide de méthodes appropriées et reconnues, que la procédure d'évaluation du caractère adéquat des placements permet d'assurer de manière raisonnable que les recommandations faites ou les ordres acceptés conviennent au client compte tenu de ses renseignements « Connaissance du client ». De plus, les membres doivent vérifier si les recommandations faites aux clients conviennent à ceux-ci en tenant compte de l'ensemble de leurs activités, y compris les conseils en placement et les recommandations relativement à des produits de placement qui ne sont pas couverts par la définition de « titres » ou de « valeurs mobilières » en vertu des lois sur les valeurs mobilières (par exemple, les BCP ou les programmes de dons de bienfaisance ayant des caractéristiques de placement).

Au cours de l'évaluation du caractère adéquat d'un placement, seuls les actifs offerts ou détenus par le membre doivent être pris en considération.

C. Caractère adéquat de la tolérance au risque

La méthode que le membre utilise pour relever les opérations qui dépassent la tolérance au risque déclarée d'un client dépend de la manière dont il définit la tolérance au risque. S'il utilise des cases à cocher, toute opération sur un placement comportant un risque plus élevé que la tolérance au risque déclarée du client devrait être signalée aux fins de vérification et de résolution.

Lorsqu'un membre utilise des pourcentages pour définir la tolérance au risque, toute opération qui fait en sorte qu'un compte ait des pourcentages plus élevés de placements à risque moyen, modéré et élevé que ceux indiqués sur le formulaire « Connaissance du client » devrait faire l'objet d'une vérification. Même si, en général, l'ACFM ne questionne pas au cours d'une inspection les opérations dans un compte ayant un pourcentage plus élevé de placements à risque faible, cette situation pourrait indiquer que les renseignements « Connaissance du client » en dossier doivent être mis à jour ou que les objectifs du client ne sont pas respectés. Lorsqu'un membre utilise la méthode des portefeuilles modèles, tout compte qui excède les seuils préétablis devrait faire l'objet d'une vérification.

D. Utilisation de moyennes pondérées pour les notations de risques des fonds

Le personnel de l'ACFM a connaissance que certains membres utilisent une moyenne pondérée simple pour évaluer le caractère adéquat d'un placement, qui consiste à faire ce qui suit :

- a) enregistrer la tolérance au risque du client sur une échelle de 0 à 9, en termes absolus ou sous forme de fourchette;
- b) définir les notations de risques des fonds communs de placement à l'aide d'une échelle de 0 à 9, qui ne correspond pas nécessairement aux notations de risques indiquées dans le prospectus;
- c) établir une moyenne pondérée des notations de risques de chaque fonds et la comparer ensuite avec la note du client.

La moyenne pondérée des notes de risques des fonds n'est pas une méthode appropriée pour déterminer si un placement convient au client. Pour illustrer un exemple réel, supposons qu'un membre classe ses clients selon les catégories suivantes :

Risque faible	0 à 3
Risque moyen	4 à 6
Risque élevé	7 à 9

Un client est considéré à risque moyen et se voit attribuer une notation de risque entre 4 et 6. Supposons que celui-ci ait investi 50 % de son argent dans des placements à risque élevé comportant une notation de risque de 8, 30 % dans des placements à risque moyen

comportant une notation de risque de 5 et 20 % dans des placements à risque faible comportant une notation de risque de 1, le risque global du portefeuille serait calculé comme suit :

Placements à risque élevé	50 % x 8 =	4,0
Placements à risque moyen	30 % x 5 =	1,5
Placements à risque faible	20 % x 1 =	<u>0,2</u>
Risque moyen pondéré du portefeuille		<u><u>5,7</u></u>

Le portefeuille ci-dessus semble approprié selon la méthode des moyennes pondérées. Toutefois, les fonds communs de placement ayant une note de 8 pourraient comprendre des fonds volatils et spéculatifs et ceux ayant une notation de risque de 5 pourraient comprendre des fonds de croissance. Un tel portefeuille donnerait un écart-type beaucoup plus grand que la moyenne du secteur ou que les lignes directrices du secteur relativement aux fonds communs de placement comportant un risque moyen.

On semble croire que les placements à risque faible et élevé s'annulent toujours réciproquement, ce qui n'est pas nécessairement vrai tout le temps. Selon la théorie de portefeuille moderne, l'écart-type d'un portefeuille est calculé selon la moyenne pondérée des écarts-types de chaque titre en plus des éléments qui représentent le comouvement des rendements de chaque titre. La moyenne pondérée des notations de fonds, bien qu'elle soit simple et facile à appliquer, n'est pas une méthode efficace ni appropriée pour empêcher ou déceler les opérations inappropriées.

E. Caractère adéquat des objectifs de placement

Les objectifs de placements peuvent être indiqués en clair ou sous forme de pourcentages. Par exemple, un client peut indiquer un objectif de placement « revenu » ou « 50 % revenu, 30 % croissance et 20 % croissance dynamique ». Pour évaluer le caractère adéquat des objectifs de placement, il est nécessaire de déterminer si le placement ou l'opération en question respecte les objectifs du compte.

F. Caractère adéquat de l'horizon de placement

Les caractéristiques d'un placement donné doivent être conformes à l'horizon temporel déclaré du client. Les fonds communs de placement sont généralement considérés comme des placements à moyen et long termes.

L'horizon de placement déclaré d'un client est très important pour choisir la structure tarifaire d'un fonds commun de placement. En général, la structure de frais de vente différés (« FVD ») ne conviendrait pas à un client dont l'horizon de placement est plus court que le barème des FVD et, à tout le moins, l'horizon de placement d'un client ne devrait jamais être de trois ans ou moins si des fonds sont achetés selon le mode FVD. Une analyse du caractère adéquat de l'horizon de placement des placements comportant des restrictions sur la liquidité devrait également être effectuée. Si l'horizon de placement déclaré est inférieur à la restriction sur la liquidité, le placement ne convient pas au client.

G. Surveillance des comptes et des opérations, résolution des enquêtes

Les membres devraient avoir des méthodes ou des procédures permettant de relever les opérations qui sont incompatibles avec la tolérance au risque, les objectifs de placement et l'horizon de placement du client.

Les critères qu'un membre utilise pour choisir les opérations qui seront examinées tant au niveau de la succursale que du siège social, le processus de suivi progressif, les documents dont le superviseur a besoin et les options de règlement doivent être consignés par écrit et transmis clairement à tous les échelons au sein du membre. Les PA doivent connaître les critères que le membre utilise pour évaluer le caractère adéquat des placements, les mesures qu'il prendra lorsqu'une opération est signalée aux fins d'examen et les options appropriées en vue d'un règlement. Les directeurs de succursale devraient également savoir qu'ils sont tenus de conserver la preuve de leur examen, notamment les renseignements qui doivent être gardés (signature, date, explication de la manière dont l'enquête a été résolue et les documents justificatifs si nécessaires). Le personnel du siège social chargé de la surveillance des opérations et des examens de succursales doit également connaître les critères de surveillance des opérations au siège social, les normes relatives aux documents, les délais prescrits pour les enquêtes ainsi que les processus disciplinaire, de suivi progressif et de résolution.

Les lignes directrices concernant la vérification des opérations au niveau du siège social et des succursales sont présentées ci-après.

a) Surveillance du siège social

Le directeur de succursale (ou un suppléant) doit examiner les opérations du jour précédent pour y déceler les activités inhabituelles. Cet examen devrait comprendre, à tout le moins, ce qui suit :

- les opérations initiales;
- les opérations sur titres dispensés;
- les opérations avec effet de levier dans les comptes ouverts;
- les opérations de plus de 1 000 \$ dans des placements à risque moyen-élevé ou élevé;
- les opérations dans les comptes assortis d'une procuration pour les membres de la famille des PA;
- les autres opérations et rachats de plus de 5 000 \$.

Lorsqu'on examine les opérations, notamment les rachats, il serait aussi opportun de vérifier si la PA a conservé les notes et directives appropriées en examinant un échantillon de ceux-ci.

b) *Siège social*

Outre les critères d'examen des opérations à l'intention des directeurs de succursale, le siège social doit examiner quotidiennement les activités dans les comptes à l'aide de critères appropriés. Cet examen devrait comprendre, à tout le moins, ce qui suit :

- toutes les opérations de plus de 5 000 \$ sur les titres dispensés, tous les placements à risque moyen-élevé et élevé et toutes les opérations avec effet de levier dans les comptes ouverts;
- toutes les opérations de plus de 10 000 \$ concernant d'autres placements (sauf les fonds communs de placement du marché monétaire) ;
- tous les rachats de plus de 10 000 \$.

Les rachats devraient être examinés afin de déceler les activités commerciales extérieures possibles lorsque l'argent peut servir à des fins possiblement inappropriées et non autorisées et la multiplication possible des opérations lorsque l'argent est immobilisé ou détenu en attendant d'être investi, d'évaluer l'effet et le caractère adéquat des frais de rachat, s'il y a lieu, et d'évaluer le caractère adéquat de l'opération en regard de l'effet du rachat sur la composition du restant du portefeuille. Par exemple, un client pourrait avoir un objectif équilibré et détenir une combinaison de fonds à revenu fixe et de fonds d'actions. S'il rachète la totalité des titres à revenu fixe de son portefeuille, le reste du portefeuille composé de fonds d'actions pourrait devenir incompatible avec son objectif de placement équilibré.

Aux fins des paragraphes a) et b) qui précèdent, les « opérations » ne comprennent pas les rachats, sauf s'ils sont expressément indiqués.

c) *Analyse des tendances*

En plus de vérifier quotidiennement les opérations, les membres devraient établir une procédure pour déceler les tendances qui pourraient être une source de préoccupation.

Les examens effectués devraient comprendre des critères permettant de déceler un nombre excessif d'opérations ou de substitutions entre fonds, ce qui pourrait indiquer des opérations non autorisées, un placement inapproprié ou une multiplication des opérations. Les superviseurs des succursales et du siège social devraient porter une attention particulière aux opérations suivantes :

- les rachats effectués dans les 3 mois d'un achat;
- les rachats comportant des frais de rachat;
- les substitutions comportant des frais de substitution;
- les rachats avec FVD suivis, trois mois plus tard, d'achats avec FVD.

Le siège social devrait également mettre en œuvre une procédure visant à déceler les tendances irrégulières, qui pourrait comprendre, à tout le moins, l'examen des éléments suivants :

- les comptes qui génèrent des commissions de plus de 1 500 \$ au cours du mois;
- les rapports d'opérations fréquentes lorsqu'il y a plus de cinq opérations par mois dans le compte d'un client;
- les rapports sur les actifs sous gestion sur une base trimestrielle et une comparaison des actifs sous gestion actuels avec ceux de la même période de l'année précédente;
- les rapports sur les commissions sur une base trimestrielle pour la dernière période de douze mois et une comparaison avec ceux de la même période de l'année précédente.

Après avoir pris en considération les fluctuations du marché, une augmentation considérable des commissions ou des actifs sous gestion pourrait révéler des problèmes au niveau de la multiplication des opérations ou des stratégies de prêt et une diminution importante pourrait révéler une activité commerciale extérieure possiblement inappropriée.

d) *Enquête et résolution*

Les membres devraient instaurer des politiques et des procédures concernant le processus d'enquête des opérations qui prévoit les délais dans lesquels les PA doivent répondre aux enquêtes et un processus de résolution. Une résolution appropriée pourrait comprendre les éléments suivants :

- l'annulation ou la conversion de l'opération ou le rééquilibrage du compte, sans frais pour le client, pour que le compte soit compatible avec les renseignements « Connaissance du client » ; ou
- l'obtention d'un nouveau formulaire « Connaissance du client » lorsque l'opération est appropriée mais que les renseignements « Connaissance du client » sont périmés.

Lorsqu'un nouveau formulaire « Connaissance du client » est obtenu, il est important que le superviseur qui a questionné l'opération examine les renseignements pour déterminer s'ils sont raisonnables. Par exemple, si la dernière mise à jour des renseignements « Connaissance du client » a été faite récemment et qu'elle était importante, il est possible qu'elle ait été effectuée seulement pour justifier une opération inappropriée.

Les membres devraient également inclure une procédure de suivi progressif dans leur processus d'enquête des opérations. Si la PA ne répond pas à une demande ou ne peut expliquer l'opération dans un délai raisonnable, le membre doit prendre des mesures pour donner suite à sa demande. La procédure de suivi progressif devrait comprendre un délai de réponse et les mesures que le membre prendra si la PA ne répond pas à une demande. Les membres devraient également envisager de surveiller plus rigoureusement les opérations d'une PA dont un nombre inhabituel d'opérations sont questionnées ou si les enquêtes soulèvent des préoccupations concernant sa compétence ou sa compréhension des politiques internes du membre.

Une piste de vérification appropriée de toutes les opérations examinées doit être conservée, y compris non seulement les initiales du superviseur et une date mais également les documents attestant les opérations qui ont été questionnées, la réponse reçue et le règlement obtenu.

H. Opérations inappropriées non sollicitées et portefeuilles inappropriés

La Règle 2.2.1 d) de l'ACFM stipule que lorsqu'un client demande de faire une opération non sollicitée qui, de l'avis de la PA ou du membre, ne lui convient pas, ceux-ci doivent en aviser le client avant de réaliser l'opération. Le membre doit conserver une preuve de l'avis qui a été fourni et de l'autorisation du client de procéder.

Dans certains cas, les comptes peuvent être incompatibles avec les renseignements « Connaissance du client » pour une raison qui n'a rien à voir avec une mesure prise par une PA ou le membre. Par exemple, un client qui transfère ses placements chez le membre pourrait avoir utilisé une stratégie d'endettement qui, de l'avis du membre, n'est pas appropriée ou compatible avec les lignes directrices en matière d'endettement de ce dernier. Dans ce cas, le personnel de l'ACFM recommande au membre de suivre le processus qui a été instauré concernant les opérations inappropriées non sollicitées.

I. Autres préoccupations concernant la surveillance des opérations et l'évaluation du caractère adéquat des placements

Le personnel de l'ACFM a aussi relevé les préoccupations suivantes relativement au processus d'évaluation du caractère adéquat des opérations examinées par les membres :

- les produits dispensés ne font pas l'objet d'une évaluation du risque ou ne sont pas pris en considération lors de l'analyse du caractère adéquat des placements;
- l'évaluation du caractère adéquat des placements est faite sans utiliser tous les renseignements « Connaissance du client ». Par exemple, un membre peut seulement utiliser la tolérance au risque et ignorer l'horizon de placement ou les objectifs de placement;
- les membres vérifient seulement les opérations et ne font pas d'analyse des tendances pour déceler les activités irrégulières, notamment les rachats importants;
- les membres utilisent un seuil de tolérance déraisonnable pour déterminer si un placement convient au client;
- les membres n'ont pas de politique concernant le processus d'évaluation du caractère adéquat des placements et, par conséquent, la sélection des opérations et l'examen de leur caractère adéquat manquent de cohérence;
- les membres ne classent pas les fonds de couverture et les titres dispensés dans la catégorie de titres à risque élevé;
- l'absence de contrôle préalable des produits dispensés se traduit par une mauvaise compréhension des principales caractéristiques des produits offerts;

- peu ou pas de directives fournies aux PA ou aux superviseurs quant aux caractéristiques des produits dispensés offerts aux clients et aux types de clients à qui ces produits conviendraient;
- les opérations des directeurs de succursales ne sont pas examinées par le siège social;
- la surveillance des opérations n'est pas faite dans un délai de un jour ouvrable;
- les critères de sélection des opérations sont insuffisants;
- politique minimale ou absence de politique concernant la surveillance des opérations aux niveaux de la succursale et du siège social;
- peu ou pas de formation donnée au personnel chargé de la surveillance au sujet des critères d'évaluation du caractère adéquat des placements et du processus de surveillance;
- les succursales ne surveillent pas les opérations ni ne consignent les activités de surveillance;
- documentation inadéquate des enquêtes sur les opérations, du suivi et de la résolution du problème;
- les brouillards d'opérations utilisés pour surveiller les comptes ne comprennent pas les renseignements « Connaissance du client » ni n'indiquent les opérations avec effet de levier;
- les superviseurs acceptent les explications des PA sans se demander objectivement si elles sont acceptables;
- les membres n'ont pas de politique relativement au suivi progressif ou aux mesures disciplinaires à l'égard des pratiques d'opération inappropriées (p. ex., surveillance accrue, amendes, congédiement).

4. EFFET DE LEVIER

Plusieurs Avis de réglementation aux membres de l'ACFM ont rappelé aux membres qu'emprunter des fonds (ou recourir à l'effet de levier) pour investir ne convient pas à tous les investisseurs et qu'il leur incombe de s'assurer que les recommandations à cet égard conviennent au client et soient conformes à ses renseignements « Connaissance du client », conformément à la Règle 2.2.1 de l'ACFM. Malgré ces Avis, le personnel de l'ACFM trouve encore des lacunes concernant le caractère adéquat des opérations avec effet de levier.

A. Informer le client

Les clients devraient bénéficier d'une présentation équilibrée sur les options disponibles et les risques associés à un endettement doivent être clairement expliqués. Les problèmes surviennent lorsque le client ne comprend pas bien certaines notions importantes avant d'emprunter de l'argent pour faire un placement, telles que les suivantes :

- seules les personnes qui sont à l'aise avec les risques généraux associés à un emprunt devraient utiliser cette stratégie;

- la valeur du portefeuille avec effet de levier pourrait être inférieure à la valeur du prêt;
- le risque de placement est amplifié lorsqu'une stratégie d'endettement est utilisée;
- lorsque le rendement sur un placement fait à l'aide d'un emprunt est positif, les intérêts débiteurs pourraient excéder le rendement obtenu;
- que les rendements sur les placements soient positifs ou négatifs, les clients doivent toujours rembourser le prêt plus l'intérêt convenu, ce qui peut causer des frictions avec les clients;
- les clients pourraient être forcés de subir des pertes à cause des modalités des prêts garantis;
- un prêt garanti par la maison d'un client peut compromettre son intérêt dans celle-ci;
- si un client se fie au rendement sur un placement pour couvrir le coût d'emprunt et que la valeur du placement diminue, il pourrait être incapable de rembourser le prêt;
- le prêteur qui évalue la capacité d'un client de rembourser un prêt REER pourrait présumer que celui-ci utilisera le remboursement d'impôt pour rembourser le prêt;
- un emprunt n'est pas nécessairement une bonne stratégie simplement parce qu'il sert à bénéficier de déductions fiscales; une loi fiscale régit la déductibilité de l'intérêt et, si les conditions ne sont pas remplies, une cotisation supplémentaire pourrait être exigée.

Les membres doivent s'assurer que les PA fournissent ces renseignements aux clients à qui des recommandations de prêt sont faites et aux clients qui, à la connaissance de la PA, font des placements à l'aide de fonds empruntés.

B. Responsabilités des membres et des PA à l'égard des opérations avec effet de levier

Tel qu'il est indiqué dans l'Avis de réglementation aux membres RM-0008 « Manuel des politiques et des procédures » de l'ACFM, le manuel des politiques et des procédures de chaque membre devraient traiter des questions touchant les prêts pour l'achat de titres et contenir notamment ce qui suit :

- une description de l'obligation de remettre un document d'information sur les risques aux clients conformément à la Règle 2.6 de l'ACFM;
- une description des circonstances dans lesquelles il convient de recommander à un client d'acheter des titres avec des fonds empruntés (des explications sont présentées ci-après à la rubrique « Évaluation du caractère adéquat des stratégies d'endettement »);
- une description des renseignements qu'il convient de conserver dans le dossier du client pour faciliter la surveillance adéquate du membre, notamment les

documents de prêt qui devraient être compatibles avec les renseignements « Connaissance du client » versés au dossier du client;

- une description de la procédure visant à identifier et examiner les opérations avec effet de levier, tel qu'il est prescrit par le Principe directeur n° 2 « Normes minimales de surveillance des comptes » de l'ACFM;
- une description de la procédure d'approbation, par le membre, des ententes conclues entre les PA et les prêteurs pour s'assurer que les recommandations de prêt soient dûment consignées et vérifiées.

La responsabilité du membre et de la PA dans une situation donnée dépendra de leur niveau de participation à la décision du client d'utiliser une stratégie d'endettement. Lorsque le membre ou la PA recommande expressément d'emprunter de l'argent pour faire un placement, les documents de prêt doivent être versés au dossier du client. Advenant qu'un membre ou une PA apprend qu'un client a emprunté de l'argent seulement après que le prêt a été consenti, les particularités du prêt devraient être obtenues et une vérification convenable devrait être faite pour que les informations versées au dossier du client soient aussi complètes que possible.

Les politiques et procédures du membre devraient également traiter des situations où les PA ont conclu des conventions avec un établissement de crédit pour financer les stratégies d'endettement. Les conventions comportant une rémunération constituent des arrangements d'indication de clients conformément à la Règle 2.4.2 de l'ACFM et doivent être consignées et conclues entre le membre et l'établissement de crédit. Même si aucune rémunération n'est versée, on s'attend à ce que les membres adoptent des politiques et des procédures qui exigent que les PA les informent de tout arrangement ou de toute convention conclu avec un prêteur afin que les membres puissent respecter leur obligation de surveillance générale relativement aux conflits d'intérêt réels ou éventuels, sauf si les clients obtiennent par eux-mêmes du financement sans qu'une PA l'ait recommandé ou conseillé. Lorsque les clients obtiennent leur propre financement et que le membre ou la PA en prend connaissance, le membre devrait avoir des politiques et procédures permettant d'identifier le compte et d'examiner les faits conformément à ses lignes directrices en matière d'emprunt.

Le membre devrait s'assurer que les PA comprennent bien tant les aspects négatifs que positifs d'un placement fait à l'aide d'un prêt pour qu'elles puissent les expliquer à leurs clients. Les PA doivent comprendre et respecter l'obligation de fournir aux clients des renseignements objectifs et impartiaux. Plus particulièrement, lorsque des prévisions sont fournies aux clients, les hypothèses sur lesquelles elles reposent doivent être clairement indiquées, avec des exemples de résultats positifs et négatifs.

C. Évaluation du caractère adéquat des stratégies d'endettement

Les lignes directrices suivantes n'ont pas pour but de s'appliquer aux prêts obtenus afin d'investir dans un régime enregistré d'épargne-retraite.

Les emprunts ne conviennent pas à tous les investisseurs et toute recommandation à cet effet doit être évaluée selon le client, compte tenu de son âge, de sa situation financière, de ses

objectifs de placement, de sa tolérance au risque, de son horizon de placement et de la manière dont il a l'intention de garantir et de rembourser le prêt et de tout autre facteur connu à ce moment ou que l'on peut raisonnablement déterminer et qui peut être pertinent dans les circonstances. Les membres doivent avoir des politiques et des procédures concernant l'effet de levier, notamment des critères indiquant une stratégie inappropriée et le processus d'approbation. Le personnel de l'ACFM recommande également que les recommandations de prêt soient approuvées au préalable par le personnel chargé de la surveillance.

Aucun des critères mentionnés ci-après ne constitue, en soi, une indication qu'une recommandation de prêt n'est pas appropriée, mais il devrait être considéré comme un facteur indiquant que l'opération devrait être examinée. Chaque facteur doit être évalué en tenant compte de tous les autres facteurs afin de déterminer si une stratégie d'endettement convient au client. Par exemple, tel qu'il est indiqué ci-après, une stratégie d'endettement ne convient généralement pas aux clients âgés de 60 ans et plus. Le fait qu'un client âgé de 60 ans soit endetté n'est pas, en soi, un élément indiquant qu'un prêt est inapproprié, mais il indique qu'un examen et une analyse plus poussés seraient préférables. Cependant, si un client âgé de 60 ans est endetté, a un revenu minime et peu de liquidités, alors la stratégie d'endettement n'est probablement pas appropriée.

Lorsqu'un critère est incompatible, un contrôle préalable devrait être fait pour évaluer la pertinence de la recommandation de faire un emprunt, notamment obtenir des renseignements détaillés sur les liquidités du client, ses dépenses mensuelles et autres obligations de prêt ou de dette.

Les critères suivants devraient être examinés au moment de déterminer si un prêt convient au client :

a) *Connaissance des placements*

Une stratégie d'endettement n'est pas recommandée aux clients qui ont indiqué que leur connaissance des placements est faible ou mauvaise.

b) *Tolérance au risque*

Une stratégie d'endettement devrait être recommandée seulement si la tolérance au risque du client est modérée ou élevée. Elle ne convient généralement pas à des placements à faible risque où le coût d'emprunt peut être supérieur au rendement du placement. Lorsqu'un membre utilise des pourcentages pour définir la tolérance au risque, un emprunt conviendrait au client qui souhaite investir la majorité de son compte dans des placements à risque moyen et élevé.

c) *Âge*

La stratégie d'endettement est généralement réservée aux placements de croissance à long terme. La plupart des clients qui sont âgés de 60 ans et plus ont un portefeuille qui est positionné pour maximiser la production d'un revenu et la préservation du capital plutôt qu'un portefeuille positionné pour la croissance à long terme. De plus, lorsque les clients approchent de la retraite, leur potentiel de gains et leur capacité à faire face aux pertes diminuent. Ainsi, un emprunt ne leur convient généralement pas

et devrait faire l'objet d'une vérification et d'une évaluation objective des renseignements « Connaissance du client » qu'ils ont fournis.

d) *Horizon de placement*

La stratégie d'endettement convient davantage aux clients dont l'horizon de placement est à long terme étant donné que les placements à long terme réduisent dans une certaine mesure les risques de volatilité du marché à court et à moyen termes. Si un client est endetté et que son horizon de placement est de moins de cinq ans, cette question devrait faire l'objet d'un examen.

e) *Valeur nette*

En règle générale, un prêt de placement ne devrait pas dépasser 30 % de la valeur nette du client et 50 % de sa valeur nette liquide. Par exemple, un client ayant une valeur nette liquide de 200 000 \$ ne devrait pas avoir un prêt de plus de 100 000 \$.

Dans certains cas, on pourrait dépasser ces seuils, mais il faudrait exercer un jugement éclairé. Par exemple, un prêt conviendrait à un client jeune qui a une faible valeur nette liquide mais dont le revenu élevé lui permet de faire un emprunt. Comme d'habitude, ce facteur doit être pris en considération avec tous les autres.

f) *Revenu du client*

Le revenu d'un client doit être suffisant pour rembourser tous ses prêts. En règle générale, les paiements ne devraient pas représenter plus de 35 % du revenu brut du client, à l'exclusion du revenu tiré des placements faits au moyen d'un emprunt. Par exemple, un client ayant un revenu brut de 2 000 \$ par mois ne devrait pas avoir un prêt qui exige des paiements mensuels de plus de 700 \$ par mois.

Autres questions concernant le caractère adéquat des emprunts

Les clients ne devraient pas se fier à la croissance des fonds communs de placement dans leur compte pour rembourser leur prêt ni retirer de l'argent d'un placement enregistré pour faire des paiements.

Le membre et les PA ne doivent pas se fier au fait que l'établissement de crédit a approuvé le prêt pour déterminer si un placement convient au client, mais considérer la situation financière du client pour déterminer si un prêt est approprié pour financer un placement dans le cadre de leurs obligations prévues par la Règle 2.2.1 de l'ACFM.

D. Autres préoccupations concernant la surveillance de l'effet de levier

Le personnel de l'ACFM a également relevé les préoccupations suivantes relativement à la surveillance de l'effet de levier faite par les membres :

- le document de prêt présenté à l'établissement de crédit contient souvent des renseignements différents des renseignements « Connaissance du client » en dossier;
- aucune politique ou procédure à l'intention des PA ou du personnel chargé de la surveillance concernant les critères d'évaluation du caractère adéquat d'un emprunt;
- aucune politique ou procédure en place (chez le membre) concernant les clients référés aux établissements de crédit ou aux courtiers hypothécaires concernant des programmes d'emprunt;
- publicité trompeuse ou prévisions irréalistes utilisées pour commercialiser les stratégies d'endettement;
- les prévisions n'illustrent que des rendements positifs sans offrir d'exemples de rendement négatif possible.

5. ERREURS COURANTES

Parmi les erreurs les plus courantes relevées par l'ACFM au cours des examens de conformité l'on trouve la notion erronée que les renseignements fournis justifient une recommandation inappropriée. Par exemple, recommander à un client dont la tolérance au risque est modérée d'acheter un placement à risque élevé est inappropriée, même si le client a reçu un document d'information indiquant que le placement comporte un risque élevé. De même, le fait qu'un client ait reçu un prospectus expliquant en détail le niveau de risque du fonds n'est pas un motif valable qu'un membre ou une PA peut invoquer pour justifier une opération ou une recommandation inappropriée. Si une PA recommande des titres qui ne conviennent pas à un client donné, le document d'information qui lui a été remis est sans rapport avec l'obligation de s'assurer que le placement convient au client.

Tout manquement de la part d'une PA pourrait être dû au fait qu'elle ne connaît pas le client ou les titres ou qu'elle a commis une erreur en évaluant le caractère adéquat d'un placement mais, une fois qu'une mauvaise recommandation est faite, il importe peu comment le membre ou la PA a fourni les renseignements sur les facteurs négatifs ou s'il les a fournis ou non ou si le client prétend ou non comprendre et accepter les risques afférents au placement.

L'existence d'un ordre signé ou d'un formulaire d'opération signé ne diminue en aucun cas l'obligation du membre ou de la PA de vérifier qu'une opération convient au client et ne constitue pas une excuse valable à une recommandation ou une opération inappropriée. Les opérations inappropriées ne peuvent être faites que sur une base non sollicitée conformément aux Règles 5.1 b) et 2.2.1 et à l'Avis de règlement aux membres RM-0025 « Obligation quant au caractère convenable des ordres non sollicités » de l'ACFM.

Tel qu'il est indiqué précédemment, chaque placement doit être examiné pour s'assurer qu'il convient au compte. On ne devrait pas prendre en considération le fait que le client a des actifs dans d'autres comptes ou auprès d'autres institutions.

ANNEXE 1 : EXEMPLE DE RENSEIGNEMENTS

« CONNAISSANCE DU CLIENT »

Veuillez fournir les renseignements suivants concernant votre situation personnelle. Ces renseignements ne serviront qu'à s'assurer que les recommandations qui vous sont faites en matière de placement vous conviennent.

DATE DE NAISSANCE : _____
(JJ/MM/AAAA)

CONNAISSANCE DES PLACEMENTS

Quelle catégorie suivante décrit le mieux votre connaissance des placements ?

Approfondie _____
Moyenne _____
Limitée _____

REVENU DU OU DES CLIENTS (y compris le conjoint)

Indiquez votre revenu annuel approximatif provenant de toutes les sources.

0 \$ à 24 999 \$ _____ 100 000 \$ à 149 999 \$ _____
25 000 \$ à 49 999 \$ _____ 150 000 \$ à 199 999 \$ _____
50 000 \$ à 74 999 \$ _____ 200 000 \$ et plus _____
75 000 \$ à 99 999 \$ _____

HORIZON DE PLACEMENT

Indiquer la période à partir du moment actuel jusqu'au moment où vous aurez besoin de retirer une partie importante de l'argent que vous avez investi dans le compte.

Moins de 1 an _____
1 à 3 ans _____
4 à 5 ans _____
6 à 9 ans _____
10 ans et plus _____

VALEUR NETTE DU OU DES CLIENTS (y compris le conjoint)

Estimation de la valeur votre actif et de votre passif.

Liquidités estimatives
(p. ex., placements, comptant) _____
+ Immobilisations corporelles estimatives
(p. ex., immeubles) _____
– Passif estimatif
(p. ex., hypothèque, prêt automobile) _____

= Valeur nette estimative _____

TOLÉRANCE AU RISQUE

Cette section atteste votre volonté et votre capacité à assumer des risques et devraient indiquer la pondération relative des types de placements que vous désirez détenir dans le compte. La valeur des placements que nous recommandons ne devrait pas excéder les pourcentages indiqués ci-dessous.

Faible (Les placements à faible risque dénotent une volatilité faible et s'adressent aux investisseurs qui sont prêts à accepter des rendements plus faibles pour préserver le plus possible le capital et peuvent comprendre des placements tels que les obligations d'épargne du Canada, les CPG et les fonds communs de placement du marché monétaire.) _____ %

Faible à modérée (Les placements à faible et moyen risque dénotent une volatilité faible à modérée mais une plus grande volatilité que celle décrite ci-dessus et peuvent comprendre les obligations et les fonds équilibrés.) _____ %

Modérée (Les placements à risque moyen dénotent une volatilité moyenne et s'adressent aux investisseurs qui recherchent une croissance modérée sur une longue période et peuvent comprendre les dividendes de sociétés canadiennes, les titres de participation canadiens, les titres de participation américains et certains fonds d'actions internationaux.) _____ %

Modérée à élevée (Les placements à risque moyen et élevé dénotent une volatilité moyenne à élevée et s'adressent aux investisseurs qui recherchent une croissance à long terme et peuvent comprendre des fonds qui investissent dans des petites sociétés ou dans des secteurs du marché ou des régions géographiques précis.) _____ %

Élevée (Les placements à risque élevé dénotent une grande volatilité et s'adressent aux investisseurs qui privilégient la croissance et qui sont prêts à accepter des fluctuations importantes à court terme de la valeur de leur portefeuille en échange de rendements potentiellement plus élevés à long terme et peuvent comprendre des fonds de capital de risque de travailleurs ou des fonds qui investissent dans des secteurs du marché ou des régions géographiques précis, tels que les marchés émergents, les sciences et la technologie, ou des fonds qui utilisent des stratégies de placement spéculatives, notamment les fonds de couverture qui investissent dans des titres dérivés, qui font des ventes à découvert et qui ont recours à l'effet de levier.) _____ %

Total _____ 100 %

ANNEXE 1 : EXEMPLE DE RENSEIGNEMENTS « CONNAISSANCE DU CLIENT » (SUITE)

OBJECTIFS DE PLACEMENT

Revenu (Votre objectif est d'obtenir un revenu courant de vos placements et la plus-value du capital vous intéresse moins. Les placements qui respectent cet objectif comprennent les placements à revenu fixe comme les fonds qui investissent dans des obligations ou des instruments du marché monétaire.) _____ %

Croissance (Votre objectif est la plus-value du capital et un revenu courant provenant de vos placements n'est pas une nécessité. Ainsi, vous pourriez détenir un pourcentage élevé de fonds qui investissent dans des titres de participation si votre tolérance au risque est élevée et que votre horizon de placement est à long terme.) _____ %

Équilibré (Votre objectif est une combinaison de revenu et de croissance. Un compte ayant un objectif équilibré devrait habituellement comprendre au moins 40 % de placements à revenu fixe et au plus 60 % de fonds d'actions.) _____ %

Total 100 %