

FAIR

Canadian Foundation *for*
Advancement *of* Investor Rights
Fondation canadienne *pour* l'avancement
des droits des investisseurs

LETTRE OUVERTE

Le 31 mars 2017

Monsieur Louis Morisset
Président, Autorités canadiennes en valeurs mobilières
a/s des Autorité des marchés financiers
800, rue du Square-Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

Lettre envoyée par courriel à l'adresse : Louis.Morisset@lautorite.qc.ca

Mesdames et Messieurs les membres des Autorités canadiennes en valeurs mobilières,

OBJET : Signalement de pratiques de vente douteuses dans des banques canadiennes

FAIR Canada a suivi l'enquête de CBC dans le cadre de l'émission *Go Public* concernant des pratiques de vente douteuses dans des banques canadiennes. Une grande part des révélations des employés et des plaintes subséquentes des consommateurs se rapporte à des problèmes ayant trait aux services bancaires – par exemple, le fait de changer les comptes bancaires des clients pour des comptes dont les frais sont plus élevés ou d'augmenter la limite des marges de crédit et des cartes de crédit personnelles des clients sans que ces derniers en soient avisés ni y aient consenti. Ces plaintes donnent lieu à des questions sur le caractère adéquat de la structure réglementaire régissant le secteur bancaire au Canada¹. D'autres questions sont soulevées, notamment concernant les types d'incitatifs de vente et de cibles de rendement que les banques devraient être autorisées à appliquer – puisque de telles pratiques se font au détriment du client.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui est l'organisme de réglementation des institutions financières sous réglementation fédérale, a annoncé l'ouverture d'une enquête.

Ce qui a moins retenu l'attention, mais qui est tout aussi important, c'est la manière dont ces pratiques de vente ont aussi amené des employés de banque – inscrits pour la vente de valeurs mobilières – à recommander de façon inappropriée des fonds communs de placement ou d'autres titres qui sont régis par des organismes provinciaux de réglementation des valeurs mobilières et les organismes d'autoréglementation associés, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières. À notre connaissance, les organismes provinciaux de réglementation des valeurs mobilières n'ont fait aucune déclaration publique à ce jour.

¹ Reportez-vous par exemple à l'article qui se trouve à l'adresse <http://business.financialpost.com/news/economy/heft-of-canadas-bank-oversight-questioned-after-reports-of-customer-account-mis-selling-reported> (en anglais seulement).

Importance de la protection des consommateurs contre des recommandations inappropriées motivées par des cibles de rendement des ventes médiocres

Les organismes de réglementation des valeurs mobilières doivent prendre des mesures afin de protéger les investisseurs de pratiques telles que les cibles de rendement, les grilles non neutres, les cartes de pointage, les objectifs de vente et toutes les autres pratiques associées à la rémunération qui conduisent les consommateurs à placer leur argent dans des fonds communs de placement ou des produits structurés qui ne leur conviennent pas, ne répondent pas à leurs besoins ou leur sont vendus sans qu'ils en connaissent précisément les risques et les avantages (notamment les coûts et les frais intégrés au produit). **FAIR Canada demande aux organismes de réglementation des valeurs mobilières de s'acquitter de leurs responsabilités en matière de supervision et d'exécution afin de s'assurer que les exigences réglementaires actuelles sont appliquées et, dans le cas contraire, de prendre des mesures disciplinaires et d'exécution.**

Nécessité d'éliminer les conflits d'intérêts qui nuisent aux consommateurs de produits et services financiers

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et les organismes d'autoréglementation examinent la question des conflits d'intérêts et mènent des recherches à ce sujet depuis plusieurs années. Les organismes de réglementation doivent agir rapidement et prendre des mesures concrètes afin de résoudre les problèmes engendrés par ce type de modalités de rémunération. Il ne s'agit pas de conflits « juridiques » ou « techniques », mais de motivations concrètes définies au sommet de la hiérarchie, qui conduisent à encourager des comportements contraires aux exigences réglementaires en vigueur et qui ne répondent certainement pas aux attentes des Canadiens à l'égard de leurs banques et de ceux qui se donnent eux-mêmes le titre de « conseillers financiers ». La rémunération dicte *nécessairement* le comportement.

En décembre dernier, les organismes de réglementation des valeurs mobilières du Canada – c.-à-d. les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières – ont tous publié des avis sur les modalités de rémunération et les pratiques incitatives. Ces avis répertorient les diverses méthodes exploitées par les sociétés pour susciter des comportements concrets, néfastes ou non pour les clients, mais qui sont supposées augmenter la rentabilité et satisfaire aux objectifs commerciaux des entreprises. Ils ont déclaré que les travaux se poursuivaient et qu'ils pourraient publier « d'autres indications ou un projet de réglementation, voire les deux, à ce sujet »².

Les Canadiens ont besoin de mesures réglementaires fortes pour lutter contre des pratiques contraires aux exigences réglementaires en vigueur. De plus, les organismes de réglementation des valeurs mobilières doivent clairement indiquer les pratiques et les incitations qui sont autorisées ou non, conformément à leur mandat de protection des investisseurs. Il n'appartient pas aux sociétés de décider elles-mêmes si elles poursuivront ou non ces pratiques. Ces conflits sont évidemment à l'origine de résultats médiocres pour le public investisseur.

Importance d'une norme réglementaire sur l'intérêt supérieur

L'attention médiatique à l'égard de ces questions démontre clairement aussi que les Canadiens s'attendent à recevoir de leur banque des conseils qui vont dans leur intérêt et qu'ils pensent que tel est le cas. Ils sont persuadés que leur « conseiller financier » (que ce soit un « conseiller de la clientèle », un « conseiller de première ligne » ou un « vice-président à la gestion de patrimoine ») leur apporte des conseils professionnels et impartiaux qui sont dans leur intérêt.

FAIR Canada appuie pleinement la mise en place de réformes qui obligeront les courtiers attirés (autrement dit, les « conseillers financiers ») et leurs sociétés à avoir l'obligation prévue par la loi d'agir au mieux des

² Avis 33-318 du personnel des ACVM, *Analyse des pratiques de rémunération des représentants*, 2016, page 1

intérêts de leurs clients. FAIR Canada appelle les organismes de réglementation à élaborer rapidement une norme réglementaire sur l'intérêt supérieur interdisant les rémunérations conflictuelles et exigeant l'évitement des conflits d'intérêts.

Importance des compétences et de l'utilisation restreinte des titres

Toute personne qui fournit des conseils financiers aux consommateurs **doit posséder un niveau donné de compétences, exercer ses activités selon les règles d'un organisme de réglementation, respecter les restrictions attachées à l'utilisation des titres** et être soumise à une obligation prévue par la loi d'agir dans l'intérêt supérieur du client, quel que soit le système réglementaire – services bancaires, assurances ou valeurs mobilières.

Importance de permettre deux principales utilisations de titres : conseiller ou vendeur

Il est essentiel que les consommateurs puissent avoir confiance en ceux qui se présentent comme des **conseillers** financiers offrant des conseils professionnels objectifs dans l'intérêt supérieur du client et qui possèdent des processus et des structures de rémunération à l'appui. On doit exiger immédiatement des fournisseurs de services financiers qui n'offrent pas de services dans l'intérêt supérieur des clients qu'ils se présentent en qualité de **vendeurs** de produits financiers.

Nous appelons les organismes de réglementation des valeurs mobilières à faire connaître aux consommateurs les mesures qu'ils prennent à l'heure actuelle pour faire respecter la réglementation et les protéger.

Veuillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.



Ermanno Pascutto
Président



Marian Passmore
Directrice de la politique et chef de l'exploitation

c. c. : **Lucie Tedesco**, Agence de la consommation en matière financière du Canada
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : lucie.tedesco@fcac.gc.ca)

Brenda Leong, présidente, British Columbia Securities Commission
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : bleong@bcsc.bc.ca)

Stan Magidson, président, Alberta Securities Commission
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : stan.magidson@asc.ca)

Roger Sobotkiewicz, président, Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : Roger.Sobotkiewicz@gov.sk.ca)

Donald Murray, président, Commission des valeurs mobilières du Manitoba
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : Don.Murray@gov.mb.ca)

Maureen Jensen, présidente, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : mjensen@osc.gov.on.ca)

Paul Radford, c.r., président, Nova Scotia Securities Commission
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : paul.radford@novascotia.ca)

David G. Barry, président, Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : david.barry@nbsc-cvmnb.ca)

Steve Dowling, surintendant des valeurs mobilières adjoint, Office of the Superintendent Securities, Île-du-Prince-Édouard
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : sddowling@gov.pe.ca)

John O'Brien, surintendant des valeurs mobilières, Service Newfoundland and Labrador
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : JohnOBrien@gov.nl.ca)

Fred Pretorius, surintendant des valeurs mobilières, Bureau du Surintendant des valeurs mobilières Yukon
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : Fred.Pretorius@gov.yk.ca)

Tom Hall, surintendant des valeurs mobilières adjoint, Bureau du surintendant des valeurs mobilières, gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : Tom_Hall@gov.nt.ca)

Jeff Manson, directeur, Bureau d'enregistrement, gouvernement du Nunavut
(lettre envoyée par courriel à l'adresse : jmanson@gov.nu.ca)