

L'évolution du contexte réglementaire financier pour protéger les consommateurs : un monde post-Wells Fargo

À la suite des révélations sur les pratiques de vente de Wells Fargo, les organismes de réglementation au Canada ont procédé à de nombreux examens, qui pourraient entraîner des changements importants dans le contexte réglementaire financier.



Rapport des administrateurs indépendants du conseil

- La pression exercée pour atteindre des objectifs de vente irréalistes est à l'origine de comportement contraire à l'éthique
- Le signalement de paramètres problématiques a été entravé par (i) une structure organisationnelle décentralisée et (ii) un degré élevé de déférence à l'égard de secteurs d'activité donnés
- L'accent est porté sur les objectifs de vente plutôt que sur la qualité des ventes
- La présence de comptes de moindre qualité imputée aux personnes et à la direction locale, plutôt qu'au modèle de vente générale

Examen par les organismes de réglementation canadiens

L'Autorité des marchés financiers (AMF) publie un document de réflexion sur la gestion des risques de conflits d'intérêts liés aux incitatifs versés au personnel des ventes :

- Les incitatifs mentionnés comprennent ceux fondés sur :
 - Volume de primes ou montant investi
 - Seuil de performance
 - Cibles de vente pour un produit particulier ou une catégorie de produits
 - Réputation du vendeur

Comité permanent des finances de la Chambre des communes – l'étude sur les pratiques commerciales des banques porte sur :

- Les pratiques de vente et les incitatifs pour les employés
- Les voies de recours
- Les codes de conduite et les sanctions en cas de violation

Examen par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) des conflits liés à la rémunération portant sur :

- La communication des conflits comme moyen de gestion
- La communication adéquate des conflits
- L'examen par les courtiers des programmes de rémunération pour cerner les risques de conflits
- La surveillance indépendante réelle des personnes inscrites auprès des courtiers
- Le glissement de la rémunération vers le compte à honoraires
- Le contrôle ou l'évitement de la « double facturation » pour les comptes à honoraires
- Les incitatifs favorisant les produits d'émetteurs liés au détriment des produits de tiers

Examen par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) des pratiques commerciales des banques

- L'ACFC a commencé son examen en avril 2017

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) proposent de renforcer les obligations envers les clients, notamment :

- Les informations au sujet d'un conflit d'intérêts doivent être mises en évidence et rédigées de façon précise et claire
- Il faut avoir des motifs raisonnables de croire que le client comprend parfaitement les implications et les conséquences du conflit
- Des mesures de « connaissance du client » (CVC) bonifiées, y compris recueillir davantage d'information sur les besoins et les objectifs de placement, la situation financière et le profil de risque ainsi que la mise à jour régulière de l'information CVC
- Des obligations accrues de connaissance du produit et de compétence pour les représentants
- De nouvelles normes de « convenance »
- De nouvelles obligations d'information sur la relation pour les entreprises qui offrent seulement des produits exclusifs et pour celles inscrites dans des catégories d'exercice restreint
- Un resserrement de la réglementation relative aux désignations et aux titres des représentants
- Une obligation fiduciaire légale pour les représentants qui se voient accorder un mandat discrétionnaire
- L'adoption d'une norme réglementaire d'agir au mieux des intérêts du client