



Le recours à des tiers : Vente et conformité, les risques de conflits

Lorsqu'une institution financière recourt à un tiers pour promouvoir ou solliciter la vente d'un produit ou d'un service financier aux termes d'une entente d'impartition, il est primordial qu'elle s'assure que le tiers fournisseur soit au courant des obligations réglementaires dont il doit s'acquitter et qu'il les respecte.

En mettant en place et en tenant un système rigoureux de contrôle et de surveillance, les institutions financières sont en mesure de s'assurer qu'elles pratiquent une diligence raisonnable et que le tiers fournit aux consommateurs des renseignements fiables, complets et en temps opportun. Grâce aux renseignements qu'ils reçoivent, les consommateurs peuvent prendre une décision éclairée avant de conclure une entente pour obtenir un produit ou un service.

Après avoir mené son examen annuel des institutions financières, l'ACFC s'est fait poser un certain nombre de questions au sujet d'ententes conclues avec des tiers et des ventes effectuées par ces derniers.

Le commissaire adjoint de l'ACFC, Jim Callon, explique en ces termes les préoccupations et les recommandations de l'Agence :

Cette année, nous avons demandé aux institutions financières sous réglementation fédérale (IFF) de nous fournir des renseignements concernant la vente de produits effectuée en leur nom par des tiers agents ou des tierces parties. Nous voulons avoir l'assurance que lorsque le produit d'une IFF est vendu par l'intermédiaire d'un tiers, les obligations réglementaires dont l'IFF doit s'acquitter soient toujours respectées.

Dans certains cas, il semblerait que les tiers vendeurs ne fournissent pas aux consommateurs les renseignements prescrits par règlement, pour le compte des IFF, lorsque les consommateurs concluent un accord d'achat ou de crédit avec eux.

Il semblerait également, dans ces cas, que les IFF ne fournissent pas non plus les renseignements prescrits par règlement car elles pensent que les tiers qui ont agi en leur nom se sont chargés de le faire. L'ACFC veut avoir l'assurance que les IFF exercent la diligence raisonnable qui s'impose et s'acquittent de leurs obligations réglementaires, en particulier lorsqu'elles vendent leurs produits par l'intermédiaire d'un tiers.



En d'autres termes, les institutions qui recourent à des tiers pour agir en leur nom devraient exercer une diligence raisonnable lorsqu'elles concluent une entente pour la prestation d'un service. Les politiques, les procédures et les contrôles doivent être en place pour veiller à ce que les tiers respectent les normes les plus élevées qui soient lorsqu'ils fournissent aux consommateurs canadiens les renseignements prescrits par règlement.