



Symposium

Vieillir en sécurité

Octobre 2007



L'Autorité des marchés financiers est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier au Québec :

- ❑ Autonome et opérationnel depuis le 1^{er} février 2004
- ❑ Sous la responsabilité du ministre des Finances qui n'intervient toutefois pas dans ses affaires courantes
- ❑ Financé par l'industrie

L'organisme



- ❑ Regroupe environ 500 employés
- ❑ Deux places d'affaires :
 - Siège social à la Place de la Cité à Québec
 - Bureau administratif à la Tour de la Bourse à Montréal



L'Autorité est le regroupement de :

- ❑ Commission des valeurs mobilières du Québec (CVMQ)
- ❑ Inspecteur général des institutions financières (IGIF)
- ❑ Bureau des services financiers (BSF)
- ❑ Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF)
- ❑ Régie de l'assurance-dépôts du Québec (RADQ)

Rejoint quatre préoccupations fondamentales :

- **Mieux protéger** les investisseurs et consommateurs et administrer les fonds d'indemnisation prévus par la loi
- **Assurer l'encadrement** des activités de distribution des produits et services financiers, de bourse et de compensation et des marchés de valeurs mobilières
- **Simplifier la vie** des membres de l'industrie des produits et services financiers en réduisant le fardeau administratif
- **Assister, renseigner, sensibiliser et éduquer** les consommateurs de produits et services financiers

1. Protéger les investisseurs

- ❑ **Services d'inspections, d'enquêtes et poursuites (*enforcement*) :**
 - Accroissement important du nombre d'enquêteurs et d'avocats
 - Sanctions plus sévères (infractions plus élevées (5 M\$) et peine de prison)
 - Partenariat accru avec les corps policiers
 - En 2006 : 170 inspections, près de 200 enquêtes, plus de 50 recours juridiques en processus
- ❑ **Surveillance des marchés :**
 - Délits d'initiés
 - Sanctions administratives pour les transactions d'initiés en retard
- ❑ **Programmes d'indemnisation :**
 - Fonds d'indemnisation des services financiers (FISF) – couvre **la fraude** commise par le **réseau de distribution** (maximum de 200 000 \$). Depuis 1999, **42,5 millions \$** (près de 32 M\$ pour Norbourg) de dollars ont été versés en indemnisation (1 308 réclamations)
 - Programme **d'assurance-dépôts** du Québec – couvre l'**insolvabilité** des **institutions de dépôts** inscrites (maximum de 100 000 \$)

2. Surveillance et encadrement de l'industrie

- **Encadrer les activités de distribution des produits et services financiers :**
 - 28 000 représentants en assurance de dommages et en assurance de personnes
 - 32 000 représentants en valeurs mobilières

- **Assurer le bon fonctionnement des marchés des valeurs mobilières :**
 - 5 300 émetteurs assujettis
 - 517 émetteurs pour lesquels l'Autorité agit à titre d'autorité principale

- **Assurer l'encadrement législatif des compagnies d'assurances et des institutions de dépôts qui exercent leurs activités au Québec :**
 - 310 firmes d'assurances au Québec (125 en assurance de personnes et 185 en assurance de dommages)

3. Simplifier le travail de l'industrie

- ❑ Diminution du fardeau administratif
- ❑ Élaboration et mise en place d'une réglementation plus simple et plus flexible, afin de permettre à l'industrie d'assurer sa compétitivité :
 - Exemple : travaux en harmonie de la réglementation en valeurs mobilières et à l'implantation du passeport en valeurs mobilières.

4. Assister et informer les consommateurs (1 de 2)

□ Centre de renseignements

- 120 000 demandes en 2006 (97% par téléphone)
- Demandes provenant de l'Industrie et des consommateurs

□ Service du traitement des plaintes

- Environ 2 000 plaintes par année
- Règlements des différends (conciliation, médiation)

4. Assister et informer les consommateurs (2 de 2)

- **Programmes de sensibilisation en matière de consommation de produits et de services financiers :**
 - Trousses, brochures et fiches éducatives
 - Partenariats avec les associations
 - Site Web en constante évolution
 - Équipe volante (conférenciers)

- **Fonds réservé à l'éducation des investisseurs et à la promotion de la gouvernance :**
 - 34 projets en cours

L'Autorité assume également un rôle de surveillance auprès d'autres intervenants des milieux financiers (les OAR) :

- ❑ Chambre de la sécurité financière
- ❑ Chambre de l'assurance de dommages
- ❑ L'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (Accovam)
- ❑ Bourse de Montréal



Les aînés et la fraude...

Données inquiétantes sur l'épargne...

- ❑ **25 %** des Canadiens adultes n'ont pas d'épargne en vue de l'avenir
- ❑ C'est au Québec que l'on observe le plus fort pourcentage de personnes n'ayant pas d'épargne (**36 %**)
- ❑ Le taux d'épargne, au Canada et au Québec, a atteint son plus bas niveau depuis la Grande dépression en chutant à **1 %** des revenus au cours de la période 2005-2006. La moyenne était environ **4,5 %** entre 1993 et 2004 et plus de **10 %** entre 1973 et 1993

La fraude est présente autour de nous...

- ❑ Environ **un** canadien sur **20** a déjà été victime de fraude financière
- ❑ Près **d'un** canadien sur **cinq** a un proche qui a été victime de fraude
- ❑ **Quatre** canadiens sur **10** se sont déjà faits proposer un placement frauduleux

- Dans la quasi-totalité des sondages que nous avons recensés, incluant notre plus récent sondage diffusé en octobre 2007*, les **55-64 ans (hommes)** et les **65 ans et plus** sont proportionnellement plus nombreux à avoir été victimes d'une fraude financière

* Sondage sur les conséquences sociales de la fraude, sommaire exécutif disponible au kiosque de l'Autorité des marchés financiers du Symposium.

Aînés ≠ manque d'éducation et de connaissances

- ❑ Contrairement aux idées préconçues, les victimes d'une fraude financière ont souvent un haut niveau d'éducation et ont une bonne connaissance des produits et services financiers

Les victimes : davantage vulnérables

- ❑ On observe toutefois que les victimes d'une fraude ont tendance à faire plus confiance aux gens
- ❑ Plusieurs d'entre elles ont tendance à être plus vulnérables face aux épreuves de la vie (perte d'emploi, perte d'un être cher, maladie, etc.)

Les victimes : parfois négligents dans leurs devoirs

- **Cette confiance, souvent trop rapidement donnée, entraîne une certaine négligence :**
 - Les victimes, et bien d'autres investisseurs, ne prennent pas le temps de vérifier la conformité de leur représentant

Les fraudeurs savent exploiter cette vulnérabilité

- **Par tous les moyens, les fraudeurs veulent gagner la confiance de leurs victimes. Ils vont :**
 - S'introduire dans des groupes d'affinités
 - Exagérer leur crédibilité
 - Faire miroiter le rêve
 - Donner des exemples de gens qui ont déjà investi
- ... et les fraudeurs sont de tout âge!

- ❑ On promet des rendements élevés
- ❑ On affirme que c'est garanti, pas de risque
- ❑ On demande de prendre une décision rapidement
- ❑ On demande de ne pas en parler, de garder le secret
- ❑ On possède une information privilégiée
- ❑ On va même jusqu'à nourrir le rêve en retournant rapidement des *intérêts* élevés, pris à même le capital versé..., ce qui contribue à la propagation de la fraude auprès des proches

Une fois devant la fraude, on ne réagit pas assez!

- Seulement **17 %** des personnes à qui on a proposé un placement frauduleux ont dénoncé la dernière tentative de fraude dont ils ont fait l'objet
- Fait encore plus inquiétant : seulement **24 %** des personnes ayant été victimes de fraude à une seule occasion, et **28 %** de celles qui en ont été victimes à plus d'une occasion, ont dénoncé la dernière fraude dont elles ont fait l'objet

Une fois devant la fraude, on ne réagit pas assez!

- Les raisons les plus souvent citées par les victimes pour justifier leur omission de dénoncer la fraude étaient les suivantes :
 - La victime était trop embarrassée
 - La somme d'argent en jeu était peu importante
 - La procédure était trop compliquée
 - La victime n'avait pas de preuve
 - Les fraudeurs étaient établis à l'étranger ou avaient fait faillite

C'EST D'ABORD :

- Bien connaître sa situation financière et ses attentes
- Bien choisir sa firme ou son représentant :
 - En consultant le registre sur le site Web de l'Autorité
 - En obtenant son titre
 - En déterminant quel est le profil de sa clientèle
 - En se sentant en confiance
 - En gardant en tête que le premier devoir d'un représentant... c'est de poser des questions pertinentes sur vous, votre situation, vos besoins et objectifs

C'EST AUSSI :

- Prendre le temps de se renseigner, de «magasiner»
 - Une étude européenne* a démontré que les consommateurs consacrent deux à trois fois plus de temps pour l'achat d'un véhicule neuf que pour un produit financier, telles des actions, de l'assurance vie ou autre

- Savoir «combien ça coûte?»
 - En général, les représentants vivent de la vente de produits financiers
 - ils peuvent également toucher des commissions pour les produits maisons et pour les transactions

*Pan European Research on Retirement, TNS Sofres, 2005.

Éviter la fraude, c'est surtout...

- ❑ Ne pas faire affaire avec quelqu'un qui n'a pas de permis pour exercer au Québec
- ❑ Ne jamais faire de chèque au nom personnel de votre représentant
- ❑ Prendre le temps de lire tout document avant de le signer
- ❑ Prendre le temps de réfléchir (pas de décisions impulsives)
- ❑ Ne pas acheter sur la base d'information privilégiée
- ❑ Poser des questions

- **Vous vivez une situation difficile et/ou conflictuelle?**
 - Il faut d'abord tenter de régler la situation avec le représentant ou sa firme
 - **Toujours insatisfait?** Demandez l'envoi du dossier à l'Autorité. Après examen du dossier, vous pourriez bénéficier des services de conciliation/médiation offerts par l'Autorité

L'Autorité reçoit environ environ 2 000 dossiers de plaintes par année

- **Motifs les plus fréquents :**
 - **Placements ne correspondant pas au profil de l'investisseur**
 - **Placements ne correspondant pas aux objectifs de placement du client**
 - **L'information transmise par le conseiller était incomplète, trompeuse ou mensongère**

- **Les cas de pratiques illégales (ex. pas de droit de pratique) peuvent faire l'objet de poursuites judiciaires**

L'Autorité vous offre ses outils...

- ❑ Centre de renseignements de l'Autorité
- ❑ Service de traitement des plaintes (médiation)
- ❑ Service de préenquêtes et d'enquêtes
- ❑ Mises en garde diffusées via les médias
- ❑ Fonds d'indemnisation des services financiers (unique en Amérique)
- ❑ Fonds réservé à l'éducation (cible les aînés notamment)
- ❑ Partenariats avec associations de consommateurs et d'aînés
- ❑ www.lautorite.qc.ca - section *Un consommateur*
- ❑ Brochures
- ❑ Équipe volante (conférenciers)

- **En raison de leur rôle important auprès des aînés, de leurs liens de confiance, de l'écoute qu'ils leur démontrent et de l'influence qu'ils peuvent avoir dans les cas de dénonciation, nous souhaitons :**
 - **Qu'un nombre accru d'intervenants aient les connaissances nécessaires pour sensibiliser les aînés à la prudence et à leurs responsabilités en matière d'investissement**
 - ***L'Autorité met à leur disposition des outils et services.***

Pour joindre l'Autorité



- ❑ www.lautorite.qc.ca

- ❑ **Québec**
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Téléphone : (418) 525-0337

- ❑ **Montréal**
800, Square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Téléphone : (514) 395-0337

- ❑ **Numéro sans frais : 1 877 525-0337**

- ❑ **Centre de renseignements**
Québec : (418) 525-0337
Montréal : (514) 395-0337
Numéro sans frais : 1 877 525-0337