



INVESTMENT INDUSTRY ASSOCIATION OF CANADA
ASSOCIATION CANADIENNE DU COMMERCE DES VALEURS MOBILIÈRES



LETTRE DU PRÉSIDENT

N° 117

La tornade technologique balaie les services de gestion de patrimoine : des leçons pour les organismes de réglementation

FAITS SAILLANTS

Le numérique et l'innovation transforment rapidement les services de gestion de patrimoine des sociétés de courtage. La technologie a permis la création de nouvelles applications en technologie financière, notamment le placement à l'aide de robots conseillers, l'intégration électronique des produits et services financiers sur la plateforme de gestion de patrimoine, et des services plus personnalisés avec l'analyse des données pour mieux prévoir les besoins des clients et mieux y répondre.

Les organismes de réglementation doivent tenir compte de l'informatisation, non seulement pour faciliter l'intégration des nouveaux participants de technologie financière sur le marché, mais aussi pour que des règles semblables s'appliquent à toutes les personnes inscrites qui offrent les mêmes services financiers.

Le paradigme réglementaire s'éloignera de l'approche compartimentée au fur et à mesure que l'informatisation permettra une plus grande intégration des services financiers.

LE NUMÉRIQUE DANS LES ACTIVITÉS DE DÉTAIL

La fourniture de conseils financiers a été mise à rude épreuve par tous ces changements structurels et technologiques qui se sont accélérés au cours des cinq dernières années, et on doit s'attendre à encore beaucoup plus de changements. Les changements ont touché les pratiques et le fonctionnement des sociétés de courtage. Tant les grandes sociétés de détail que les sociétés spécialisées de détail ont eu recours au numérique/à l'informatique et à l'innovation incessante, en bénéficiant de l'assistance des fournisseurs de services et des courtiers chargés de comptes en plus de déployer leurs propres efforts. Le contenu et le rythme de la révolution numérique est le résultat : i) des demandes de la clientèle pour obtenir à bas prix une vaste gamme de produits et services fournis de façon conviviale et transparente; ii) des besoins impérieux des sociétés de rentabiliser leurs activités et d'augmenter la productivité des conseillers; iii) des exigences complexes en matière de conformité; et iv) de la mise en œuvre de cyberdéfenses efficaces pour protéger les renseignements personnels et le portefeuille d'actifs des clients.

Cette réponse aux demandes de la clientèle et des organismes de réglementation a déclenché un cercle vertueux en même temps qu'un cercle vicieux. Une plus large gamme de produits financiers, intégrés à des conseils financiers et fournis avec davantage de moyens technologiques, a bonifié l'offre de valeur des services financiers tout en facilitant l'accès pour les clients. Des normes de service plus élevées ont ainsi été établies et de nouvelles attentes ont été suscitées chez les clients. Les coûts du numérique ont incité les entreprises à augmenter les applications informatiques pour réaliser des gains d'efficacité dans l'exploitation et répartir les coûts.

Plusieurs petites sociétés spécialisées avec des ressources limitées, forcées de définir une stratégie à long terme et de déployer la technologie nécessaire, ont été incapables de résister à la tornade de demandes des clients et

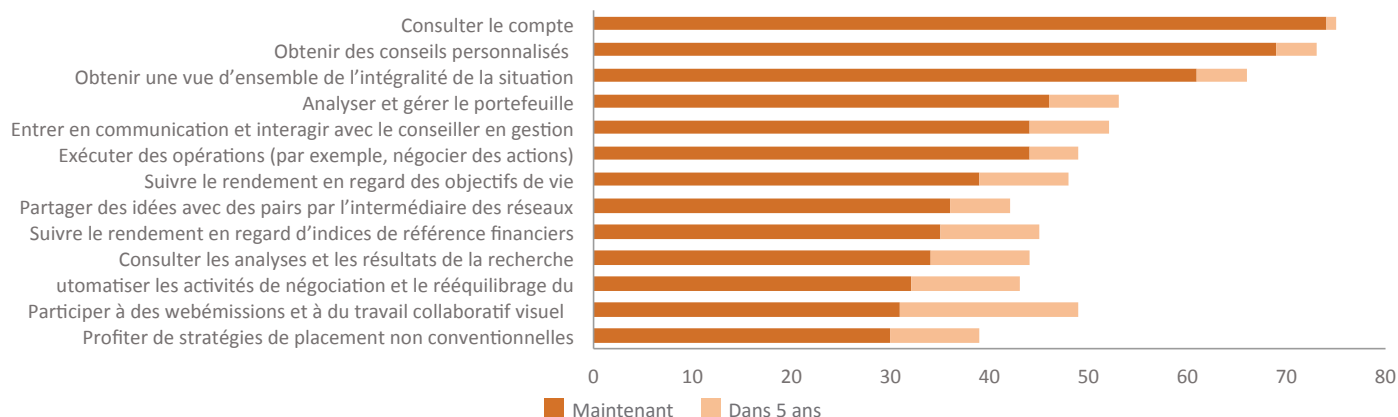
d'exigences prévues par les réformes réglementaires et de faire face aux coûts informatiques associés. Au cours des cinq dernières années, 17 sociétés de détail indépendantes ont fusionné, ont été acquises ou ont fermé leurs portes. Cependant, ce qui se passe vraiment actuellement c'est que malgré des réajustements opérationnels et structurels majeurs, et les coûts pour satisfaire aux besoins technologiques et informatiques, il reste environ 90 sociétés de détail indépendantes en activité qui répondent aux attentes et besoins croissants de leurs clients dans un marché très compétitif, tout en se conformant aux exigences des organismes de réglementation. Les grands gagnants ont été les clients de ces sociétés.

DIMINUTION DU FARDEAU ADMINISTRATIF

Il ressort des sondages, des groupes de discussion et de l'expérience récente des plateformes de gestion de patrimoine en ligne, que les conseils financiers sont indispensables au succès des sociétés de plein exercice qui offrent des services de gestion de patrimoine. L'informatique a été utilisée au début pour s'occuper davantage des tâches administratives connexes à la fourniture de conseils, tant pour la salle des marchés que pour le service de post marché, afin de permettre aux conseillers de passer plus de temps avec leurs clients. Les sociétés de courtage se servent aussi de la technologie pour tirer parti des données des clients afin d'augmenter la qualité des conseils, en particulier pour connaître les « points de contact » importants, par exemple les échéances des titres, le rééquilibrage du portefeuille et les dates importantes, par exemple les âges charnières dans la vie des clients qui ont un impact sur les décisions en matière de planification financière.

Ce qui ressort du secteur des valeurs mobilières aux États Unis suggère que les communications des conseillers avec leurs clients ne sont pas encore complètement informatisées. Cela s'explique en raison du stade relativement précoce du numérique alors que les conseillers sont dépassés par les différents systèmes

Activités de placement menées par l'intermédiaire du numérique (% des fournisseurs de produits de placement qui offrent un accès numérique pour) :



Source : Roubini ThoughtLab

et technologies, et par le fait que l'on n'a pas encore établi quelles sont les communications qui devraient être du ressort du conseiller. En outre, il est vraisemblable que les conseillers plus âgés, qui constituent le groupe majoritaire au Canada et aux États Unis, soient plus réticents à se fier à la technologie numérique dans leurs communications. Par ailleurs, les sociétés hésitent à autoriser des communications électroniques, car elles doivent exercer une surveillance efficace de la conformité des conversations avec les clients.

PLACEMENTS EN LIGNE À L'AIDE DE ROBOTS-CONSEILLERS

Les neuf plateformes indépendantes de gestion de patrimoine en ligne occupent encore une place importante dans les activités de détail au Canada en tant que service spécialisé qui n'est pas sans ressembler à des services pour comptes sans conseils. De leur côté, les sociétés de courtage en valeurs mobilières qui offrent des services traditionnels ont intégré les robots conseillers dans toutes leurs activités de gestion de patrimoine en concluant des contrats de licence avec des tiers ou en engageant de nouvelles dépenses en immobilisations. Les robots conseillers constituent une option spécialisée pour les clients des sociétés de courtage de plein exercice. Les investisseurs de la génération du millénaire de même que les investisseurs plus âgés peuvent faire affaire avec les robots conseillers et effectuer de façon autonome des opérations, tout en obtenant des conseils ciblés personnalisés selon leurs besoins. Le robot conseiller auquel on ajoute des conseils financiers fournis par un individu à certains moments particuliers, par exemple à l'ouverture du compte, lors d'un rééquilibrage de portefeuille, en présence de turbulences sur les marchés ou lorsque surviennent les âges charnières dans la vie des clients, permet aux conseillers et aux sociétés de faire affaire de façon rentable avec les petits investisseurs et de gérer leur portefeuille. C'est une situation gagnant gagnant pour les petites sociétés de courtage.

Plusieurs sociétés proposent une large gamme de produits et services financiers sur leur plateforme de gestion de patrimoine reliée électroniquement aux conseillers et aux clients. Les

documents d'ouverture du compte, les avis d'exécution et les relevés de compte des clients, de même que les rapports sur le rendement, sont disponibles sur support électronique. De plus, les valeurs mobilières et les produits gérés peuvent se retrouver dans différents types de comptes, allant des comptes à honoraires gérés par les conseillers et des comptes à opérations jusqu'aux comptes de courtage traditionnel. Les clients peuvent facilement modifier la pondération des actifs dans leur portefeuille à l'aide de la plateforme de gestion de patrimoine. Les clients dont les revenus augmentent de même que la taille de leur portefeuille, notamment les investisseurs de la génération du millénaire, peuvent consulter une section de la plateforme de gestion de patrimoine qui offre des produits et services plus sophistiqués.

Les sociétés ont déployé beaucoup d'efforts pour s'adapter au numérique et améliorer les communications avec les clients par l'intermédiaire des courriels, des réseaux sociaux, et des textos, afin de permettre aux clients d'utiliser librement des ordinateurs et des appareils mobiles dans la mesure où les sociétés peuvent suivre et superviser aux fins de conformité les communications entre le client et le conseiller. Généralement, les sociétés distinguent deux types de communications : les communications de la société adressées à un large bassin de clientèle, les communications « un vers plusieurs »; les communications privées entre le conseiller et son client pour la fourniture de conseils financiers personnalisés, les communications « un vers un ». En utilisant une technologie financière plus avancée et de meilleurs outils d'analyse, les sociétés peuvent analyser plus efficacement les données des clients et mieux cibler les communications avec les clients de sorte que les clients ont l'impression que les communications « un vers plusieurs » sont personnalisées.

RÉACTION DES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION À LA TECHNOLOGIE FINANCIÈRE

La réglementation devra s'adapter aux changements de pratiques et de structure dans le fonctionnement des sociétés. Le réajustement réglementaire devra entre autres déceler les lacunes dans la protection des investisseurs et forcer les sociétés à prendre

Modifications des attentes des investisseurs envers les fournisseurs de services de gestion de patrimoine (% des investisseurs qui s'attendent à ce que les fournisseurs de services de gestion de patrimoine exercent les activités suivantes :)



Source : Roubini ThoughtLab

des mesures pour protéger les renseignements personnels des clients et à mettre en place une cyberdéfense adéquate.

Les organismes de réglementation canadiens, notamment l'OCRCVM, se sont orientés dans cette direction. Ils ont déployé des efforts pour améliorer les cyberstandards et ils ont entrepris de cybertester les systèmes des sociétés. Cependant, il est important que les organismes de réglementation mènent une étude pour établir si la réglementation actuelle doit tenir compte des réajustements des activités des sociétés effectués à l'interne causés par l'innovation technologique. Jusqu'à maintenant les organismes de réglementation se sont attachés surtout à réglementer les nouvelles entreprises de technologie financière au détriment de se demander si la réglementation actuelle devrait être changée pour tenir compte des nouvelles technologies et de l'innovation en cours dans les activités de gestion de patrimoine.

La réglementation est traditionnellement compartimentée en fonction des diverses catégories de personnes inscrites qui offrent différents produits et services financiers. Or, l'innovation financière favorise un regroupement sur la même plateforme numérique des activités menées par un conseiller financier. La technologie permet de regrouper une vaste gamme de produits et services sur la plateforme des sociétés de courtage et elle englobe de plus en plus des entités inscrites comme les robots conseillers et les gestionnaires de portefeuille en ligne. Les représentants inscrits en fonds communs de placement offrant une gamme de produits restreinte pourraient aussi figurer sur la plateforme de gestion de patrimoine numérique des sociétés. L'approche compartimentée actuelle de la réglementation qui distingue entre les personnes inscrites empêche l'application d'une technologie qui partage l'information entre tous les fournisseurs de services concernés ce qui créerait une expérience client et un service financier sans transition apparente, efficaces et complets.

Une telle approche nécessite un changement structurel de la réglementation qui s'applique au secteur. Il est cependant possible à court terme de procéder par étapes pour réaliser des gains d'efficacité et améliorer l'expérience client sans compromettre la protection des investisseurs.

Par exemple, les organismes de réglementation pourraient faciliter les changements des pratiques commerciales en appliquant les mêmes exigences d'inscription simplifiées des clients qui réalisent des placements avec des robots conseillers en ligne aux clients des sociétés de courtage en valeurs mobilières qui veulent réaliser des placements avec les robots conseillers de la société. En fait, les règles et réglementations modifiées pour satisfaire les entreprises de technologie financière devraient s'appliquer intégralement aux sociétés de courtage en valeurs mobilières et aux autres personnes inscrites pourvu qu'il s'agisse du même type de plateforme technologique qui est proposée aux clients. Le principe en jeu ici est d'application générale : les règles et réglementations sont souvent rédigées pour répondre à des pratiques et systèmes de l'heure. En outre, la réglementation devrait prévoir le partage d'informations sur les clients d'une société qui font affaire avec diverses personnes inscrites au service de la société ou qui utilisent des sous plateformes de la société.

La technologie a un impact considérable sur les pratiques commerciales. Les organismes de réglementation doivent se mettre à jour et mieux comprendre les innovations technologiques du secteur et leurs conséquences sur les activités et le fonctionnement des sociétés de courtage. Ils devraient accorder la priorité à la découverte et à l'élimination des obstacles aux pratiques efficaces et adapter la réglementation au contexte actuel sans compromettre la protection des investisseurs. Il est probable que ces efforts se traduiront par une plus grande dépendance à l'égard d'une réglementation fondée sur des principes et par la nécessité d'accorder plus de latitude aux auditeurs ainsi qu'une plus grande marge d'appréciation lorsqu'ils trancheront sur la conformité aux manuels de réglementation. L'ACCVM a appuyé des mesures comme le Manuel de réglementation en langage simple de l'OCRCVM, car il s'agit d'une façon de recalibrer les règles. On devrait redoubler d'efforts, car le rythme des innovations s'accélère dans le secteur. L'ACCVM se félicite que l'OCRCVM entreprenne une étude avec Accenture, qui comprend des consultations ciblées avec les participants du secteur dans le but de connaître l'impact des règles actuelles sur l'évolution de l'offre de services et de conseils et d'établir si on peut faire mieux.

CONCLUSION

La technologie transforme les activités commerciales et la structure des services de gestion de patrimoine à un rythme de plus en plus rapide pour satisfaire les demandes des clients et faire face à la concurrence. Ces nouveaux outils mettront à profit les habilités fondamentales de nos professionnels hautement formés et dévoués qui pourront en donner plus à leurs clients. Pour que les clients puissent profiter des meilleurs conseils fournis dans un cadre assujéti à une supervision appropriée et bien établie, les organismes de réglementation doivent être pleinement informés de la transformation du secteur et s'y engager à fond pour modifier adéquatement la réglementation afin de l'adapter à ce nouvel âge technologique et de protéger adéquatement les investisseurs.

Veillez agréer mes salutations distinguées.



Ian C. W. Russell, FCSI
Président et chef de la direction de l'ACCVM
Mai 2018