



Le 31 décembre 2021

## **PRINCIPE DIRECTEUR N<sup>o</sup> 2 DE L'ACFM**

### **NORMES MINIMALES DE SURVEILLANCE DES COMPTES**

#### **Introduction**

Le présent Principe directeur fixe les normes minimales du secteur pour la surveillance des comptes. Ces normes constituent les exigences minimales nécessaires pour s'assurer qu'un membre a mis en place des procédures de surveillance adéquates de l'activité des comptes. Ce Principe directeur :

- a) ne décharge pas les membres de leur obligation de se conformer aux Statuts, aux Règles et aux Principes directeurs spécifiques de l'ACFM ni aux dispositions des lois sur les valeurs mobilières qui s'appliquent à des opérations ou à des comptes donnés;
- b) n'empêche pas les membres d'établir des normes plus strictes de surveillance et, dans certains cas, de telles normes peuvent s'avérer nécessaires pour assurer une surveillance adéquate.

Afin de s'assurer qu'ils répondent à toutes les normes applicables, les membres sont tenus de prendre connaissance des Statuts, des Règles et des Principes directeurs de l'ACFM ainsi que des lois sur les valeurs mobilières pertinentes pouvant s'appliquer dans n'importe quel cas donné, et de s'y conformer. Les principes suivants ont servi à l'élaboration de ces normes minimales :

- a) Dans le présent Principe directeur, par « examen », on entend un examen préliminaire visant à déceler les points devant faire l'objet d'une enquête approfondie ou l'examen d'une activité inhabituelle du marché ou les deux à la fois. Cela ne signifie pas que toutes les opérations doivent faire l'objet d'un examen. La personne qui effectue l'examen doit exercer un jugement raisonnable pour déterminer les éléments devant faire l'objet d'une enquête plus approfondie.
- b) On suppose que les membres ont ou fourniront les ressources nécessaires ainsi qu'un personnel de surveillance qualifié afin de respecter ces normes.
- c) Au départ, le respect de la règle sur la connaissance du client et l'exigence d'effectuer une évaluation de la convenance des produits de placement incombent principalement au représentant inscrit. Dans le présent Principe directeur, les normes de surveillance relatives à la règle sur la connaissance du client et les évaluations de la convenance visent à donner aux surveillants une liste de contrôle leur permettant de vérifier la façon dont les représentants inscrits s'acquittent de cette responsabilité.

Les membres qui souhaitent adopter des politiques et des procédures différentes de celles figurant dans le présent Principe directeur relativement à la surveillance en succursale et au siège

social ou à la répartition des activités de surveillance doivent démontrer qu'ils ont dûment satisfait aux principes et aux objectifs des normes minimales prévues dans le présent Principe directeur. En outre, ces politiques et procédures doivent répondre adéquatement aux préoccupations liées à la gestion du risque du membre et doivent être approuvées au préalable par le personnel de l'ACFM avant leur prise d'effet.

Le personnel chargé de la surveillance a le devoir de veiller à la conformité avec les politiques et les procédures du membre et les exigences réglementaires de l'ACFM. Ce devoir comporte le devoir général d'assurer une surveillance efficace et de veiller à ce que la mesure appropriée soit prise lorsqu'une source de préoccupation est détectée. Une telle mesure dépendra des circonstances entourant chaque cas et peut comporter le suivi auprès du représentant inscrit ou du client, ou des deux à la fois. Le personnel chargé de la surveillance doit également tenir des dossiers sur les sources de préoccupation détectées, les mesures prises et les solutions apportées.

## **I. INSTAURATION ET MAINTIEN DE PROCÉDURES**

Pour exercer une autoréglementation efficace, le membre doit commencer par instaurer et maintenir un système de surveillance qui, à la fois, favorise les objectifs commerciaux du membre et assure un processus d'autoréglementation. À cette fin, un membre doit instaurer et maintenir des procédures qui doivent être contrôlées par des personnes qualifiées. La formation continue du personnel en tout ce qui a trait à la conformité au chapitre des ventes constitue un aspect important de l'autoréglementation.

### **Instauration de procédures**

1. Les membres doivent nommer des responsables ayant une connaissance suffisante des règlements du secteur ainsi que des politiques du membre pour exercer adéquatement leurs fonctions.
2. Des politiques écrites doivent être instaurées afin de documenter les exigences relatives à la surveillance.
3. Des instructions écrites doivent être fournies à tous les surveillants ainsi qu'à leurs suppléants pour les informer de ce qu'on attend d'eux.
4. Toutes les politiques instaurées ou modifiées doivent recevoir l'approbation de la haute direction.

### **Maintien de procédures**

1. La preuve des examens effectués dans le cadre de la surveillance doit être conservée. La preuve de l'examen effectué, par exemple, les enquêtes menées, les réponses reçues ou la date de l'examen, doit être conservée pendant sept ans et sur place pendant un an.
2. Un examen permanent des procédures et des méthodes de vérification de la conformité des ventes doit être effectué tant au siège social qu'aux succursales.

## **Délégation des procédures**

1. Les tâches et les procédures peuvent être déléguées à une personne détenant les connaissances et les compétences pertinentes, mais non la responsabilité.
2. Le membre doit indiquer aux surveillants les fonctions spécifiques qui ne peuvent pas être déléguées, telles que l'approbation de nouveaux comptes.
3. Le surveillant qui délègue une tâche doit veiller à ce qu'elle soit exécutée de façon appropriée et à ce que les exceptions lui soient signalées.
4. Les personnes auxquelles des tâches sont déléguées doivent avoir les qualités requises et la compétence voulue pour exécuter ces tâches; de plus, elles devraient être averties par écrit des tâches qu'on leur confie. De façon générale, les tâches ne devraient être déléguées qu'aux personnes ayant la même compétence que celle du surveillant qui les délègue. Dans certains cas restreints, il est possible de déléguer des tâches spécialisées à une personne qui n'a pas la compétence voulue, pourvu qu'elle possède une formation, une instruction ou une expérience équivalente qui lui permet d'exercer la fonction en question. Le membre doit évaluer les devoirs à accomplir et les pouvoirs à exercer par rapport aux tâches déléguées et prendre une décision concernant la compétence et les qualités équivalentes appropriées. Le membre doit être en mesure de démontrer au personnel de l'ACFM que la norme d'équivalence a été satisfaite. Les tâches associées à la surveillance des opérations ne peuvent être déléguées qu'à des personnes qui possèdent la compétence d'un directeur de succursale ou d'un chef de la conformité.

## **Formation**

1. Le manuel courant des politiques et des procédures du membre doit être mis à la disposition de tous les membres du personnel des ventes et de la surveillance.
2. Une initiation et une formation continue devraient être fournies à tous les représentants inscrits. Pour connaître les exigences relatives à la formation et les exigences supplémentaires relatives à la supervision à l'égard des représentants nouvellement inscrits, se reporter au Principe directeur n° 1 de l'ACFM intitulé « Formation et supervision des nouveaux représentants inscrits ».
3. Les renseignements pertinents contenus dans les Avis de réglementation aux membres et Bulletins de l'ACFM et les avis relatifs à la conformité publiés par d'autres organismes de réglementation applicables doivent être communiqués aux représentants inscrits et aux employés. Les procédures relatives à la méthode et au moment de diffusion de l'information relative à la conformité doivent être exposées clairement dans les procédures écrites du membre à ce sujet. Les membres devraient veiller à conserver la preuve attestant leur conformité à de telles procédures.

## II. OUVERTURE DE COMPTES

Afin de se conformer aux exigences liées à la connaissance du client et à l'évaluation de la convenance figurant à la Règle 2.2 de l'ACFM, chaque membre doit instaurer des procédures permettant de tenir à jour des renseignements exacts et complets sur chaque client. Pour se conformer à cette règle, le premier pas consiste à remplir la documentation appropriée lorsqu'on ouvre un compte. Ce faisant, le représentant inscrit ainsi que le personnel de surveillance ont la possibilité d'effectuer les examens nécessaires pour s'assurer que les recommandations formulées à l'égard d'un compte conviennent au client et donnent préséance aux intérêts du client. Le fait de tenir à jour des renseignements exacts et courants permettra au représentant inscrit et au personnel de surveillance de s'assurer du respect des exigences prévues par la Règle 2.2.

### **Documentation des renseignements sur les comptes de clients**

Les renseignements décrits aux paragraphes 3 et 4 ci-après sont une liste des exigences minimales. Le membre peut demander aux clients de lui fournir des renseignements supplémentaires qu'il juge pertinents afin de se conformer à la Règle 2.2.1.

1. Un formulaire d'ouverture de compte (FOC) doit être dûment rempli pour chaque nouveau compte.
2. Le membre doit tenir à jour toute la documentation relative à chaque compte d'un client. Les représentants inscrits doivent avoir accès aux renseignements et à la documentation relatifs au compte du client nécessaires pour leur permettre de s'occuper du compte. Dans le cas d'un remisier de niveau 1 et du courtier chargé de comptes correspondant, les deux membres doivent conserver un exemplaire du FOC de chaque client.
3. Pour chaque compte d'un client qui est une personne physique, le membre doit obtenir au minimum les renseignements suivants :
  - a) le nom;
  - b) le type de compte;
  - c) l'adresse domiciliaire et les coordonnées;
  - d) la date de naissance;
  - e) l'information sur l'emploi;
  - f) le nombre de personnes à charge;
  - g) les autres personnes autorisées à effectuer des opérations dans le compte;
  - h) les autres personnes ayant un intérêt financier dans le compte;
  - i) les connaissances en matière de placement;
  - j) le profil de risque;
  - k) les besoins et objectifs en matière de placement;
  - l) l'horizon de placement;
  - m) la situation financière, y compris le revenu et la valeur nette;

- n) dans le cas de comptes avec effet de levier qui ne sont pas enregistrés, des détails sur le calcul de la valeur nette, précisant la somme des actifs liquides et de tout autre actif additionnel moins le total des passifs;
- o) les renseignements requis par d'autres lois et règlements applicables à l'entreprise du membre, dans leur version modifiée à l'occasion, notamment les renseignements requis pour les déclarations d'impôt connexes; les renseignements requis afin de respecter le *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et toute autre autorisation nécessaire pour fournir des renseignements à l'ACFM aux termes de la législation relative à la protection de la vie privée.

Dans le cas de comptes conjoints détenus au moins par deux personnes, il faut obtenir les renseignements requis aux paragraphes a), c), d), e), f) et i) pour chaque titulaire. Dans la mesure où la méthode utilisée est précisée, il est possible de recueillir les renseignements sur le revenu et sur la valeur nette soit pour chaque titulaire soit sur une base cumulée.

4. Le membre doit obtenir pour chaque compte d'un client qui est une personne morale, qu'elle prenne la forme d'une société par actions, d'une fiducie ou de toute autre entité juridique, suffisamment de renseignements pour permettre la tenue du compte et pour établir les faits essentiels relatifs au client. Ces renseignements comprennent au minimum les renseignements suivants :
  - a) la dénomination sociale;
  - b) l'adresse du siège social et les coordonnées des personnes-ressources;
  - c) le type de personne morale (c.-à-d., société par actions, fiducie, etc.);
  - d) la forme et des précisions concernant l'organisation de la personne morale (c.-à-d. les statuts constitutifs, l'acte de fiducie ou autres documents constitutifs);
  - e) la nature de l'entreprise;
  - f) les personnes autorisées à donner des instructions à l'égard du compte et les précisions concernant toute restriction visant ce pouvoir;
  - g) les connaissances en matière de placement des personnes autorisées à donner des instructions à l'égard du compte;
  - h) le profil de risque;
  - i) les besoins et objectifs en matière de placement;
  - j) l'horizon de placement;
  - k) la situation financière, y compris le revenu et la valeur nette;
  - l) les renseignements requis par d'autres lois et règlements applicables à l'entreprise du membre, dans leur version modifiée à l'occasion, notamment les renseignements requis pour les déclarations d'impôt connexes; les renseignements requis afin de respecter le *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* et toute autre autorisation nécessaire pour fournir des renseignements à l'ACFM aux termes de la législation relative à la protection de la vie privée.

5. Aux fins de surveillance, les types suivants de comptes doivent être facilement repérables : les comptes enregistrés, les comptes avec effet de levier, ainsi que les comptes dont le client titulaire est une personne liée, au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada), du représentant inscrit, si le représentant inscrit exerce un contrôle ou un pouvoir, partiel ou total, sur les finances du client.
6. Si le FOC ne comprend pas les renseignements « connaître son client », ceux-ci doivent être fournis sur un ou plusieurs formulaires « connaître son client » distincts. Ce ou ces formulaires doivent être signés par le client et datés. Un exemplaire du FOC, et du formulaire « connaître son client » s'il est distinct du FOC, doit être fourni au client.
7. Le membre doit avoir en place des contrôles internes et des politiques et procédures à l'égard de la saisie des renseignements « connaître son client » dans son système administratif. Ces contrôles devraient prévoir un moyen efficace pour détecter et prévenir des divergences entre les renseignements « connaître son client » servant à la surveillance des comptes et les renseignements fournis par le client.
8. Sauf dans le cas mentionné au paragraphe suivant, le FOC doit être préparé et rempli pour tous les nouveaux clients avant l'ouverture de leurs comptes. L'ouverture du nouveau compte ou les renseignements « connaître son client » doivent être approuvés par la personne désignée comme responsable de l'ouverture des nouveaux comptes conformément à la Règle 2.2.3 au plus tard un jour ouvrable après la date de l'opération initiale. Conformément à la Règle 5, toutes ces autorisations doivent être conservées au dossier.
9. Malgré le paragraphe précédent, des FOC doivent être préparés et remplis dans un délai raisonnable (mais en aucun cas après la date de la première opération) pour les clients d'un représentant inscrit qui arrive chez le membre après avoir travaillé pour un autre membre. L'ouverture des nouveaux comptes ou les renseignements « connaître son client » des clients d'un tel représentant inscrit doivent être approuvés par la personne désignée comme responsable de l'ouverture des nouveaux comptes conformément à la Règle 2.2.3 au plus tard un jour ouvrable après la date à laquelle le FOC a été rempli. Conformément à la Règle 5, toutes ces autorisations doivent être conservées au dossier.
10. Dans le cas où un FOC n'est pas rempli avant l'ouverture d'un compte ou dans un délai raisonnable suivant une telle ouverture conformément aux dispositions du présent Principe directeur, le membre doit avoir des politiques et des procédures pour limiter les opérations dans de tels comptes uniquement aux opérations liquidatives jusqu'à la réception du FOC dûment rempli.

### **Modifications apportées aux renseignements « connaître son client »**

1. Le représentant inscrit ou le membre doit mettre à jour les renseignements « connaître son client » dès qu'il prend connaissance d'une modification importante apportée aux renseignements sur le client, selon la définition donnée au paragraphe a) de la Règle 2.2.4. Il doit également faire un examen des renseignements « connaître son client » associés au client au moins une fois tous les 36 mois.

2. À l'ouverture du compte, le membre devrait informer le client de l'aviser dans les plus brefs délais de toute modification importante apportée aux renseignements sur le client, selon la définition donnée au paragraphe a) de la Règle 2.2.4, que le client lui a déjà fournis et lui donner des exemples de types de renseignements qui devraient être régulièrement mis à jour.
3. Conformément au paragraphe e) de la Règle 2.2.4, les membres doivent également demander aux clients, par écrit et au moins une fois par année, de les aviser si des modifications importantes ont été apportées aux renseignements sur le client, selon la définition donnée au paragraphe a) de la Règle 2.2.4, déjà fournis ou si les circonstances des clients ont changé de manière importante.
4. L'accès aux renseignements « connaître son client » en vue de leur modification doit être contrôlé et les instructions données en vue d'apporter de telles modifications doivent être consignées en bonne et due forme.
5. La signature du client, qui peut être sous forme électronique, ou tout autre contrôle interne qui suffit à authentifier l'identité du client et à vérifier son autorisation doit servir de preuve pour attester toute modification apportée au nom du client, à son adresse ou à ses renseignements bancaires.
6. Toute modification importante apportée aux renseignements sur le client, selon la définition donnée au paragraphe a) de la Règle 2.2.4, peut être attestée par la signature du client qui peut être sous forme électronique ou encore par la conservation de notes dans le dossier du client précisant les instructions qu'il a données pour modifier les renseignements si celles-ci sont corroborées par une confirmation écrite adressée au client reproduisant les instructions en détail et donnant au client l'occasion de corriger les modifications apportées.
7. Toute modification importante apportée aux renseignements sur le client, selon la définition donnée au paragraphe a) de la Règle 2.2.4, doit être approuvée par la personne désignée comme responsable de l'ouverture des nouveaux comptes conformément à la Règle 2.2.3 au plus tard un jour ouvrable après la date de réception de l'avis du client demandant d'apporter la modification aux renseignements. Lorsqu'ils approuvent des modifications importantes, les directeurs de succursale devraient passer en revue les renseignements « connaître son client » antérieurs pour déterminer si la modification semble raisonnable. Les directeurs de succursale devraient tenir compte des cas où les modifications importantes peuvent avoir été apportées pour justifier des opérations ou un endettement qui ne conviendraient pas ou qui ne donneraient pas préséance aux intérêts du client, comme l'exige la Règle 2.2.6(1) (ceci étant ci-après désigné par l'expression « ne convient pas » ou « ne conviennent pas » ou toute variation de ces expressions). Ainsi, les directeurs de succursale devraient examiner plus attentivement les modifications importantes qui se rattachent à des opérations visant des produits de placement à risque plus élevé ou à un endettement ou qui sont apportées au cours d'une courte période (par exemple, 6 mois). Conformément à la Règle 5, toutes ces autorisations doivent être conservées au dossier.

8. Dans le cas de modifications importantes apportées aux renseignements contenus dans le ou les FOC ou le ou les formulaires « connaître son client », il faut fournir dans les plus brefs délais au client un ou plusieurs documents précisant le profil de risque, les besoins et objectifs en matière de placement, l'horizon de placement, le revenu et la valeur nette courants qui s'appliquent au compte du client.
9. La dernière date à laquelle les renseignements « connaître son client » ont été mis à jour ou confirmés par le client doit être indiquée dans le dossier du client et dans le système administratif du membre.

### **Documents à venir/à l'appui**

1. Les membres doivent avoir en place des procédures permettant de s'assurer que les documents à l'appui d'un compte soient reçus dans un délai raisonnable après l'ouverture du compte.
2. Les documents à l'appui remplis de façon incomplète ou qui n'ont pas été reçus doivent être indiqués, classés dans un dossier des documents à recevoir et vérifiés périodiquement.
3. Le fait de ne pas obtenir la documentation prescrite dans un délai de 25 jours de l'ouverture du compte doit entraîner des mesures correctives.

### **Communications aux clients**

1. Toute la correspondance à garder doit être autorisée par écrit par le client ainsi que contrôlée et revue régulièrement par le surveillant responsable. La correspondance à garder ne doit pas être conservée pendant une période prolongée (c.-à-d. plus de 6 mois).
2. La correspondance retournée doit faire l'objet d'une enquête et d'un contrôle adéquats.

## **III. ÉVALUATION DE LA CONVENANCE DES PLACEMENTS ET DES STRATÉGIES DU RECOURS À L'EMPRUNT POUR INVESTIR (« ENDETTEMENT »)**

### **Dispositions générales**

1. Les membres doivent instaurer et maintenir des politiques et procédures relatives à leur obligation d'effectuer une évaluation de la convenance qui satisfait aux critères énoncés au paragraphe a) de la Règle 2.2.6(1) et, conformément aux exigences prévues par le paragraphe b) de la Règle 2.2.6(1), donne préséance aux intérêts du client. Les politiques et les procédures doivent comporter des orientations et des critères permettant aux représentants inscrits de s'assurer que les recommandations faites et les ordres acceptés (à l'exclusion des ordres non sollicités acceptés conformément à la Règle 2.2.6(2.1)) conviennent au client et donnent préséance aux intérêts du client. Les politiques et les procédures doivent également comporter des critères permettant au personnel chargé de la surveillance à la succursale et au siège social d'examiner une évaluation de la



convenance de tous les produits de placement dans le compte de chaque client et le recours du client à l'emprunt pour investir (« endettement » ou « effet de levier »).

2. Les critères pour choisir les opérations qui seront examinées, le processus de suivi et de règlement, les documents de surveillance requis et le processus d'intervention et disciplinaire doivent être consignés et transmis clairement aux représentants inscrits et aux employés concernés. Les représentants inscrits doivent être informés des critères qui sont utilisés aux fins d'une évaluation de la convenance, des mesures que le membre prendra lorsqu'une opération est signalée aux fins d'examen et des choix indiqués en matière de règlement.

## **Convenance de l'effet de levier**

1. Les critères minimaux énumérés ci-après sont censés amener le membre, dans le cadre de sa surveillance, à effectuer des examens et à tenir des enquêtes sur une stratégie d'endettement. Bien que les membres doivent tenir compte de tous les critères notés ci-après, la présence d'un ou de plusieurs des critères ne signifie pas nécessairement que la stratégie d'endettement ne convient pas. L'examen et l'enquête effectués par le membre dans le cadre de la surveillance doit démontrer que le recours à la stratégie d'endettement était convenable pour le client et donnait préséance aux intérêts de celui-ci.

Lorsque la stratégie d'endettement est approuvée, l'analyse et la justification de celle-ci doivent être consignées.

Les critères minimaux qui exigent un examen et une enquête dans le cadre de la surveillance comportent les suivants :

- a) des connaissances faibles ou médiocres en matière de placement (ou des catégories analogues);
  - b) un profil de risque inférieur à moyen (ou à des catégories analogues);
  - c) un client âgé d'au moins 60 ans;
  - d) un horizon de placement inférieur à 5 ans;
  - e) un taux d'endettement total supérieur à 30 % de la valeur nette totale du client;
  - f) des remboursements de dettes et des paiements de location totaux supérieurs à 35 % du revenu brut du client, à l'exclusion du revenu tiré des placements avec effet de levier. Les remboursements de dettes totaux comprennent la totalité des prêts de toute sorte, qu'ils aient été contractés ou non aux fins de placement. Les paiements de location totaux comprennent la totalité des paiements courants de location et de loyers, tels les crédits-baux automobiles et les loyers de biens résidentiels.
2. Dans le cas d'une recommandation de recours à une stratégie d'endettement qui est faite à un client, il est interdit aux membres et aux représentants inscrits d'obtenir une renonciation du client qui les soustrait à leurs obligations de veiller à ce qu'une telle recommandation soit convenable pour le client et donne préséance aux intérêts de celui-ci.

3. Le membre doit examiner et conserver les documents qui facilitent une bonne surveillance. De tels documents comprennent les suivants :

a) Les documents du prêt et les détails de l'accord de prêt – Le membre ou le représentant inscrit doit soit conserver des copies des documents du prêt soit se renseigner suffisamment pour obtenir les détails du prêt, dont le taux d'intérêt, les conditions de remboursement et la valeur de l'encours du prêt. Lorsque le membre ou le représentant inscrit aide le client à remplir la demande de prêt, il doit conserver les copies des documents du prêt au dossier, et notamment les copies de la demande de prêt.

Lorsque le client obtient du financement par ses propres moyens, il peut être difficile dans certains cas pour le membre ou le représentant inscrit d'obtenir du client les détails de l'accord de prêt. Lorsque le client refuse de révéler ces détails, le membre et le représentant inscrit doivent aviser le client qu'ils sont incapables d'effectuer une évaluation de la convenance sans les renseignements supplémentaires et doivent conserver la preuve attestant un tel avis.

b) Le FOC et les mises à jour des renseignements « connaître son client » – Le personnel chargé de la surveillance doit comparer les renseignements « connaître son client » du client avec tous les autres renseignements reçus concernant le prêt et faire le suivi de toute divergence importante, ce qui peut l'obliger à obtenir du client des documents à l'appui supplémentaires.

c) Des détails chiffrés à l'appui des calculs du revenu et de la valeur nette requis aux paragraphes 1e) et 1f).

d) Les documents sur l'opération, les notes à l'appui des directives ou autorisations du client et les notes justifiant la recommandation d'une stratégie d'endettement au client.

## **Représentants inscrits**

1. Toutes les recommandations faites et les ordres acceptés par des représentants inscrits (à l'exclusion des ordres non sollicités acceptés conformément à la Règle 2.2.6(2.1)) doivent convenir au client et donner préséance aux intérêts de celui-ci, conformément à la Règle 2.2.6(1). Lorsque le représentant inscrit recommande une stratégie d'endettement au client ou lorsqu'il est au courant que l'opération comporte le recours à des fonds empruntés, il doit veiller à ce que le compte du client soit désigné comme compte « à effet de levier » dans le système du membre conformément aux politiques et aux procédures de celui-ci.

2. Les représentants inscrits doivent effectuer une évaluation de la convenance de tous les produits de placement dans le compte d'un client dans l'un ou l'autre des cas suivants :

– lorsque le membre ou le représentant inscrit prend connaissance d'une modification apportée à un produit de placement détenu dans le compte du client qui pourrait faire

- en sorte que le produit de placement ou le compte ne convienne pas au client ou ne donne pas préséance à ses intérêts;
- lorsque le client transfère ses placements chez le membre ou transfère des actifs dans un compte ouvert chez le membre;
  - lorsque le membre ou un représentant inscrit prend connaissance d'une modification importante apportée aux renseignements « connaître son client »;
  - lorsque le membre ou le représentant inscrit a examiné les renseignements « connaître son client » du client conformément aux exigences énoncées au paragraphe I (Modifications apportées aux renseignements « connaître son client ») de la partie II (Ouverture de comptes);
  - lorsque le compte du client a été attribué à un autre représentant inscrit chez le membre.

Lorsque des actifs sont transférés chez le membre ou lorsque le compte du client a été attribué à un autre représentant inscrit chez le membre, l'évaluation de la convenance doit être exécutée dans un délai raisonnable, mais au plus tard à la date de la prochaine opération. Le « délai raisonnable » dans un cas en particulier dépend des circonstances entourant l'événement qui a entraîné l'obligation de procéder à l'évaluation de la convenance du placement. Par exemple, dans les cas des transferts de placements de clients, le volume des comptes devant être examinés peut jouer un rôle déterminant dans l'établissement du délai raisonnable.

Lorsque le membre ou un représentant inscrit prend connaissance d'une modification importante apportée aux renseignements « connaître son client », l'évaluation de la convenance doit être exécutée au plus tard un jour ouvrable suivant la date à laquelle il a reçu du client l'avis de la modification apportée à ces renseignements.

3. Les représentants inscrits doivent également effectuer une évaluation de la convenance d'une stratégie d'endettement en tenant compte des connaissances en matière de placement, du profil de risque, de l'âge, de l'horizon de placement, du revenu, de la valeur nette et des besoins et objectifs en matière de placement du client dans l'un ou l'autre des cas suivants :
- lorsque le membre ou le représentant inscrit prend connaissance d'une modification apportée à un produit de placement détenu dans le compte du client et acheté avec des fonds empruntés qui pourrait faire en sorte que le produit de placement ou le compte ne convient pas au client ou ne donne pas préséance à ses intérêts;
  - lorsque le client transfère des actifs achetés avec des fonds empruntés dans un compte ouvert chez le membre;
  - lorsque le membre ou un représentant inscrit prend connaissance d'une modification importante apportée aux renseignements « connaître son client »;
  - lorsque le membre ou le représentant inscrit a examiné les renseignements « connaître son client » du client conformément aux exigences énoncées au paragraphe I (Modifications apportées aux renseignements « connaître son client ») de la partie II (Ouverture de comptes);

- lorsque le compte du client a été attribué à un autre représentant inscrit chez le membre.

Lorsque des actifs achetés avec des fonds empruntés sont transférés chez le membre ou lorsque le compte du client a été attribué à un autre représentant inscrit chez le membre, l'évaluation de la convenance doit être exécutée dans les plus brefs délais possibles après le transfert selon les circonstances entourant le transfert mais au plus tard à la date de la prochaine opération.

Lorsque le membre ou un représentant inscrit prend connaissance d'une modification importante apportée aux renseignements « connaître son client », l'évaluation de la convenance doit être exécutée au plus tard un jour ouvrable suivant la date à laquelle il a reçu du client l'avis de la modification apportée à ces renseignements.

4. Si un représentant inscrit découvre des produits de placement dans le compte d'un client qui ne conviennent pas à celui-ci ou une stratégie d'endettement qui ne convient pas à ce client, il doit en aviser le client et prendre les mesures nécessaires pour vérifier si la situation du client a changé de manière à justifier la modification des renseignements « connaître son client ». Lorsque la situation d'un client n'a pas changé, il est inopportun de modifier les renseignements « connaître son client » pour les faire correspondre aux produits de placement dans le compte du client ou à la stratégie d'endettement. Si les renseignements « connaître son client » n'ont pas changé ou si les produits de placement ou la stratégie d'endettement ne conviennent toujours pas au client après la modification apportée aux renseignements « connaître son client », le représentant inscrit devrait examiner les irrégularités avec le client et lui fournir des recommandations qui respectent les exigences prévues aux paragraphes a) et b) de la Règle 2.2.6(1). Les opérations ne peuvent être effectuées dans le compte que conformément aux instructions du client et les recommandations qui lui sont faites doivent être dûment consignées.
5. Les représentants inscrits doivent conserver la preuve attestant l'intégralité des évaluations de la convenance effectuées et toute mesure de suivi qui a été prise.

#### **IV. SURVEILLANCE EN SUCCURSALE**

1. Un directeur de succursale sur place est la personne la mieux placée pour connaître les représentants inscrits de la succursale, connaître ou rencontrer bon nombre de clients, comprendre les réalités et les besoins locaux, faciliter le déroulement des affaires en approuvant rapidement les nouveaux comptes et régler immédiatement les questions ou les problèmes. Conformément au paragraphe c) de la Règle 2.5.5, un membre peut nommer pour une succursale un directeur de succursale qui n'y est pas habituellement présent. Pour déterminer la nécessité d'avoir un directeur de succursale sur place à une succursale, il faut considérer certains facteurs, dont les suivants :
  - les activités spécifiques de la succursale;
  - l'historique des plaintes;
  - le nombre de personnes autorisées à la succursale;
  - l'expérience des personnes autorisées à la succursale;

- le volume des opérations/ les commissions gagnées;
  - les résultats d’examens précédents de la succursale effectués suivant le Principe directeur no 5;
  - les conclusions des inspections de la conformité par l’ACFM;
  - les problèmes de surveillance des opérations quotidiennes;
  - les outils de surveillance utilisés à la succursale (manuels ou automatiques);
  - la nature des activités externes exercées à la succursale;
  - la possibilité de recourir aux services d’un ou de plusieurs directeurs de succursale dans un établissement rapproché.
2. Lorsqu’une succursale ou une sous-succursale ne dispose pas d’un directeur de succursale sur place, le membre doit y affecter un directeur de succursale de l’extérieur. Les politiques et les procédures du membre doivent prévoir que le directeur de succursale ou d’autres personnes autorisées du membre auxquelles des fonctions de surveillance ont été déléguées visitent régulièrement la succursale et la sous-succursale, de manière à s’assurer de la conduite adéquate des activités qui y sont exercées. Les membres doivent tenir des dossiers sur les visites ainsi que sur les problèmes décelés et les mesures de suivi prises.
  3. Les membres doivent tenir un registre interne des directeurs de succursale ainsi que des succursales et des sous-succursales qui ne relèvent de la surveillance de ces directeurs.

## **Examens quotidiens**

1. Toutes les demandes d’ouverture de compte et mises à jour des renseignements sur le client doivent être examinées et autorisées conformément au présent Principe directeur.
2. Le directeur de succursale (ou son suppléant) doit examiner les opérations du jour précédent, en utilisant tous les moyens utiles, pour y déceler des opérations qui ne conviennent pas, le recours à l’endettement ou autres activités inhabituelles. Cet examen doit comprendre au moins toutes les opérations suivantes :
  - les opérations initiales;
  - les opérations sur titres dispensés (sauf les certificats de placement garanti);
  - le recours à l’endettement dans des comptes autres que des régimes enregistrés d’épargne-retraite ou des régimes enregistrés d’épargne-études;
  - les opérations dans les comptes dont le client titulaire est une personne liée, au sens de la *Loi de l’impôt sur le revenu* (Canada), du représentant inscrit, si le représentant inscrit exerce un contrôle ou un pouvoir, partiel ou total, sur les finances du client;
  - les rachats de plus de 10 000 \$;
  - les opérations de plus de 2 500 \$ dans des produits de placement à risque modéré-élevé ou élevé;
  - les opérations de plus de 5 000 \$ dans des produits de placement à risque modéré ou moyen;

- les opérations de plus de 10 000 \$ dans les autres produits de placement.

Aux fins du présent article, le terme « opérations », sauf mention explicite, ne comprend pas les rachats.

3. Lorsqu'ils passent en revue les rachats, les directeurs de succursale devraient faire ce qui suit :
  - examiner l'évaluation de la convenance du rachat, compte tenu de la composition du reste du portefeuille;
  - évaluer l'effet et la pertinence des frais de rachat;
  - tenir compte des activités externes possibles lorsque l'argent peut servir à réinvestir dans d'autres placements possiblement inappropriés et non autorisés;
  - tenir compte de la multiplication possible des opérations, dont les cas où le produit des rachats est détenu temporairement en attendant d'être investi.
4. Le directeur de succursale (ou son suppléant) doit faire un suivi à l'égard des opérations inhabituelles recensées par le siège social.

### **Autres examens**

1. Le directeur de succursale doit examiner une évaluation de la convenance en tenant compte des produits de placement dans le compte de chaque client et du recours à l'endettement par le client, le cas échéant, lorsque le membre prend connaissance d'une modification importante apportée aux renseignements « connaître son client » qui entraîne une baisse importante du profil de risque du client, de son horizon de placement, de son revenu ou de sa valeur nette ou rend plus prudents ses besoins et objectifs en matière de placement. L'examen de l'évaluation de la convenance doit être effectué au plus tard un jour ouvrable après la date de réception de l'avis du client demandant d'apporter la modification aux renseignements.
2. En plus de l'activité relative aux opérations, les directeurs de succursale doivent également se tenir informés d'autres questions de conformité se rapportant aux clients telles que les plaintes.

## **V. SURVEILLANCE AU SIÈGE SOCIAL**

Une vérification à deux paliers est nécessaire pour surveiller adéquatement les opérations dans les comptes des clients. Bien que la surveillance effectuée au siège social ou au niveau régional ne puisse, de par sa nature, être aussi approfondie que celle effectuée à la succursale, elle devrait couvrir les mêmes éléments. La vérification effectuée au siège social devrait se concentrer sur les opérations inhabituelles ou les examens qui ne peuvent être effectués à la succursale et comporter des procédures permettant de déceler efficacement les placements qui ne conviennent pas et un nombre excessif d'opérations dans les comptes des clients.

## Examens quotidiens

1. En plus des critères d'examen des opérations à l'intention des directeurs de succursale, des examens quotidiens des opérations dans les comptes doivent être effectués au siège social et doivent comprendre au moins toutes les opérations suivantes :
  - les rachats de plus de 50 000 \$;
  - les opérations de plus de 5 000 \$ sur titres dispensés (sauf les certificats de placement garanti), dans des produits de placement à risque modéré-élevé ou à risque élevé, le recours à l'endettement dans des comptes autres que des régimes enregistrés d'épargne-retraite ou des régimes enregistrés d'épargne-études;
  - les opérations de plus de 10 000 \$ dans des produits de placement à risque modéré ou moyen;
  - les opérations de plus de 50 000 \$ dans tous les autres produits de placement (sauf les fonds du marché monétaire).

Aux fins du présent article, le terme « opérations », sauf mention explicite, ne comprend pas les rachats.

2. Les opérations effectuées par des représentants inscrits qui ont eu par le passé une conduite discutable doivent faire l'objet d'une surveillance plus étroite. Des activités qui soulèvent souvent des questions dans le cadre des examens de comptes, des plaintes fréquentes ou graves, des enquêtes réglementaires ou l'omission de prendre des mesures correctrices à l'égard de problèmes décelés dans un compte figurent parmi les conduites discutables.
3. Les examens quotidiens devraient être effectués dans un délai de un jour ouvrable sauf empêchement attribuable à des circonstances particulières.
4. Les examens quotidiens devraient être effectués sur des comptes de clients de directeurs de succursale productifs.

## Autres examens

1. Le membre doit examiner un échantillon d'une évaluation de la convenance dans les cas où les clients ont transféré des actifs dans un compte. Le membre doit avoir des politiques et procédures concernant la taille et la sélection de l'échantillonnage qui devraient se fonder sur le niveau de risque associé au compte et être axées sur les comptes détenant des produits de placement à risque plus élevé, des titres dispensés ou des produits de placement que le membre ne vend pas, les comptes dont le client titulaire est une personne liée, au sens de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada), du représentant inscrit, si le représentant inscrit exerce un contrôle ou un pouvoir, partiel ou total, sur les finances du client et les comptes à stratégie d'endettement, autres que des régimes enregistrés d'épargne-retraite et des régimes enregistrés d'épargne-études. Les membres doivent réaliser ces examens dans un délai raisonnable, mais au plus tard à la date de la prochaine opération.

2. Le membre doit également examiner une évaluation de la convenance dans tous les cas de transferts dans un compte ouvert chez lui d'actifs achetés avec des fonds empruntés par le client. Compte tenu du risque élevé que présentent les stratégies d'endettement, les examens du membre doivent être exécutés dans les plus brefs délais possibles suivant le transfert selon les circonstances entourant le transfert, mais au plus tard à la date de la prochaine opération.

## **VI. DÉTECTION DES TENDANCES DANS LES ACTIVITÉS**

1. Les membres devraient établir des politiques et procédures pour déceler les tendances qui pourraient être une source de préoccupation, notamment :
  - un nombre excessif d'opérations ou de substitutions entre fonds, ce qui pourrait indiquer des opérations non autorisées, des placements qui ne conviennent pas ou une multiplication des opérations (par exemple, des rachats effectués dans un délai de 3 mois à compter de l'achat, des achats avec frais d'acquisition reportés effectués dans un délai de 3 mois à compter d'un rachat avec frais d'acquisition reportés ou les comptes affichant plus de 5 opérations par mois);
  - un nombre excessif de substitutions entre fonds sans frais d'acquisition et fonds avec frais d'acquisition reportés ou fonds avec frais d'acquisition initiaux;
  - un nombre excessif de substitutions entre fonds avec frais d'acquisition reportés et fonds avec frais d'acquisition initiaux;
  - un nombre excessif de substitutions lorsque des frais de substitution sont imputés.
2. Les procédures d'examen de surveillance au siège social doivent comprendre au moins les critères suivants :
  - l'examen de tous les comptes qui génèrent des commissions de plus de 1 500 \$ au cours du mois;
  - l'examen trimestriel des rapports sur les actifs sous gestion comparant les actifs sous gestion courants avec ceux de la même période de l'exercice précédent;
  - l'examen trimestriel des rapports sur les commissions portant sur la dernière période de 12 mois comparant les commissions reçues pendant l'année en cours à celles reçues à la même période de l'exercice précédent.

Une augmentation considérable des commissions ou des actifs sous gestion, au-delà de celles causées par les fluctuations du marché, peut révéler des stratégies de multiplication des opérations ou d'endettement. En revanche, une diminution considérable peut révéler d'éventuelles activités externes inappropriées.

3. Sauf circonstances exceptionnelles, les examens devraient être réalisés dans les 30 jours suivant le dernier jour de la période visée par l'examen.

DM#855321