

GUIDE DES BONNES PRATIQUES 2022

Exceptions COVID-19

- **Nous vous encourageons fortement à obtenir des signatures électroniques dans la mesure du possible.** Cependant, si une solution de signature électronique n'est pas possible, l'ACFM permet actuellement aux représentants d'agir comme si une LTA était au dossier pour tous les clients. Les représentants doivent suivre les mêmes politiques et procédures actuellement en place pour les transactions LTA ou de nominé.
- Doit conserver des notes appropriées sur les directives du client : la date, l'heure et la méthode de réception des instructions ainsi que la confirmation de la divulgation des frais, la livraison des aperçus du fonds, la source des fonds, etc., le cas échéant
- Les instructions reçues par courriel doivent être confirmées avec le client par téléphone avant d'être traitées
- Lorsque le client n'a pas de LTA signé dans son dossier, "**Conformément aux directives de l'ACFM**" il doit être écrit sur la ligne de signature du client sur la fiche d'ordre.
- **Signature du client toujours requise pour** : changement de compte bancaire ; changement d'adresse ; changement de nom ; changement de bénéficiaire ; rachats à un tiers ; rachats sur le compte bancaire du client qui n'est pas déjà enregistré
- Les mises à jour CVC peuvent être effectuées sans la signature du client par téléphone en notant la date et l'heure de l'appel. Des notes détaillées doivent être conservées pour les appels et les discussions concernant les objectifs financiers, les objectifs, la tolérance au risque, l'horizon temporel, le revenu, la valeur nette, etc. **Sur la ligne de signature du client, la date et l'heure de l'appel téléphonique doivent être notées**
- Lorsqu'une mise à jour est effectuée sans la signature du client, une copie du CVC **doit être fournie au client** par courriel sécurisé, courrier ou courrier avec une note indiquant que le client doit contacter le représentant si des questions ou des informations sur CVC ne sont pas correctes. La confirmation de la livraison du CVC (c'est-à-dire une copie du courriel ou de la lettre d'accompagnement au client) doit être conservée dans le dossier du client.
- Les CVC pour les nouveaux clients, s'ils ne sont pas en personne, la réunion doit avoir lieu sur Zoom, Facetime, etc. Le client doit présenter un permis de conduire ou une autre pièce d'identité avec photo acceptable afin que le représentant puisse voir clairement les détails, y compris la date de naissance, la date d'expiration, la photo, la signature, etc. Une copie de la pièce d'identité doit également être envoyée au client via une méthode sécurisée. La date, l'heure et le lieu de la session vidéo doivent être enregistrés sur CVC et une copie fournie au client, comme indiqué dans la mise à jour CVC ci-dessus
- **Le client doit signer physiquement le CVC lors de la première rencontre en personne. Remarque : les CVC pour les nouveaux clients peuvent également être signés à l'aide de DocuSign sans que la signature originale du client ne soit requise.** Veuillez-vous référer à la section sur les signatures électroniques (DocuSign) ci-dessous
- Des précautions supplémentaires doivent être prises pour confirmer l'identité des nouveaux clients - méfiez-vous des fraudeurs. Les nouveaux clients doivent provenir d'une source crédible que vous avez confirmée - sinon, vous devez vous demander pourquoi ils ont choisi de vous contacter
- Reportez-vous au [bulletin de conformité 2020-05 COVID-19 Orientation sur les procédures et les mesures temporaires](#) publié en mars 2020 et mis à jour en août 2020

CVC's

- Les CVC doivent être remplis dans leur intégralité, y compris les questions/informations PEP/PEFP/HIO et FATCA/CRS
- **NOUVEAU à compter du 31 décembre 2021**, le total des actifs investissables du client doit être fourni sur le CVC. **Les actifs investissables comprennent** : les actifs liquides et quasi liquides, tels que : les espèces et les comptes bancaires (comptes de chèques et d'épargne) ; CPG et comptes du marché monétaire ; actions, obligations et fonds communs de placement ; comptes de retraite et fiducies ; et les contrats d'assurance avec valeur de rachat. Les biens immobiliers (la maison d'un client et d'autres biens immobiliers), les véhicules, les collections d'art, les bijoux ou les objets de collection ne sont pas considérés comme des actifs investissables et ne doivent pas être inclus dans ce calcul. **Ces informations sont obligatoires et doivent être fournies**

	<p>sur les formulaires de mise à jour CVC et CVC. S'il n'est pas inclus, CVC (et les mises à jour CVC) seront marqués comme déficients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappel – la version la plus récente du CVC doit être utilisée (janvier 2022). Les anciennes versions du formulaire seront rejetées • REMARQUE : la divulgation des activités commerciales extérieures (poste/activité et nom de l'entité utilisée pour l'activité) est toujours requise, mais a été déplacée du formulaire CVC vers le formulaire de divulgation des conflits d'intérêts (voir la section ci-dessous – Divulgation des conflits d'intérêts et divulgations commerciales) • Des discussions détaillées sont nécessaires pour établir les objectifs, la tolérance au risque, l'horizon temporel, les connaissances en placement et l'expérience en placement • Les modifications apportées aux informations sur le formulaire CVC doivent être paraphées et datées par le client, c'est-à-dire un élément barré. (Remarque : n'utilisez pas de masque pour apporter des modifications à CVC ou à d'autres documents) • La profession est requise (doit être saisie dans le champ Profession). Le nom de l'employeur, l'adresse complète doivent être fournis avec la profession. Si le client est à la retraite ou au chômage, l'occupation doit être indiquée comme "Retraité/Chômeur" avec l'ancienne occupation (c.-à-d. Enseignant à la retraite) • ID client - pièce d'identité avec photo (c'est-à-dire permis de conduire ou passeport). D'autres formes acceptables de pièce d'identité avec photo sont fournies dans le manuel des politiques et procédures HCI disponible sur HUBLink • Rappel pour les représentants ROE - toutes les informations CVC doivent être saisies sur RepVision et le CVC doit être téléchargé dans l'historique CVC pour chaque plan sur le CVC • Remarque : les informations CVC du plan (par exemple, la tolérance au risque et l'objectif d'investissement) ne doivent pas être saisies sur RepVision tant que le CVC n'a pas été signé par le client. • Reportez-vous au bulletin de conformité n° 2016-02 Formulaire CVC mis à jour, lacunes CVC courantes, meilleures pratiques
<p>Mises à jour CVC, échanges et CVC périmés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Requis en cas de changement important (c.-à-d. emploi, revenu, état civil, tolérance au risque, horizon temporel, etc.) ou au minimum une fois tous les 3 ans • CHANGEMENT IMPORTANT concernant les opérations sur les comptes où le CVC est obsolète (plus de 3 ans). Dans le cadre des réformes axées sur le client qui sont entrées en vigueur le 31 décembre 2021, les transactions ne peuvent pas être traitées dans des comptes où le CVC est périmé (à l'exception des rachats) • Les transactions soumises aux équipes IP pour traitement dans les plans avec un CVC périmé seront rejetées et renvoyées au représentant, et toutes les transactions effectuées par les représentants dans ces plans seront transmises à la conformité pour une action supplémentaire • Les représentants doivent toujours produire/examiner un rapport d'adéquation dans RepVision avant de procéder à une mise à jour et/ou à un échange • Vérifier la date du dernier CVC et mettre à jour s'il date de plus de 3 ans • Recherchez sur RepVision pour les clients avec des CVC périmés. Contactez votre administrateur en investissement ou votre agent régional de conformité (RCO) pour obtenir de l'aide • Examiner les investissements du client par rapport aux informations du CVC actuelles pour déterminer s'il existe des problèmes d'adéquation, soit en raison de la dérive du marché ou d'un changement dans la tolérance au risque ou l'objectif • La tolérance au risque et l'objectif d'investissement ne doivent pas être mis à jour pour correspondre aux investissements et les allocations ne doivent pas être trop spécifiques (par exemple, 93 % de risque moyen et 7 % de risque élevé) • Vérifiez les lacunes en suspens identifiées lors de l'examen quotidien des transactions • Rappel pour les représentants ROE : toutes les modifications apportées au CVC doivent être saisies/mises à jour sur RepVision et la mise à jour CVC doit être téléchargée dans l'historique CVC pour chaque plan applicable inclus dans le formulaire CVC • Reportez-vous au bulletin de conformité n° 2016-02 Formulaire CVC mis à jour, lacunes CVC courantes, meilleures pratiques

<p>Documents de transactions et exigences CVC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les formulaires DOIVENT être entièrement remplis avant d'être signés et datés par le client (les clients doivent également dater leur propre signature)* • Toutes les instructions de transaction ou d'investissement DEVRAIENT être fournies sur les formulaires HCI pour s'assurer que les clients ont reçu les informations intégrées dans les documents qui constituent des preuves importantes/précieuses et/ou une reconnaissance sur laquelle s'appuyer en cas de plainte ou d'action réglementaire. Les formulaires des sociétés de fonds et les lettres de direction (LOD) sont également acceptables, à condition que les frais, les divulgations et les types de charge soient inclus • Tous les formulaires, les LOD doivent être signés par le client, sauf s'il s'appuie sur le LTA ** • Toutes les modifications apportées au CVC ou aux transactions DOIVENT être paraphées et datées par le client* • Les transactions basées uniquement sur les instructions par courriel reçues du client ne sont PAS AUTORISÉES. Le client DOIT être contacté par téléphone par le représentant pour confirmer verbalement la transaction avant que la transaction n'ait lieu afin de s'assurer qu'elle est autorisée et qu'il ne s'agit pas d'une cyberattaque malveillante • Les représentants NE PEUVENT PAS donner d'instructions verbales à une société de fonds • Toutes les transactions DOIVENT être signées par le client à moins qu'il y ait un LTA en place ** • Seules les signatures électroniques utilisant DocuSign sont autorisées. Aucune autre forme de signature électronique n'est acceptée. Veuillez-vous référer à HUBLink pour plus d'informations, y compris une FAQ, sur DocuSign (sous Investissements/Outils et ressources/E-Signature pour HUB Capital) • Pour les achats importants en dollars (généralement 25 000 \$ ou plus), la source des fonds doit être indiquée sur la fiche d'ordre (par exemple, effet de levier, vente d'une propriété ou d'autres investissements, héritage, etc.) ; pour les rachats importants (généralement 50 000 \$ ou plus), la raison du rachat/de l'utilisation des fonds doit être indiquée sur la fiche d'ordre (par exemple, dépenses personnelles, rénovations domiciliaires, achat d'autres investissements, etc.) • Photos de CVC et/ou de demande de transactions non acceptés : copies numérisées uniquement. Les CVC, les fiches d'ordres et les autres informations sensibles des clients ne doivent pas être envoyés par téléphone - potentiel trop important qui peut être compromis et les informations du client exposées • Reportez-vous au Bulletin de conformité 2020-05 Guide sur les procédures et les mesures temporaires COVID-19 publié en mars 2020 et à la mise à jour d'août 2020 pour plus d'informations sur les exceptions actuellement autorisées concernant la signature du client et les LTA
<p>Signatures électroniques (DocuSign)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • DocuSign est la seule forme de signature électronique approuvée/acceptée par HUB Capital. Aucune autre forme de signature électronique pour les clients n'est autorisée • DocuSign peut être utilisé sur la plupart des formulaires HUB Capital, B2B et des sociétés de fonds - y compris les demandes, les fiches d'ordres, les CVC, les formulaires de plan systématique, les formulaires de changement, les LTA et les formulaires PAU • DocuSign peut également être utilisé sur tous les CVC (y compris les CVC pour les nouveaux clients de HUB Capital et le représentant) et pour les mises à jour CVC • L'enveloppe complète des documents signés électroniquement, y compris le certificat d'achèvement, doit être téléchargée dans le dossier du client dans RepVision/soumise à HUB Capital • Les documents doivent être protégés par un mot de passe lorsqu'ils sont envoyés aux clients et le mot de passe doit être envoyé séparément • Aucune modification ne peut être apportée au document après qu'il a été signé par le client • Reportez-vous à HUBLink pour plus d'informations, y compris une FAQ sur DocuSign (sous Investissements/Outils et ressources/E-Signature pour HUB Capital)
<p>Autorisation limitée (LTA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • LTA DOIT être approuvé par HCI avant de pouvoir s'y fier • Une transaction utilisant un LTA ne peut pas être soumis en même temps que le LTA est soumis pour approbation par HCI. La ou les transactions doivent être signés par le client • Si les transactions sont placées à l'aide d'un LTA, des notes détaillées sont requises, y compris les détails de la transaction, la méthode de contact, l'heure et la date ainsi que la confirmation de la divulgation des frais, la livraison des aperçus du fonds, la source des fonds, etc., le cas échéant en vigueur

	<ul style="list-style-type: none"> • La meilleure pratique consiste à confirmer les détails de la transaction fait par LTA au client via un courriel sécurisé, une lettre, etc. • LTA sont pour les comptes de nom de client uniquement, pas pour les comptes intermédiaires B2B • LTA distincts est requis pour les comptes individuels et conjoints • Les LTA ne peuvent pas être utilisés pour les comptes d'entreprise, ITF ou Trust • Les LTA ne peuvent pas être utilisés pour les CVC, les changements non financiers, c'est-à-dire les changements d'adresse ou pour remplacer la signature d'un client requise sur un formulaire PAU unique • LTA devient invalide en cas de changement de représentant de service • Reportez-vous au <u>bulletin de conformité n° 2017-05 Autorisation commerciale limitée – Modification du formulaire et du processus</u> pour plus d'informations/négociation sur les comptes B2B
Divulgarion des conflits d'intérêts, divulgations commerciales et remboursement des frais	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les nouveaux clients doivent recevoir un formulaire de déclaration de conflit d'intérêts. Cette divulgation comprend des informations sur les activités extérieures et les programmes de recommandation d'un représentant. HCI a deux versions disponibles pour les représentants à utiliser - une pour les représentants HCI uniquement et une pour les représentants qui sont à la fois titulaires d'une licence de fonds communs de placement et d'assurance. La divulgation doit être examinée et signé avec le client • Reportez-vous au <u>Bulletin de conformité n° 2021-02 Réformes axées sur le client - Exigences de divulgation des conseillers en matière de conflits d'intérêts</u> pour plus d'informations • Les frais de souscription (commission/type de charge), les frais de rachat (retenue à la source/frais DSC), les frais de transfert doivent être divulgués sur toutes les transactions, sur le formulaire de transaction HCI ou le document de transfert • Les représentants ne peuvent pas rembourser directement les clients pour les frais encourus lors d'un rachat, d'un transfert ou à la suite d'une erreur. Le remboursement doit être effectué par l'intermédiaire de HUB et sera déduit des commissions du représentant. La demande doit être soumise à la conformité pour examen et approbation • Document de divulgation de remise de commission requis chaque fois que des commissions sont remises au client • Les formulaires de transaction HCI et les CVC comportent des informations importantes intégrées au recto ou au verso du formulaire (y compris la divulgation des frais de suivi) qui doivent être examinées avec le client et lui être fournies
Effet Levier	<ul style="list-style-type: none"> • L'approbation préalable de la conformité est requise pour tous les prêts dans les régimes non enregistrés et les prêts REER de 25 000 \$ ou plus • L'approbation préalable de la conformité est également requise pour le transfert de comptes de levier existants d'une autre institution • L'effet de levier comprend les achats effectués à l'aide de la marge de crédit du client (obtenue séparément par le client) • Tous les prêts dans un régime non enregistré, ainsi que les prêts REER de 25 000 \$ ou plus nécessitent le formulaire sur l'effet de levier de HUB soit remplie. La première page doit être signée par le client. Les formulaires sont disponibles auprès de votre responsable régional de la conformité • Les pièces justificatives de la feuille de calcul doivent être incluses pour vérifier le revenu et la valeur nette (c'est-à-dire une preuve de revenu, des relevés d'investissement, des évaluations foncières pour confirmer la valeur de la maison, etc.) informations fournies sur la demande de prêt • Le formulaire de divulgation du risque d'effet de levier doit être signé par les clients pour tous les effets de levier (y compris les prêts REER de moins de 25 000 \$) • Reportez-vous à la <u>section 2.6 Effet de levier - Emprunter de l'argent pour investir dans le manuel des politiques et procédures HCI</u>
Rapport d'adéquation dans RepVision	<ul style="list-style-type: none"> • Produire le rapport d'adéquation dans RepVision et examiner les modifications recommandées AVANT la négociation pour s'assurer que le portefeuille reste adapté en fonction du plan CVC • Si cela ne convient pas, envisagez d'autres options qui correspondent au CVC indiqué

	<ul style="list-style-type: none"> Le CVC ne doit pas faire l'objet d'une "ingénierie inverse" (modifié pour correspondre au risque/objectif du produit) La modification de CVC en fonction des risques/objectifs du plan nécessitera des détails sur le raisonnement et des notes complètes de la conversation et des circonstances pour justifier une augmentation de la tolérance au risque et/ou des objectifs d'investissement
Connaître les exigences de votre produit (CVP) et la liste des produits dans RepVision, outil de comparaison HUB CVP	<ul style="list-style-type: none"> Il est de l'obligation du représentant de comprendre les produits qu'il recommande à ses clients Dans le cadre des réformes axées sur le client actuellement en vigueur, les représentants doivent être en mesure de démontrer qu'ils ont envisagé une gamme raisonnable d'alternatives appropriées, y compris des éléments clés tels que la structure, les caractéristiques et les risques du fonds ainsi que les coûts permanents et leur impact avant de sélectionner le fonds recommandé à leurs clients Peut-être attesté à l'aide de la liste de contrôle Connaître votre produit (CVP) ou de l'outil de comparaison CVC disponible via HCI Veuillez-vous référer à <u>La réforme axées sur le client – publié le 7 décembre 2021</u>, ainsi qu'à la <u>solution de comparaison Connaître votre produit (CVP) – publié le 31 décembre 2021</u> Avant d'effectuer une comparaison et de recommander un fonds à un client, veuillez consulter la liste des produits disponible dans RepVision pour confirmer que le fonds est approuvé et pour confirmer la tolérance au risque et l'objectif de placement du fonds avant de recommander un nouveau fonds à un client pour assurer la pertinence Assurer l'adéquation pour répondre aux obligations réglementaires et prévenir les retards dans le traitement des transactions REMARQUE : Les fonds communs de placement alternatifs/fonds alternatifs liquides sont approuvés, y compris une sélection limitée de fonds basés sur la crypto-monnaie. Cependant, <u>seuls les représentants qui ont acquis les compétences requises sont éligibles pour vendre ces fonds.</u> Une preuve de l'achèvement des compétences requises doit être fournie à votre RCO pour la mise à jour de votre inscription dans la BDNI, <u>avant qu'un représentant</u> puisse discuter, recommander ou vendre ces fonds à un client. Veuillez noter que des limites de concentration s'appliquent à ces fonds Consultez la communication <u>Placements alternatifs en fonds communs de placement – Bientôt!</u> – publié le 4 octobre 2021, et <u>Bulletin de conformité n° 2021-09 : Fonds communs de placement alternatifs basés sur la crypto-monnaie</u> pour plus d'informations
Aperçu du fonds	<ul style="list-style-type: none"> DOIT être livré avant l'acceptation de la transaction (exigence réglementaire) Pour les achats ultérieurs dans le fonds, la version la plus récente de l'aperçu de fond doit être fournie au client. Si une version mise à jour de l'aperçu de fond est disponible, elle doit être fournie au client avant la transaction La livraison de l'aperçu de fond via RepVision est nécessaire pour fournir un enregistrement de livraison avant la transaction Reportez-vous au <u>bulletin de conformité n° 2021-05 : Exigences de livraison des aperçus du fonds et outils et améliorations de RepVision</u> pour plus d'informations.
DSC-DSC, FE à DSC	<ul style="list-style-type: none"> DSC-DSC ou FE à DSC ne convient généralement à aucune situation de client, à l'exception des transferts entrants qui peuvent nécessiter un DSC pour couvrir le coût des frais de remboursement encourus lors du transfert Les clients doivent signer le formulaire de divulgation de remise de commission avant que la transaction n'ait lieu Toutes les transactions DSC-DSC (à l'exception des échanges au sein de la même société de fonds) et FE-DSC doivent être préalablement approuvées par RCO Reportez-vous à la <u>section 2.2.3(f)(i) Divulgation DSC du manuel des politiques et procédures de conformité HCI</u> Les formulaires sont disponibles sur HUBLink sous HUB Capital/Formulaires
Sénior/ Clients vulnérables, DSC, LL, horizon	<ul style="list-style-type: none"> DSC/LL ne convient pas aux clients âgés de 65 ans et plus ou à tout âge où l'horizon temporel est inférieur au calendrier DSC/LL Des exceptions peuvent être envisagées pour permettre une remise de commission, mais via la version à faible charge (LL) et non DSC du fonds

<p>temporel, tolérance au risque</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'horizon temporel ne devrait généralement pas dépasser 6 à 9 ans, car les clients peuvent avoir besoin d'accéder à des fonds pour financer des soins médicaux, des soins de longue durée ou des besoins de revenu FRR • Clients âgés de 65 ans et plus pour lesquels l'horizon temporel est déterminé à plus de 10 ans, ou la tolérance au risque/les objectifs d'investissement sur le CVC indiquent un risque élevé/une croissance agressive : des notes détaillées doivent être conservées dans le dossier du client indiquant la vraisemblance des informations, y compris les investissements/actifs détenus à l'extérieur de HUB Capital
<p>Fonds de la série préférentiel (HNW)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des sociétés de fonds ont des fonds de série préférentiel pour offrir des frais de gestion inférieurs aux investisseurs ayant une valeur nette plus élevée et, dans certains cas, à d'autres membres de la famille. • La plupart des sociétés de fonds exigent des investissements dans des fonds FE pour être admissibles à des fonds à RFG inférieur • Reportez-vous à chaque gestionnaire de fonds pour les détails du programme, c'est-à-dire la qualification des investisseurs, si le gestionnaire de fonds déplace automatiquement les clients vers la version préférentiel du fonds et si l'offre s'étend à d'autres membres de la famille • S'il n'est pas automatiquement géré par le gestionnaire de fonds, il est important d'examiner chaque nouvel achat et/ou la valeur actuelle des avoirs d'un client auprès de la société de fonds et de prendre des mesures pour déplacer les actifs vers la version préférentiel du fonds
<p>Soumission, dépôts et les transactions en temps opportun</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les dépôts, transactions, demandes, CVC, formulaires de transfert, etc. doivent être déposés/soumis pour traitement dans un délai d'un jour ouvrable après avoir été signés par le client ou reçus de celui-ci. • Si le document est reçu par courrier, fax ou courriel, une note est requise pour indiquer la date de réception du document (c'est-à-dire, peut être estampillée avec la date de réception ou une note indiquant "reçu par courrier le xx/xx/xxxx") • S'il y aura un délai entre la date à laquelle le client signe le formulaire et la date à laquelle une transaction sera traitée (c'est-à-dire que le client ne souhaite pas qu'un achat soit effectué avant une certaine date pour lui permettre de transférer des fonds sur son compte bancaire), alors une note doit être incluse sur la fiche d'ordre indiquant la date à laquelle la transaction sera traitée et la raison du retard. Le représentant doit également parler au client à la date à laquelle la transaction doit avoir lieu, pour confirmer que la transaction peut avoir lieu - et les détails de cette conversation doivent être notés dans les notes client du représentant. • S'il y aura un retard dans la réalisation d'un achat parce que le produit provient du rachat auprès d'une autre société de fonds, une note doit être rédigée confirmant que le client est conscient qu'il y aura un retard dans l'achat de 3 à 4 jours. Le représentant doit contacter le client pour confirmer le moment où l'achat est effectué • Certaines transactions manuelles doivent être soumises à votre RCO pour approbation. Les transactions manuelles désignent les transactions/instructions qui doivent être faxées à la société de fonds pour traitement. Des exemples de ceux qui nécessiteraient l'approbation du RCO comprennent les rachats de 10 000 \$ ou plus pour tous les types de plans, les nouveaux PAC ou les changements de fonds pour les PAC existants, tous les formulaires de transfert, les lettres de direction, etc. Les documents doivent être numérisés, les photos ne sont pas autorisées, et lisible. Veuillez consulter la feuille de conseils sur le REO pour obtenir des conseils.
<p>PAU et achats Chèque certifié de 400 000 \$ ou plus/traite bancaire ou virement bancaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 399 999 \$: limite maximale en dollars pour un débit préautorisé (PAU) • Les achats ou les achats combinés de 400 000 \$ et plus DOIVENT être effectués par chèque certifié ou traite bancaire d'une banque canadienne avec preuve d'achat, ou par virement bancaire • Les achats ou les achats combinés de 1 000 000 \$ ou plus DOIVENT être pré-approuvés par la conformité • LTA ne peut pas être utilisé pour les formulaires PAU, le client doit signer le formulaire (comme le chèque) • Les formulaires PAU peuvent être signés à l'aide de la signature électronique DocuSign • Le formulaire doit être entièrement rempli lorsqu'il est signé par le client

	<ul style="list-style-type: none"> Reportez-vous au bulletin de conformité n° 2020-07 Dépôts importants des clients
Chèques et PAU de tiers	<ul style="list-style-type: none"> Non acceptable pour les achats dans les CELI, autres que les CELI collectifs Acceptable pour les achats de REER auprès de l'employeur ou de la société personnelle du client. Les RCO peuvent demander des documents d'entreprise pour confirmer la propriété et l'autorité de signature Les grands-parents peuvent cotiser aux REEE détenus par les parents de l'enfant Les PAU de tiers ne sont pas acceptables
Questionnaire sur le profil de l'investisseur (IPQ)	<ul style="list-style-type: none"> Le HUB IPQ est d'aider à déterminer le profil de risque d'information CVC d'un client, les plans d'investissement et les recommandations de produits Démontre clairement le processus que vous avez suivi avec le client pour comprendre ses besoins et compléter le CVC HUB IPQ non obligatoire mais nous encourageons fortement son utilisation Un IPQ est nécessaire par client ; pour les comptes joints, chaque titulaire de compte doit en remplir un. Pour les comptes conjoints, le profil de risque, les objectifs et les horizons temporels du plan doivent refléter les réponses les plus prudentes des clients. Aucun autre questionnaire (c'est-à-dire les questionnaires des sociétés de fonds) ne peut être utilisé Reportez-vous au bulletin de conformité #2021-04 Questionnaire sur le profil d'investisseur HCI
Remarques sur les clients	<ul style="list-style-type: none"> Des notes professionnelles et de qualité sont vitales pour chaque représentant Correct, actuel, complet, cohérent et mis à jour dans le dossier du client au moment de la rencontre et/ou de la discussion Contient un rapport détaillé de tous les contacts avec les clients ou tentatives de contact Capturer clairement les discussions entourant la détermination du CVC et/ou les recommandations d'investissement, y compris les recommandations auxquelles un client n'a pas donné suite Inclure des notes importantes sur la transaction ou dans RepVision pour expliquer les circonstances liées à CVC ou à la négociation afin d'éviter les lacunes inutiles et les pertes de temps Reportez-vous au bulletin de conformité n° 2015-09 Notes aux clients sur les transactions et à la détermination de CVC pour plus d'informations.
Dossiers Clients	<ul style="list-style-type: none"> Doit être unique à l'activité de fonds communs de placement du client et contenir des copies de tous les CVC, documents de compte et de transaction, autorisations, formulaires, divulgations, notes, recommandations, communications écrites Doit être conservé en toute sécurité pour assurer la protection des informations personnelles
Communications avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> Notes requises pour toutes les discussions avec les clients Les courriels entre les conseillers et les clients doivent être sécurisés pour assurer la protection des renseignements personnels des clients Les communications par courriel doivent être protégées par un mot de passe si le cryptage n'est pas disponible L'adresse électronique Hubcapital.ca doit être utilisée lors de la communication avec les clients (et lors de la soumission de documents clients ou de la communication avec les équipes HUB, y compris les RCO) Les plaintes écrites ou verbales des clients doivent être signalées immédiatement à RCO
Lacunes	<ul style="list-style-type: none"> Le système générera un courriel automatisé informant de la nouvelle déficience Détails des lacunes disponibles sur le tableau de bord RepVision et dans chaque dossier client Tous les efforts nécessaires pour remédier à la déficience dans les 24 à 48 heures Marquez la lacune comme remplie et fournissez une réponse, y compris les informations requises telles que les notes, les divulgations, les documents, etc. Les questions concernant une lacune doivent être adressées au RCO

	<ul style="list-style-type: none"> • Les questions/documents doivent être envoyés à la boîte aux lettres de conformité régionale, et non au courriel personnel du RCO. NE PAS répondre à un courriel de déficience automatisé • Les réponses aux lacunes doivent être spécifiques à la lacune et au professionnel, car elles font partie des dossiers permanents des clients et des conseillers. • Reportez-vous au <u>bulletin de conformité n° 2018-07 – S'efforcer de réduire les lacunes de conformité</u> pour obtenir des informations supplémentaires, y compris le processus d'escalade et les actions possibles en cas de non-résolution des lacunes en suspens/répétitives.
Limites de concentration	<ul style="list-style-type: none"> • HCI ne recommande généralement pas que plus de 25 % des actifs investissables d'un client appartiennent à des catégories à risque plus élevé - qui comprennent les fonds communs de placement du secteur à risque plus élevé comme les métaux précieux et les fonds de ressources naturelles • Pour les fonds communs de placement alternatifs basés sur la crypto-monnaie (voir ci-dessus pour les exigences de vente de ces fonds), la concentration ne doit pas dépasser 10 % du portefeuille client sans approbation préalable • Lorsque les clients dépassent ces limites, des lacunes seront notées et le représentant sera invité à fournir des informations sur les actifs du client et des informations générales sur les autres investissements et les montants détenus ailleurs (par exemple, 200 000 \$ en CPG avec une banque) afin de déterminer si les avoirs excédentaires avec HCI peuvent être permis
Changements d'adresse	<ul style="list-style-type: none"> • La signature du client est requise pour changer d'adresse. Les instructions par courriel ou par téléphone du client ne sont PAS acceptables • CVC ne peut pas être utilisé si vous changez seulement d'adresse, vous devez utiliser le formulaire de changement ou LOD ; cependant, peut changer l'adresse sur CVC si la mise à jour d'autres informations, et le client a signé le formulaire CVC • Ne peut pas fournir uniquement la boîte postale, si dans une zone rurale, doit également fournir l'adresse municipale dans la section « Remarques » du formulaire CVC/changement • L'adresse C/O n'est normalement pas autorisée, des exemptions peuvent être autorisées pour les POA, mais doivent en discuter avec RCO • Le formulaire de modification/LOD signé doit être téléchargé sur le client dans RepVision
Changements de nom de client, changement d'informations bancaires & autres changements non financiers	<ul style="list-style-type: none"> • Le formulaire de modification <u>doit</u> être utilisé • Le client doit signer, LTA ne peut pas être utilisé • Pour les changements de nom, le client doit fournir l'ancienne et la nouvelle signature • Les pièces justificatives (c.-à-d. certificat de mariage, accord de séparation/divorce, document judiciaire, etc.) doivent être jointes au formulaire et téléchargées sur RepVision • Une pièce d'identité avec photo mise à jour (permis de conduire, passeport, etc.) doit également être fournie
Cyberattaques, violation de la vie privée/des données	<ul style="list-style-type: none"> • Tout cas où les informations sur les clients pourraient être compromises doit être signalé immédiatement à votre responsable régional de la conformité, c'est-à-dire un ordinateur portable, une clé USB portable ou un téléphone est perdu ou volé, votre bureau a été cambriolé, etc.)
Formulaires incomplets et/ou altérés (sans initiales/date du client) Considéré comme une falsification de	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les documents doivent être entièrement remplis avant d'être signés par le client • Tous les changements sur n'importe quel document DOIVENT être paraphés et datés par le client • La soumission de formulaires incomplets ou modifiés sans l'accusé de réception du client est un problème réglementaire important et doit être signalé à l'ACFM • <u>Il est extrêmement important que toute la documentation soit complète et en bon état avant de soumettre les documents</u> • Consulter le <u>bulletin de conformité n° 2017-02 Avis de l'ACFM sur la falsification de signature ; Bulletin de conformité n° 2016-05 Politiques et procédures HCI – Audit de conformité des ventes</u>

