

GUIDE DES MEILLEURES PRATIQUES

<p><i>Bien connaître son client</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les formulaires <i>Bien connaître son client</i> doivent être remplis en entier, y compris la divulgation des activités externes du conseiller (position / activité et nom de l'entité utilisée pour l'activité) • Des discussions détaillées sont nécessaires pour établir les objectifs, la tolérance au risque, la période d'investissement, les connaissances en investissement et l'expérience en investissement • Les modifications des informations sur le formulaire <i>Bien connaître son client</i> doivent être paraphées et datées par le client, c'est-à-dire l'article barré. (Remarque: n'utilisez pas de liquide correcteur pour apporter des modifications aux formulaires ou à d'autres documents) • La profession est requise. Si le client est à la retraite, notez-le dans profession et non employeur (c.-à-d. enseignant à la retraite) • Le nom de l'employeur et l'adresse complète doivent être fournis avec la profession • Pièce d'identité du client : pièce d'identité avec photo (par exemple, permis de conduire ou passeport). D'autres formes acceptées de photo d'identité sont fournies dans le Manuel des politiques et procédures de HCI disponible sur HUBlink • <u>Reportez-vous au Bulletin de conformité # 2016-02 Formulaire <i>Bien connaître son client</i> mis à jour, Lacunes courantes de <i>Bien connaître son client</i>, Meilleures pratiques</u>
<p>Mises à jour de <i>Bien connaître son client</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obligatoire en cas de changement important (emploi, revenu, état civil, tolérance au risque, période d'investissement, etc.) ou au moins une fois tous les 3 ans • Produire un rapport de convenance dans RepVision avant de compléter la mise à jour • Vérifiez la date du dernier <i>Bien connaître son client</i> et mettez à jour si ça n'a pas été fait au cours des 3 dernières années • Peut rechercher des formulaires <i>Bien connaître son client</i> périmés dans Repvision, contacter un spécialiste de l'équipe des placements ou un ARC pour obtenir de l'aide. • Examinez les investissements du client par rapport aux informations du formulaire <i>Bien connaître son client</i> actuel pour déterminer s'il existe des problèmes de convenance dus à la dérive du marché ou à un changement dans la tolérance au risque ou l'objectif du fonds. • La tolérance au risque et l'objectif d'investissement <u>ne doivent pas être mis à jour pour correspondre aux investissements</u> et les allocations ne doivent pas être trop spécifiques (par exemple, 93% de risque moyen et 7% de risque élevé) • Vérifier les lacunes en suspens identifiées lors de l'examen de

	<p>niveau 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Reportez-vous au Bulletin de conformité # 2016-02 Formulaire <i>Bien connaître son client</i> mis à jour, lacunes <i>Bien connaître son client</i> courantes, meilleures pratiques</u>
<p>Documents de transaction, <i>Bien connaître son client</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les formulaires DOIVENT être complétés 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 DOIVENT être fournies sur les formulaires HCI pour garantir que les informations ont été données, avec les divulgations, 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 de la société de fonds et les lettres d'instructions (LOD) sont également acceptables, à condition que les frais, les divulgations / les types de charges soient incluses • Tous les formulaires, les lettres d'instruction doivent être signés par le client à moins de détenir une autorisation limitée • Toutes les modifications de <i>Bien connaître son client</i> ou des documents de transaction DOIVENT être paraphés et datés par le client * • Les transactions basées sur des instructions reçues par courriel du client uniquement NE SONT PAS AUTORISÉES. Le client DOIT être contacté par le représentant pour confirmer la transaction avant qu'elle n'ait lieu afin de s'assurer que ce n'est pas une cyberattaque. • Les représentants NE PEUVENT PAS donner d'instructions verbales à une société de fonds • Toutes les transactions DOIVENT être signées par le client, sauf s'il existe une autorisation limitée • Les signatures électroniques des clients ne sont pas acceptées • <u>Les photos de <i>Bien connaître son client</i> et/ou de documents de transaction ne sont pas acceptées, copies numérisées uniquement. Les formulaires <i>Bien connaître son client</i>, les documents de transaction et les autres informations sensibles du client ne doivent pas être envoyés par téléphone (le risque d'être compromis est trop grand et les informations du client peuvent être exposées.</u>

<p>Autorisation limitée (AL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les AL DOIVENT être approuvées par HCI avant de pouvoir être utilisées. • Une transaction utilisant une AL ne peut pas être soumise en même temps que l'AL est soumise pour approbation par HCI, les transactions doivent être signées par le client • Si les transactions sont faites en utilisant une AL, des notes détaillées sont requises, dont les détails de la transaction, la méthode de contact, l'heure et la date. • La meilleure pratique consiste à confirmer les détails de la transaction AL au client par courriel sécurisé, lettre, etc. • AL pour les comptes au nom du clients uniquement, pas pour les comptes intermédiaires B2B • AL séparées requises pour les comptes individuels et conjoints • Les AL ne peuvent pas être utilisés pour les comptes d'entreprise, en fiducie ou en fidéicommiss • Les AL ne peuvent pas être utilisées pour les <i>Bien connaître son client</i>, les changements non financiers, c'est-à-dire les changements d'adresse ou pour remplacer la signature d'un client requise sur un formulaire de DPA unique • L'AL devient invalide lors d'un changement de représentant de service • Pour plus d'informations/transactions sur les comptes B2B, <u>reportez-vous au Bulletin de conformité # 2017-05 Autorisation limitée - Modifications et processus du formulaire</u>
<p>Divulgations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Frais de vente (type de commission charge), frais de rachat (retenue à la source / frais d'acquisition reportés), les frais de transfert doivent être indiqués sur toutes les transactions, sur le formulaire de transaction HCI ou le document de transfert • Divulgation des remises sur les commissions : chaque fois que les commissions sont remises au client • Activités externes (double occupation) sur les formulaires <i>Bien connaître son client</i> et ses mises à jour • Effet de levier (nécessite une approbation préalable pour tous les prêts non enregistrés et les prêts REER de 25 000 \$ ou plus) • Les formulaires de transaction HCI et <i>Bien connaître son client</i> comportent des informations importantes intégrées au recto ou au verso du formulaire (dont les informations sur les frais de suivi) qui doivent être fournies au client et examinées avec lui.
<p>Rapport de convenance dans Repvision</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Produire un rapport de convenance dans Repvision et examiner les modifications recommandées AVANT afin de s'assurer que le portefeuille reste adapté en fonction du plan <i>Bien connaître son client</i> • Si cela ne convient pas, envisagez d'autres options qui correspondent à ce qui est indiqué dans <i>Bien connaître son client</i> • Le formulaire <i>Bien connaître son client</i> ne doit pas être « inversé » (modifié pour correspondre au risque / objectif du produit) • Pour changer le formulaire <i>Bien connaître son client</i> en fonction des risques / objectifs du plan, il faudra des détails sur le raisonnement et des notes détaillées sur la conversation et les circonstances pour justifier une augmentation de la tolérance au risque ou des objectifs d'investissement.

Liste des produits dans Repvision	<ul style="list-style-type: none"> • Pour s'assurer de la convenance d'un fonds, reportez-vous à la liste des produits disponible dans RepVision pour confirmer que le fonds est approuvé et pour confirmer le niveau de risque et l'objectif d'investissement du fonds, avant de recommander un nouveau fonds à un client. • Assurez-vous que la convenance répond aux obligations
Aperçu du fonds	<ul style="list-style-type: none"> • DOIT être fourni avant d'accepter la transaction (exigence réglementaire) • Fourniture de l'aperçu du fonds via Repvision nécessaire pour obtenir un accusé de réception et prouver que le document a été reçu avant l'acceptation de la transaction • Fourniture de l'aperçu du fonds via Repvision revue mensuellement, sur la base d'échantillons par la Conformité et également lors des audits de représentants
FAR-FAR, FA à FAR	<ul style="list-style-type: none"> • FAR-FAR ou FA à FAR ne convient généralement pas, sauf pour les transferts qui peuvent nécessiter des FAR pour couvrir le coût des frais de remise engagés lors du transfert • Les clients doivent signer le formulaire de divulgation du remboursement de la commission avant que la transaction n'ait lieu • Toutes les transactions FAR-FAR (sauf les échanges dans la même société de fonds) et FA-FAR doivent être approuvés au préalable par l'ARC. • Reportez-vous à la section 2.2.3 (f) (i) Divulgation des FAR du manuel des politiques et procédures de conformité de HCI • Les formulaires sont disponibles sur HUBlink sous HUB Capital / Forms
Personnes âgées/Clients vulnérables, FAR, frais réduits, période d'investissement, tolérance au risque	<ul style="list-style-type: none"> • Les FAR ne conviennent pas aux clients de 65 ans et plus ou de tout âge si la période d'investissement est inférieure à la période de FAR. Des exceptions peuvent être envisagées pour tenir compte d'une remise de commission, mais par le biais des frais réduits et non pas pour la version FAR du fonds. • La période d'investissement ne devrait généralement pas dépasser 6 à 9 ans, car les clients peuvent avoir besoin d'accéder aux fonds pour financer leurs besoins médicaux, de soins de longue durée ou de FRR
Fonds séries Premium (clients fortunés)	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des sociétés de fonds ont des fonds de séries Premium pour offrir des frais de gestion moins élevés aux investisseurs fortunés et, dans certains cas, à des membres supplémentaires de la famille • Référez-vous à chaque gestionnaire de fonds pour les détails du programme, c'est-à-dire la qualification pour les investisseurs, si le gestionnaire de fonds transfère automatiquement les clients dans la version clients fortunés du fonds, et si l'offre s'étend à d'autres membres de la famille • S'ils ne sont pas gérés automatiquement par le gestionnaire de fonds, il est important d'examiner chaque nouvel achat et/ou la valeur actuelle de la participation d'un client auprès de la société de fonds et de prendre des mesures pour déplacer les actifs dans la version clients fortunés.
Délais requis pour dépôts et documents de transaction	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les dépôts, documents de transaction, demandes, <i>Bien connaître son client</i>, formulaires de transfert, etc. doivent être déposés/soumis pour traitement dans un délai d'un jour

	<p>ouvrable après leur signature ou leur réception par le client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le document est reçu par la poste, par télécopieur ou par courrier électronique, une note est requise pour indiquer la date de réception du document (c'est-à-dire qu'il peut être tamponné avec la date de réception ou une note rédigée «reçue par la poste le xx / xx / xxxx) • S'il y a 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 le billet 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 l'opération doit avoir lieu, pour confirmer que l'opération peut avoir lieu et les détails de cette conversation doivent être notés dans les notes sur le client du représentant.
DPA et achats de 250 000 \$ et plus Chèque certifié / traite bancaire	<ul style="list-style-type: none"> • Limite maximale de 249 999 \$ pour un débit préautorisé (DPA) • Les achats ou les achats combinés de 250 000 \$ et plus DOIVENT être effectués par chèque certifié ou traite bancaire d'une banque canadienne avec une preuve d'achat • Une AL ne peut pas être utilisée pour les formulaires DPA, le client doit signer le formulaire (identique au chèque) • Le formulaire doit être entièrement rempli lorsqu'il est signé par le client
Chèques de tiers	<ul style="list-style-type: none"> • Non acceptés pour les CELI autres que les CELI collectifs • Acceptés pour les REER auprès de l'employeur ou de la société personnelle du client. Les ARC peuvent demander des documents d'entreprise pour confirmer la propriété et le pouvoir de signature • Les grands-parents peuvent contribuer aux régimes de REEE appartenant aux parents de l'enfant • PDA tiers non acceptés
Questionnaires sur le risque	<ul style="list-style-type: none"> • Peuvent être utilisés uniquement à titre indicatif et non pour déterminer la tolérance au risque sur le formulaire <i>Bien connaître son client</i>. Ne doit pas être conservé dans un fichier de fonds commun de placement ou téléchargé/ joint sur RepVision/ <i>Bien connaître son client</i> • Déterminer la tolérance au risque sur <i>Bien connaître son client</i> sur la base d'une discussion détaillée avec le client

<p>Notes sur le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des notes professionnelles et de qualité sont essentielles pour chaque représentant • Les notes doivent être adéquates, actuelles, complètes, cohérentes et mises à jour dans le dossier du client au moment de la réunion et/ou de la discussion • Indiquer tout contact avec le client ou tentative de contact • Détailler les discussions entourant le formulaire <i>Bien connaître son client</i> et/ou les recommandations d'investissement, dont les recommandations non suivies par un client • Inclure des notes importantes sur la documentation des transactions ou dans Repvision pour expliquer les circonstances liées à <i>Bien connaître son client</i> ou aux opérations afin d'éviter des lacunes inutiles qui prennent beaucoup de temps à corriger • Reportez-vous au <u>Bulletin de conformité n ° 2015-09 Notes du client sur les transactions et sur la détermination de <i>Bien connaître son client</i></u> pour plus d'informations
<p>Dossier du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doit être spécifique à l'activité de fonds communs de placement du client et contenir des copies de tous les formulaires <i>Bien connaître son client</i>, du compte, des documents de transaction, des autorisations, des formulaires, des divulgations, des notes, des recommandations et des communications écrites • Doit être conservé en toute sécurité pour assurer la protection des informations personnelles
<p>Communications avec le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des notes sont 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 • Communications par courriel protégées par un mot de passe si le cryptage n'est pas disponible • Utilisation de l'adresse électronique hubcapital.ca lors de la communication avec les clients est recommandée • Les plaintes écrites ou verbales des clients doivent être immédiatement signalées à l'ARC
<p>Lacunes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le système générera un courrier électronique automatisé informant d'une nouvelle lacune • Détails des lacunes disponibles sur le tableau de bord de Repvision et dans chaque dossier client • Tous les efforts nécessaires pour remédier à la lacune doivent être faits dans les 24 à 48 heures • Marquer la lacune comme Complétée et fournir une réponse, dont les informations requises telles que les notes, les divulgations, les documents, etc. • Les questions concernant une lacune doivent être adressées à l'ARC • Les questions/documents doivent être envoyés à la boîte aux lettres de conformité régionale, et non au courrier électronique personnel de l'ARC. NE PAS répondre à un courriel automatisé sur les lacunes. • Les réponses aux lacunes doivent être spécifiques à la lacune et être professionnelles, car elles font partie des dossiers du client permanent et du conseiller • Reportez-vous au <u>Bulletin de conformité # 2018-06 - Réduire les lacunes</u> pour obtenir des informations supplémentaires, dont le processus d'escalade et les actions possibles en cas de non-corrrection des lacunes en suspens/des lacunes répétées

<p>Changements d'adresse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La signature du client est requise pour les changements d'adresse. Courriel non accepté • <i>Bien connaître son client</i> ne peut pas être utilisé si changement d'adresse uniquement. Vous devez utiliser un formulaire de modification ou lettre d'instruction. Cependant, changement d'adresse sur <i>Bien connaître son client</i> possible si d'autres informations sont mises à jour. • Ne peut fournir de case postale uniquement. Si dans une zone rurale, le client doit également fournir une adresse municipale et inscrire la case postale dans la section «Notes» du formulaire <i>Bien connaître son client</i> / de modification • Adresser a/s n'est pas normalement autorisé. Certaines exceptions sont autorisées pour les procurations. Nécessite discussion avec l'ARC
<p>Cyberattaques, atteinte à la vie privée / aux données</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doivent être signalées immédiatement à l'ARC (par exemple, un ordinateur portable est perdu ou volé, une introduction par effraction au bureau, etc.). Tout ce qui pourrait compromettre les informations des clients
<p>* Formulaires incomplets et modifiés</p> <p>RISQUE LE PLUS ÉLEVÉ LIÉ À LA RÉGLEMENTATION</p> <p>Considéré par l'ACFM et les autorités en valeurs mobilières comme</p> <p>«Falsification de signature»</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les documents doivent être entièrement remplis avant d'être signés par le client • Toutes les modifications sur tout document DOIVENT être paraphées et datées par le client • La soumission de formulaires incomplets ou modifiés sans reconnaissance la part du client est un problème réglementaire important à déclarer à l'ACFM • <u>Il est extrêmement important que toute la documentation soit complète et en bon état avant de soumettre les documents</u> • <u>Consulter le bulletin de conformité # 2017-02 de l'ACFM sur la falsification des signatures; Bulletin de conformité # 2016-05 Politiques et procédures de HCI - Audit de conformité des ventes 2016 de l'ACFM; et Bulletin de conformité # 2015-08 Falsification de signature - Bulletin de l'ACFM n ° 0061-E pour plus d'informations et des exemples de falsification de signature</u>