

GUIDE DES PRATIQUES EXEMPLAIRES

<p>Formulaires « Connaître votre client »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les formulaires « Connaître votre client » doivent être remplis au complet, y compris la section consacrée à la divulgation des activités professionnelles extérieures du conseiller (poste ou activité et nom de l'entité utilisée pour l'activité). • Des discussions approfondies sont nécessaires pour établir les objectifs, la tolérance au risque, l'horizon de placement, les connaissances en matière de placement et l'expérience dans le domaine des placements. • Les changements apportés aux renseignements consignés dans le formulaire « Connaître votre client » (p. ex., des mots raturés) doivent être paraphés et datés par le client. (Remarque : N'utilisez pas de correcteur liquide pour apporter des changements aux formulaires « Connaître votre client » ou à d'autres documents). • La profession est requise; si le client est retraité, inscrivez sa Profession et non le nom de son employeur (p. ex., enseignant retraité). • Identité du client – pièce d'identité avec photo (p. ex., permis de conduire ou passeport). Les autres pièces d'identité acceptables sont mentionnées dans le Manuel des politiques et procédures de HCI disponible dans HUBlink. • <u>Référez-vous au Bulletin de conformité n° 2016-02 Mise à jour du formulaire CVC, lacunes CVC courantes et pratiques exemplaires.</u>
<p>Mises à jour du formulaire « Connaître votre client » (CVC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les mises à jour sont requises dans les cas de changement important (p. ex., emploi, revenu, situation matrimoniale, tolérance au risque, horizon de placement, etc.) ou, au minimum, une fois tous les trois ans. • Produisez le rapport de convenance dans RepVision avant d'effectuer la mise à jour du CVC. • Vérifiez la date du formulaire « Connaître votre client » le plus récent et mettez-le à jour s'il remonte à plus de trois ans. • Comparez les placements du client avec l'information courante consignée dans le formulaire « Connaître votre client » pour déterminer la présence de tout problème de convenance attribuable soit à l'évolution du marché soit à un changement de risque ou objectifs dans les fonds communs de placement individuels détenus dans le plan du client. • La tolérance au risque et l'objectif de placement ne doivent pas être mis à jour en fonction des placements, et les répartitions ne devraient pas être exagérément précises (p. ex., 93 % à risque modéré et 7 % à risque élevé). • Vérifier s'il reste des déficiences dans RepVision révélées durant l'examen de conformité, niveau 1. • <u>Référez-vous au Bulletin de conformité n° 2016-02 Mise à jour du formulaire CVC, lacunes CVC courantes et pratiques exemplaires.</u>
<p>Documents liés aux opérations, formulaire « Connaître votre client »</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les formulaires DOIVENT être remplis au complet avant d'être signés et datés par le client (les clients doivent aussi dater leur propre signature)*. • Toutes les instructions d'investissement DEVRAIENT être fournies en utilisant les formulaires de HCI. On s'assure ainsi que les clients ont reçu les informations divulguées dans les documents qui constituent une preuve ou une reconnaissance importante ou précieuse à apporter en cas de plainte ou de mesure réglementaire. Les formulaires et les lettres d'instructions de la société de fonds sont également acceptables, à condition que les honoraires, les divulgations requises et les types de frais d'acquisition soient inclus.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les formulaires et toutes les lettres d'instructions doivent être signés par le client, sauf dans le cas d'une autorisation d'opérations limitée (AL). • Tous les changements apportés au formulaire « Connaître votre client » ou aux documents liés aux transactions, DOIVENT être paraphés et datés par le client*. • Les transactions basées sur des instructions données uniquement dans un courriel du client NE SONT PAS PERMISES. Le représentant DOIT communiquer avec le client pour vérifier les instructions avant de leur exécution pour s'assurer qu'elles sont autorisées et qu'ils ne s'agissent pas d'une cyberattaque. • Les représentants NE PEUVENT PAS donner des instructions verbales à une société de fonds. • Tous les formulaires de transaction DOIVENT être signés par le client, sauf si une AL est en place. • Les signatures électroniques des clients ne sont pas acceptables.
<p>Autorisation d'opérations limitée (AL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les AL DOIVENT être approuvées par HCI avant être utilisées. • Une fiche d'ordre sans signature de client (signé AL) peut pas être envoyée pour traitement au même moment où l'AL est soumis à l'approbation de HCI; les fiches d'ordre doivent être signés par le client. • Les fiches d'ordre passés au moyen d'une AL nécessitent des notes détaillées, y compris des précisions sur les instructions reçues : le mode de communication, l'heure et la date. • La meilleure pratique consiste à confirmer les détails de la transaction fournis par AL au client par courriel sécurisé, par lettre, etc. • Les AL ne sont admissibles que pour les comptes « au nom du client », et non pour les comptes intermédiaires B2B. • Des AL distinctes sont requises pour les comptes individuels et les comptes conjoints. • Les AL ne peuvent pas être utilisées pour des changements de nature non financière à apporter aux formulaires « Connaître votre client », tels que les changements d'adresse ou le remplacement d'une signature de client requise sur un autorisation prélèvement automatique unique. formulaire de PAC ponctuel • Une AL devient invalide lorsqu'il y a changement de représentant de service. • Référez-vous au Bulletin de conformité no 2017- Autorisation limitée de transactions – Nouveau formulaire et procédure pour obtenir des renseignements supplémentaires, y compris sur les opérations liées aux comptes B2B.
<p>Divulgations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les frais qui s'appliquent/pourraient s'appliquer à la transaction (type de commissions ou de frais d'acquisition), les frais de rachat (retenue d'impôt et FAR) et les frais de transfert doivent être divulgués pour toutes les transactions sur la fiche d'ordre ou le document de transfert de HCI. • Formulaire d'information sur le remboursement de commission – à compléter chaque fois qu'un rabais sur commission est accordé au client. • Activités externes (cumul de fonctions) consignées dans le formulaire « Connaître votre client » et dans les mises à jour. • Les investissements à effet de levier (approbation préalable requise). • D'importants renseignements (y compris des frais d'acquisition reportés) sont divulgués au recto ou au verso des fiches d'ordre HCI et des formulaires « Connaître votre client ». Ces renseignements doivent être examinés avec le client et une copie doit être fournie au client pour leur dossier.
<p>Rapport de convenance dans RepVision</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Produisez le rapport de convenance dans RepVision et examinez les changements recommandés AU PRÉALABLE pour vous assurer que le portefeuille convient toujours d'après le formulaire « Connaître votre client » relatif au régime. • S'il ne convient pas, envisagez d'autres options de placement qui servent les risques et les objectifs et qui sont conformes avec les informations fournies dans le document «

	<p>Connaître votre client ».</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le formulaire « Connaître votre client » ne devrait pas être modifié pour correspondre aux risques et aux objectifs des actifs actuellement détenus dans le plan. • Modifier le formulaire « Connaître votre client » en fonction du risque ou des objectifs des actifs détenus dans le plan exigera des précisions sur les raisons de ce geste et des notes détaillées sur la conversation et les circonstances à l'appui d'une augmentation de la tolérance au risque et objectifs de placement.
<p>Liste des produits dans RepVision</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avant de recommander un nouveau fonds commun de placement à un client et pour vous assurer qu'il lui convient, consultez la liste des produits dans RepVision pour vérifier si ce produit est approuvé et s'il s'accorde avec la tolérance au risque et les objectifs d'investissement du client. • Assurez-vous de la convenance afin de satisfaire aux obligations réglementaires et d'éviter les retards dans le traitement des transactions.
<p>Document Aperçu du fonds (AF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'AF DOIT être envoyé avant l'acceptation de l'achat d'un fonds commun de placement (exigence réglementaire). • L'envoi de l'AF doit se faire par l'entremise de RepVision pour disposer d'une preuve de l'envoi avant l'acceptation de la transaction. • L'envoi de l'AF par l'entremise de RepVision est revu par le responsable régional de la conformité. Omettre de procéder à l'envoi de l'AF par l'entremise de RepVision entraînera une lacune enregistrée dans le plan client.
<p>FAR à FAR, FAI à FAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les transferts entre produits avec frais sortants (FAR à FAR) et les transferts sortants entre produits FAI vers FAR sont généralement inappropriés pour tout client, sauf dans le cas de transferts entrants (T2033) si des frais sont nécessaires pour couvrir la remise des frais encourus par le transfert. • Les clients doivent signer le Formulaire d'information sur le remboursement de commission avant que l'opération soit exécutée. • Tous les transferts entre produits assortis de FAR (sauf les transferts à l'intérieur de la même société de fonds) et d'un produit assorti de FAI à un produit assorti de FAR doivent être pré-approuvés par le responsable régional de la conformité. • <u>Référez--vous à la Section 2.2.3(f)(i) Divulgarion des FAR du Manuel des politiques et procédures en matière de conformité de HCI</u> • <u>Les formulaires sont disponibles sur le site HUBlink sous HUB Capital/Formulaires.</u>
<p>Clients âgés ou vulnérables, FAR, FR, horizon de placement, tolérance au risque</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits FAR ne conviennent pas aux clients de 65 ans et plus ni aux clients de tout âge dont l'horizon temporel indiqué est inférieur au barème de FAR. Des exceptions peuvent être considérées pour recevoir un remboursement de commission, mais une remise de commission ne sera acceptée que pour les produits frais réduits (FR), et non avec celle à frais d'acquisition reportés (FAR). • L'horizon de placement maximal devrait généralement se situer entre six et neuf ans, étant donné que les clients pourraient avoir besoin d'argent pour régler des frais médicaux, payer des soins de longue durée ou besoin supplémentaire de revenu FERR.
<p>Fonds de séries avec frais de gestion moins élevés (clients à valeur nette élevée)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La plupart des sociétés de fonds offrent des séries avec frais de gestion moins élevés aux épargnants à valeur nette élevée (VNE) et, dans certains cas, à d'autres membres de leur famille. • Consultez chaque gestionnaire de fonds pour obtenir des précisions sur leur programme,

	<p>telles que les conditions d'admissibilité, le passage automatique des clients à la version nette élevée du fonds et l'offre étendue à d'autres membres de la famille.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si les actifs ne sont pas automatiquement convertis en prix préférentiels 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 transférer les actifs dans la version VNE.
<p>Soumission en temps opportun des dépôts et des documents liés aux opérations</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les dépôts, les fiches d'ordre, les applications, les formulaires « Connaître votre client », les formulaires de transfert, etc. doivent tous être remis ou transmis aux fins de traitement dans un délai d'un jour ouvrable après qu'ils ont été signés par le client ou reçus de celui-ci. Si un document est reçu par la poste, par télécopieur ou par courriel, une note doit indiquer la date de réception (c.-à-d. qu'il peut être estampillé avec la date de réception ou annoté du message « reçu par la poste le xx/xx/xxxxxx »). • Si un laps de temps doit s'écouler entre la date à laquelle le client signe le formulaire et la date à laquelle une opération sera traitée (c.-à-d. que le client ne souhaite pas procéder à une souscription avant une certaine date pour permettre un transfert de fonds dans son compte bancaire), une note doit être inscrite sur la fiche d'ordre indiquant la date à laquelle l'opération sera traitée et la raison du délai. Le représentant devrait également parler au client à la date prévue de l'opération pour confirmer que celle-ci peut avoir lieu. Les détails de cette conversation devraient être notés dans les notes du représentant sur le client.
<p>PAD (autorisation prélèvement automatique unique) et souscriptions de 250 000 \$ et plus, chèque certifié et traite bancaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 249 999 \$ - montant maximum pour un autorisation prélèvement automatique unique (PAD). • Les achats ou les achats combinées de 250 000 \$ et plus DOIVENT être effectuées par chèque certifié ou traite bancaire tirée sur une banque canadienne avec preuve d'origine des fonds.
<p>Chèques de tierces parties</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Non acceptables pour les achats dans les régimes CELI, autre que les régimes CELI collectif. • Acceptables pour les achats dans les régimes REER de la part d'un employeur ou de la société personnelle du client. Le responsable régional de la conformité peut demander des documents d'entreprise pour vérifier le droit de propriété et le pouvoir de signature. • Les grands-parents peuvent verser des cotisations dans des REEE détenus par les parents de l'enfant. • Les PAC de tierces parties ne sont pas acceptables.
<p>Questionnaires sur les risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ils peuvent être utilisés à titre indicatif seulement et non pour déterminer directement la tolérance au risque dans le formulaire « Connaître votre client ». Ils ne devraient pas être conservés dans le dossier fonds commun de placement du client, ni téléchargés dans RepVision ou joints au formulaire « Connaître votre client ». • La tolérance au risque dans le formulaire « Connaître votre client » doit être déterminée d'après une discussion approfondie avec le client.
<p>Notes sur le client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des notes professionnelles et de qualité sont essentielles de la part de chaque représentant. • Elles doivent être correctes, actuelles, complètes, cohérentes et mises à jour dans le dossier du client au moment de la rencontre ou de la discussion. • Noter tous les contacts ou tentatives de contact avec le client.

	<ul style="list-style-type: none"> • Saisissez clairement les discussions entourant la production du formulaire « Connaître votre client » et la détermination des recommandations de placement, y compris les recommandations auxquelles le client ne donne pas suite. • Inscrivez les notes importantes sur les documents liés aux transactions ou dans RepVision pour expliquer les circonstances relatives au formulaire « Connaître votre client » et ainsi éviter les lacunes inutiles et fastidieuses. • <u>Référez--vous au Bulletin de conformité n° 2015-09 Notes concernant les transactions du client et al CVC -</u> pour obtenir des renseignements supplémentaires.
Dossier client	<ul style="list-style-type: none"> • Il doit être propre à l'activité du fonds commun de placement du client et contenir des copies de tous les formulaires « Connaître votre client », de tous les documents liés aux comptes et aux opérations, de toutes les autorisations, de tous les formulaires, de toutes les divulgations, de toutes les notes, de toutes les recommandations et de toutes les communications écrites. • Il doit être conservé en lieu sûr pour protéger les renseignements personnels.
Communications avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> • Il faut tenir des notes sur toutes les discussions avec les clients • Les courriels entre les conseillers et les clients doivent être sécurisés pour protéger les renseignements personnels du client. • Si le chiffrement n'est pas disponible, protégez les communications par courriel au moyen d'un mot de passe. • Les plaintes écrites ou verbales des clients doivent être communiquées immédiatement au responsable régional de la conformité.
Irrégularités (déficiences)	<ul style="list-style-type: none"> • Le système générera un courriel automatisé pour signaler une nouvelle irrégularité. • Des précisions sur les déficiences sont disponibles dans le tableau de bord de RepVision et dans chaque dossier client. • Il faut faire tout en son possible pour se pencher sur les déficiences dans un délai de 24 à 48 heures. • Indiquez que l'irrégularité a été corrigée et fournissez une réponse, y compris les renseignements requis tels que les notes, les divulgations, les documents, etc. Les documents concernant les clients devraient être téléchargés dans RepVision dans la mesure du possible, sinon les renseignements ou documents additionnels devraient être transmis au responsable régional de la conformité pour qu'il les examine. • Les questions relatives à une irrégularité devraient être transmises au responsable régional de la conformité. • Les questions et les documents devraient être envoyés à la boîte aux lettres du service régional de la conformité, et non à l'adresse courriel personnelle du responsable régional de la conformité. NE RÉPONDEZ PAS au courriel automatisé signalant l'irrégularité. • Les mesures à l'égard des déficiences doivent être propres à chaque lacune et prises de manière professionnelle puisqu'elles font partie des dossiers permanents des clients et des conseillers. • <u>Référez--vous au Bulletin de conformité n° 2018-06 – Viser la réduction des irrégularités en matière de conformité-</u> pour obtenir des renseignements supplémentaires, y compris sur le processus de transmission à un échelon supérieur et les mesures possibles.
Cyberattaques, atteintes à la confidentialité des données	<ul style="list-style-type: none"> • Elles doivent être signalées immédiatement au responsable régional de la conformité (p. ex., la perte ou le vol d'un ordinateur portable, une entrée par effraction dans le bureau, etc.). Tout événement pouvant compromettre les renseignements sur le client.

***Formulaires incomplets et modifiés**

PLUS HAUT RISQUE LIÉ À LA RÉGLEMENTATION

Selon l'ACCFM et les organismes de réglementation, il s'agit de la

« Falsification de signature »

- Tous les documents doivent être **remplis au complet avant** d'être signés par le client.
- Tous les **changements** apportés à un document **DOIVENT** être **paraphés et datés par le client**.
- La présentation de formulaires **incomplets ou modifiés** non reconnus par le client constitue un enjeu réglementaire **important** à signaler à l'ACCFM.
- **Il est extrêmement important que tous les documents soient complets et en bon ordre avant de les soumettre.**
- Référez-vous au Bulletin de conformité n° 2017-02 Avis de l'ACFM sur la falsification de signature; au Bulletin de conformité n° 2016-05 Capital Hub-Politiques et procédures – Audit de conformité des pratiques de vente 2016 de l'ACFM; et au Bulletin de conformité n° 2015-08 Falsification de signature Bulletin sur la lutte contre la fraude de l'ACFM no 0661-E pour obtenir des renseignements supplémentaires et des exemples de falsification de signature.