



Mutual Fund Dealers Association of Canada
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

Personne-ressource : Matthew Brady
Directeur, Conformité des ventes
Téléphone : 416 943-4621
Courriel : mbrady@mfd.ca

BULLETIN N° 0355 – C
Le 28 janvier 2009

Bulletin de l'ACFM

Conformité

Aux fins de distribution aux personnes intéressées de votre société

Insuffisances ou lacunes courantes au niveau de la conformité des ventes et mesures correctives appropriées

Troisième série d'inspections

Le personnel de l'ACFM a entrepris la troisième série d'inspections de la conformité des ventes, qui porte principalement sur les activités à risque élevé, telles que les prêts avec effet de levier et la vente de titres dispensés, ainsi que sur les mesures correctives prises pour remédier aux insuffisances et aux lacunes déjà relevées.

L'ACFM a publié les Bulletins n° 0056-C et n° 0183-C qui décrivent les insuffisances et lacunes courantes relevées au cours des examens sur place. Les membres sont priés de consulter ces bulletins, car bon nombre de ces insuffisances et lacunes continuent d'être relevées durant les inspections. Le présent bulletin traite de quelques-unes des insuffisances et des lacunes relevées le plus souvent au cours de la deuxième série d'inspections et contient des conseils sur les pratiques exemplaires à adopter et les attentes du personnel de l'ACFM à l'égard des mesures correctives. Il est particulièrement important d'adopter des pratiques exemplaires lorsqu'une lacune est relevée à plusieurs reprises ou de manière systématique. Par conséquent, les membres devraient passer en revue attentivement leurs rapports d'inspection précédents pour s'assurer qu'ils ont pris les mesures correctives qui s'imposaient.

Tel qu'il est indiqué dans l'Avis de réglementation aux membres RM-0057 de l'ACFM, la fonction de conformité est généralement la responsabilité du membre. Le conseil d'administration, la direction, les superviseurs et le personnel responsable de la conformité sont tous chargés de prendre une mesure corrective pour remédier aux lacunes au niveau de la conformité.

Conseils généraux sur la manière de corriger les insuffisances ou les lacunes au niveau de la conformité

Lorsqu'une lacune est relevée au cours d'une inspection de conformité, le membre doit répondre à l'ACFM en décrivant la mesure corrective qu'il prendra. Dans tous les cas, le plan d'action du membre visant à corriger la lacune relevée doit être complet et comprendre une évaluation de la cause profonde de la question. Un plan d'action adéquat décrit expressément en détail les mesures à prendre, le nom des personnes responsables et les délais précis de réalisation et devrait également comprendre ce qui suit :

- l'évaluation des ressources nécessaires pour mettre en œuvre le plan, y compris expressément l'examen de la suffisance du personnel et de la technologie existants;
- l'élaboration de mesures de contrôle internes de détection et de prévention appropriées;
- la rédaction de toute nouvelle procédure écrite nécessaire;
- la formation qui sera donnée aux superviseurs et aux personnes autorisées concernant les nouvelles procédures;
- la présentation d'un rapport périodique aux cadres supérieurs sur les progrès réalisés.

Le plan d'action devrait également comprendre une surveillance continue pour évaluer la conformité. Lorsque des lacunes continuent d'être relevées, d'autres mesures correctives devraient être prises, notamment une formation, des ressources, des mesures de contrôle internes et des procédures disciplinaires supplémentaires.

Insuffisances ou lacunes courantes

Le texte qui suit énonce quelques-unes des lacunes les plus courantes qui ont été relevées à ce jour au cours des inspections de conformité et offre des conseils sur les pratiques exemplaires à adopter pour corriger ces situations :

Surveillance inadéquate des opérations

Question

Cette question peut comprendre n'importe laquelle des lacunes précises suivantes qui ont été relevées au niveau du siège social ou des succursales :

- preuve insuffisante de la surveillance des opérations, notamment piste de vérification inadéquate des documents et des rapports examinés, des enquêtes générées, de leur suivi et de leur résolution;
- omission d'effectuer la surveillance des opérations dans les délais prescrits;
- critères d'examen des opérations inadéquats ou inappropriés;
- rapports de surveillance des opérations incomplets;
- surveillance inadéquate des opérations non inscrites dans les livres;

- absence de surveillance indépendante des activités de négociation des directeurs de succursale productifs et des directeurs de la conformité;
- procédure inadéquate visant à déceler la multiplication des opérations.

Règles, Principes directeurs et Avis de réglementation applicables

Règles 2.2.1, 2.5.2, 2.5.3 et 2.5.4 de l'ACFM

Principe directeur n° 2 de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres RM-0037 de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres RM-0069 de l'ACFM

Mesure corrective

Le plan d'action permettant de régler les problèmes de surveillance des opérations devrait comprendre ce qui suit :

- s'assurer qu'il y ait suffisamment de personnes chargées de la conformité pour s'acquitter des obligations en matière de surveillance des opérations;
- s'assurer que les procédures précisent les rapports et documents qui doivent être examinés, le moment où l'examen sera fait et la manière dont il sera consigné (tant pour la surveillance quotidienne des opérations que pour l'analyse mensuelle ou trimestrielle des tendances);
- critères détaillés d'examen des opérations qui traitent adéquatement des risques de conformité chez le membre;
- procédure et conseils à l'intention du personnel chargé de la surveillance quant aux types d'opérations qui devraient entraîner une enquête, y compris expressément comment traiter le caractère adéquat de la tolérance au risque, des objectifs de placement et de l'horizon de placement;
- procédures et conseils à l'intention du personnel chargé de la surveillance relativement aux activités de négociation qui devraient entraîner une enquête au moment de l'examen des rapports sur les tendances, y compris expressément comment traiter les problèmes éventuels liés à la multiplication des opérations et aux activités commerciales extérieures;
- procédure visant à consigner les enquêtes sur les opérations, le suivi et le règlement dans un format normalisé, facilement accessible;
- procédure visant à s'assurer que les enquêtes sur les opérations soient entreprises et résolues dans les meilleurs délais, y compris une procédure de suivi progressif et de présentation de rapports à la direction;
- rapports et documents utilisés dans le cadre de la surveillance des opérations, y compris tous les renseignements pertinents, dont les détails des opérations, les renseignements « Connaissance du client », le classement des risques du produit, l'identification des comptes avec effet de levier et les titres en portefeuille;
- examiner en priorité les succursales ayant des lacunes connues au niveau de la surveillance.

Renseignements « Connaissance du client » incomplets

Question

Cette question comprend les cas où il n'y a aucun renseignement « Connaissance du client » à l'égard d'un compte de client ou que certains champs, dont la tolérance au risque, les objectifs de placement ou l'horizon de placement, n'ont pas été remplis.

Règles, Principes directeurs et Avis de réglementation applicables

Règles 2.2.1 et 2.2.2 de l'ACFM

Principe directeur n° 2 de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres RM-0069 de l'ACFM

Mesure corrective

Le plan d'action permettant de traiter le problème de renseignements « Connaissance du client » incomplets devrait comprendre ce qui suit :

- identifier tous les comptes ayant des renseignements « Connaissance du client » incomplets;
- imposer immédiatement des restrictions sur les achats et les substitutions dans les comptes ayant des renseignements « Connaissance du client » incomplets;
- apporter les modifications nécessaires aux formulaires d'ouverture de compte pour s'assurer que tous les renseignements « Connaissance du client » soient obtenus;
- mise en application de mesures de contrôle internes, y compris des restrictions sur le système et des procédures de surveillance appropriées pour éviter l'ouverture de comptes comportant des renseignements « Connaissance du client » incomplets ou ambigus. Par exemple, mesure de contrôle permettant de s'assurer qu'un pourcentage soit attribué à chaque objectif de placement s'il y en a plusieurs;
- un plan, y compris les délais précis, permettant d'obtenir des renseignements complets à l'égard de tous les comptes identifiés comme étant incomplets;
- procédure visant à faire le suivi des progrès, y compris la présentation périodique d'un rapport à la direction sur le nombre de comptes non conformes et procédure de suivi progressif à l'intention des personnes autorisées et du personnel chargé de la surveillance qui ne respectent pas les délais précisés.

Divergences entre les renseignements « Connaissance du client » enregistrés dans le système post-marché et ceux se trouvant dans le dossier du client

Question

Cette question touche directement la capacité du membre à superviser efficacement les activités dans les comptes à l'aide des renseignements « Connaissance du client » du système post-marché qui ne sont pas conformes à ceux consignés dans le dossier du client. Elle est généralement le résultat d'une ou de plusieurs causes profondes courantes, notamment les suivantes :

- mesures de contrôle inadéquates concernant l'accès au système post-marché;
- omission de faire approuver les modifications aux renseignements « Connaissance du client » par un cadre supérieur;
- le système de post-marché ne peut pas enregistrer les renseignements de la même manière que celle dont ils sont consignés sur papier. Exemples : le choix des objectifs de placement à choisir sur le formulaire ne correspond pas à celui du système post-marché ou les pourcentages de tolérance au risque et les objectifs de placement inscrits sur le formulaire ne peuvent pas être enregistrés dans le système post-marché.

Règles, Principes directeurs et Avis de réglementation applicables

Règle 2.2.1 de l'ACFM

Principe directeur n° 2 de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres RM-0069 de l'ACFM

Mesure corrective

Le plan d'action permettant de corriger cette situation devrait comprendre ce qui suit :

- s'assurer que les renseignements recueillis sur le formulaire papier sont les mêmes que ceux qui peuvent être enregistrés dans le système post-marché;
- plan visant à rapprocher tous les renseignements « Connaissance du client » et à mettre à jour le système de post-marché pour corriger les divergences, y compris les délais précis;
- procédure visant à faire le suivi des progrès, y compris la présentation périodique d'un rapport à la direction sur le nombre de comptes non conformes;
- détails concernant la façon dont la surveillance des opérations sera faite entre-temps, étant donné que les renseignements dans le système post-marché ne sont pas fiables;
- mesures de contrôle et restrictions appropriées concernant la capacité de saisir et de modifier les renseignements dans le système de post-marché;
- procédure selon laquelle toutes les modifications aux renseignements « Connaissance du client » doivent être approuvées par un cadre supérieur compétent.

Omission de conserver la preuve des instructions des clients

Question

Cette question comprend les cas où les instructions du client ne sont pas consignées ou le sont de façon inadéquate. Elle survient souvent lorsque des instructions d'opération verbales sont acceptées et que les notes adéquates des discussions avec le client ne sont pas conservées.

Règles, Principes directeurs et Avis de réglementation applicables

Règle 5.1 b) de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres MR-0035 de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres MR-0038 de l'ACFM

Mesure corrective

Le plan d'action permettant de corriger cette situation devrait comprendre ce qui suit :

- élaboration d'un format standard pour enregistrer les instructions d'opérations verbales, notamment les date et heure de la discussion, les détails des titres à acheter, à racheter ou à substituer, la confirmation de toute discussion sur les commissions qui seront gagnées et les frais à payer à l'égard des opérations et, dans le cas des rachats, les détails concernant l'utilisation ou le réinvestissement du produit;
- procédure visant à valider expressément un échantillon d'opérations pour vérifier la suffisance des instructions des clients consignées et le respect de la procédure interne au cours de la surveillance continue des opérations et des examens de succursale;
- procédure visant à s'assurer que lorsque les notes des discussions avec les clients sont conservées dans le dossier des personnes autorisées (dossier papier ou système de gestion électronique de personnes) les superviseurs et les organismes de réglementation peuvent facilement consulter les registres et qu'une copie soit conservée par le membre même après la démission ou la cessation d'emploi d'une personne autorisée.

Vérification diligente inadéquate des produits

Question

Cette question comprend les situations où les membres n'ont pas mis en œuvre un processus adéquat de connaissance du produit ou que ce processus n'a pas été appliqué à l'égard de tous les produits approuvés. Des problèmes précis continuent d'être relevés lorsque les titres dispensés n'ont pas fait l'objet d'une vérification diligente adéquate.

Règles, Principes directeurs et Avis de réglementation applicables

Règle 2.2.1 de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres RM-0048 de l'ACFM

Mesure corrective

Le plan d'action permettant de corriger cette situation devrait comprendre ce qui suit :

- interdiction de faire d'autres ventes de produits dispensés tant que ceux-ci n'ont pas fait l'objet d'une vérification diligente;
- s'assurer que la procédure de vérification diligente indique le nom de la personne chargée d'effectuer la vérification, les approbations requises (p. ex., comité de conformité) et les renseignements précis à obtenir de l'émetteur;
- procédure visant à consigner l'analyse de tous les facteurs pertinents relevés dans l'Avis de réglementation aux membres RM-0048, notamment les risques, les frais et les commissions, les conflits d'intérêts éventuels et la situation financière de l'émetteur;
- mise en œuvre d'un processus permettant de transmettre l'approbation des produits aux personnes autorisées et au personnel chargé de la surveillance, y compris les particularités du profil du client à qui le produit en question convient et les restrictions sur les ventes.

Processus inadéquat d'examen de succursale

Question

Le fait que les membres n'ont pas élaboré un processus d'examen de succursale adéquat est une lacune qui est couramment relevée. Dans de nombreux cas, le programme d'examen de succursale ne comprend pas les principales procédures décrites dans le Principe directeur n° 5 de l'ACFM, telles que des entrevues avec les personnes autorisées et le personnel chargé de la surveillance, la vérification des documents utilisés dans le cadre de la surveillance et une évaluation du caractère adéquat des opérations. Parmi les autres sujets de préoccupation l'on trouve les cas de consignation insuffisante du travail effectué, l'absence de rapport écrit sur les résultats des examens de succursale et la consignation inadéquate des mesures correctives prises.

Règles, Principes directeurs et Avis de réglementation applicables

Principe directeur n° 5 de l'ACFM

Mesure corrective

Le plan d'action complet permettant de corriger cette situation devrait comprendre ce qui suit :

- s'assurer qu'il y a suffisamment de personnes compétentes pour effectuer les examens;
- procédure consignée par écrit concernant le classement des risques et l'établissement du calendrier d'examen des succursales;
- procédure visant à effectuer une sélection préliminaire des succursales pour relever les questions qui exigent une enquête plus approfondie, y compris l'examen de l'historique des plaintes, les lacunes déjà relevées, le volume des opérations avec effet de levier, le site Web des personnes autorisées et les activités commerciales extérieures exercées par les personnes autorisées de la succursale;

- programme d'examen de succursale détaillé, y compris la procédure de validation énoncée dans le Principe directeur n° 5 de l'ACFM;
- directives et formation suffisantes à l'intention du personnel qui fait l'examen des succursales, y compris des normes de consignation claires;
- procédure concernant l'établissement de rapports écrits et la résolution ou le suivi progressif des problèmes dans les meilleurs délais.

Caractère adéquat des placements

Question

Des lacunes sont souvent relevées lorsque les placements dans les comptes de clients ne concordent pas avec les renseignements « Connaissance du client » consignés. La divergence la plus courante est la tolérance au risque du client, suivie des objectifs de placement et de l'horizon de placement.

Règles, Principes directeurs et Avis de réglementation applicables

Règle 2.2.1 de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres RM-0069

Mesure corrective

Le plan d'action permettant de corriger cette situation devrait comprendre ce qui suit :

- aviser les clients dont les placements ne leur conviennent pas que leur compte n'est pas compatible avec les renseignements « Connaissance du client » actuellement en dossier et discuter des recommandations visant à rééquilibrer le compte;
 - si les renseignements « Connaissance du client » du client sont périmés et ont changé de façon substantielle, de nouveaux renseignements doivent être obtenus, tout en se rappelant qu'il ne convient pas de simplement modifier les renseignements pour qu'ils concordent avec les titres dans le compte;
 - lorsque de nouveaux renseignements « Connaissance du client » sont obtenus, la personne chargée de la conformité devrait les vérifier pour s'assurer que la mise à jour n'est pas faite pour justifier une opération qui ne convient pas au client.
- plan visant à passer en revue tous les comptes touchés lorsque la cause profonde du problème a un effet sur un grand nombre de comptes de clients. Par exemple, lorsque les problèmes liés au caractère adéquat sont dus à un classement de risque incorrect à l'égard de certains produits ou que des écarts importants de la tolérance au risque déclarée des clients sont permis dans leurs comptes;
- vérification supplémentaire d'un échantillon de comptes de clients pour déterminer l'étendue du problème lorsque les problèmes liés au caractère adéquat sont inhérents à certaines personnes autorisées ou à certaines succursales;
- s'assurer que les champs des renseignements « Connaissance du client », tels que la tolérance au risque, les objectifs de placement et l'horizon de placement, soient

clairement définis pour que les personnes autorisées, le personnel chargé de la surveillance et les clients les interprètent de la même manière;

- lignes directrice écrites concernant le caractère adéquat des placements à l'intention des personnes autorisées, qui traitent expressément du caractère adéquat de la tolérance au risque, des objectifs de placement et de l'horizon de placement;
- modifications appropriées à apporter aux critères et aux procédures de surveillance des opérations pour identifier, questionner et résoudre les questions de caractère adéquat des placements (voir les conseils fournis à la rubrique « Surveillance inadéquate des opérations » du présent bulletin).

Caractère adéquat des emprunts

Question

Des lacunes sont souvent relevées lorsque la recommandation de faire un emprunt ne semble pas compatible avec les renseignements « Connaissance du client » consignés d'un client. Elles comprennent habituellement une combinaison d'éléments d'alerte, dont l'âge du client, la valeur nette, le revenu, la tolérance au risque, la connaissance des placements et l'horizon de placement.

Règles, Principes directeurs et Avis de réglementation applicables

Règle 2.2.1 de l'ACFM

Avis de réglementation aux membres RM-0069 de l'ACFM

Mesure corrective

Le plan d'action complet permettant de corriger cette situation devrait comprendre ce qui suit :

- lignes directrices concernant le caractère adéquat des comptes avec effet de levier, y compris les éléments d'alerte à utiliser pour identifier les recommandations qui doivent être approuvées par un cadre supérieur et les situations dans lesquelles un emprunt ne convient vraiment pas au client;
- procédure concernant l'approbation par un cadre supérieur des opérations avec effet de levier (l'approbation préalable étant la pratique recommandée);
- vérification supplémentaire d'un échantillon de comptes de clients pour déterminer l'étendue du problème lorsque les problèmes liés au caractère adéquat des emprunts sont inhérents à certaines personnes autorisées ou à certaines succursales;
- vérification supplémentaire des comptes de client existants qui pourraient soulever des problèmes liés au caractère adéquat des emprunts afin d'évaluer le caractère raisonnable de la recommandation, y compris l'examen des documents pertinents, tels que les notes sur les discussions entre la personne autorisée et le client, le plan financier et les documents de prêt;
- lorsque les problèmes liés au caractère adéquat des emprunts persistent après l'examen de tous les documents pertinents, le personnel chargé de la surveillance devrait

communiquer avec les clients pour vérifier qu'ils ont bien compris les risques inhérents à la stratégie;

- ligne de conduite proposée pour résoudre les cas précis d'emprunts qui ne conviennent pas aux clients.

DM#162559