



# Manuel des politiques et procédures

## Document de référence

Association canadienne des courtiers de fonds mutuels  
Mutual Fund Dealers Association of Canada  
121 King Street West, bureau 1000, Toronto (Ontario) M5H 3T9  
TÉL. : 416 361-6332 TÉLÉC. : 416 943-1218 SITE WEB : [www.mfda.ca](http://www.mfda.ca)

Le 18 janvier 2012

## **Introduction**

Le présent document a pour objet d'aider les membres à élaborer des politiques et procédures écrites appropriées.

La Règle 2.10 de l'ACFM stipule que chaque membre doit établir et maintenir des politiques et procédures écrites, approuvées par la haute direction du membre, pour régir les relations avec les clients et s'assurer de la conformité avec les Règles, les Statuts et les Principes directeurs de l'ACFM ainsi qu'avec les lois sur les valeurs mobilières applicables. Ces politiques et procédures doivent être énoncées dans un ou des manuels des politiques et procédures (« MPP »). Les membres doivent maintenir des manuels distincts pour chacun de leurs services, tels que les services de la conformité, de l'exploitation et des finances et selon les divers utilisateurs, tels que les chefs de la conformité, les directeurs de succursales et les représentants.

Au cours des inspections de la conformité, le personnel de l'ACFM relève constamment des lacunes au niveau des politiques et procédures écrites des membres. Souvent, ces politiques et procédures ne contiennent pas tous les sujets requis pour attester que les exigences réglementaires ont été respectées, ne reflètent pas fidèlement les processus actuels du membre ni les nouvelles exigences réglementaires ou les modifications des exigences réglementaires ni ne décrivent une politique ou une procédure de manière suffisamment détaillée. Par exemple, le MPP peut faire seulement un renvoi à un Règle ou à un Avis de réglementation aux membres de l'ACFM sans décrire la procédure en question du membre pour respecter tous les aspects de la Règle ou de l'Avis.

Les membres devraient désigner une personne qui serait chargée de s'assurer que le MPP soit mis à jour chaque fois qu'une exigence réglementaire ou une pratique d'exploitation est modifiée. Plus particulièrement, le MPP doit être révisé pour refléter tout changement effectué pour corriger les lacunes relevées au cours d'une inspection de la conformité de l'ACFM.

À tout le moins, le MPP d'un membre devrait comprendre les sujets mentionnés dans le présent document. Les sujets sont présentés sous forme de tableau de référence avec la Règle, l'Avis ou le Principe directeur correspondant. Les membres peuvent utiliser ce tableau pour déterminer si le contenu de leur MPP est adéquat.

## Tableau de référence du MPP

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<b>Structure de la conformité</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Description et aperçu des objectifs et des rôles de la personne désignée responsable, du chef de la conformité et du service de la conformité;</li> <li>• Processus de transmission des politiques et procédures, y compris les délais de diffusion des renseignements sur la conformité aux diverses unités fonctionnelles et au personnel chargé de la surveillance et des ventes;</li> <li>• Processus de présentation de rapports de conformité au conseil d'administration au besoin ou au moins une fois par année. Les rapports de conformité au conseil devraient comprendre notamment les questions importantes et récurrentes découlant d'examen de succursale, les modifications à la réglementation, le statut d'un examen réglementaire ou d'un cas d'exécution forcée, les cessations d'emploi de personnes autorisées ou les mesures disciplinaires à leur égard, les plaintes de clients et les poursuites judiciaires, la suffisance du capital réglementaire et la couverture d'assurance.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><a href="#">Règle 2.5</a></p> <p style="text-align: center;"><a href="#">RM-0037</a> <a href="#">RM-0057</a></p>	
<b>Surveillance du siège social</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure décrivant les responsabilités de vérification des opérations quotidiennes au niveau du siège social, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ obligation de vérifier les activités de négociation du jour précédent conformément aux critères définis dans le Principe directeur n° 2 de l'ACFM;</li> <li>▪ exigences précises quant à la manière dont la vérification par un superviseur doit être attestée;</li> <li>▪ détails des rapports des superviseurs devant être utilisés;</li> <li>▪ lignes directrices sur la manière d'évaluer le caractère adéquat des placements.</li> </ul> </li> <li>• Politique et procédure concernant le processus de vérification des opérations, y compris la manière dont les enquêtes et le suivi s'y rapportant doivent être consignés, le délai de réponse à l'enquête, les méthodes utilisées pour résoudre les enquêtes et la procédure de transmission aux échelons supérieurs;</li> <li>• Procédure visant à consigner les autres activités de surveillance des opérations du siège social, avec des renvois à des rapports précis, la fréquence, les critères de sélection des échantillons et le nom de la personne responsable d'effectuer l'examen, notamment ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rapports d'exception et sur les tendances visant à relever les tendances dans les activités de négociation conformément aux critères définis dans le Principe directeur n° 2 de l'ACFM (multiplication des opérations, commissions, opérations fréquentes et nombre excessif d'opérations et rapports trimestriels des personnes autorisées sur les actifs sous gestion);</li> <li>▪ examen des activités de négociation dans les comptes assortis</li> </ul> </li> </ul>	<p style="text-align: center;"><a href="#">Règle 2.2</a></p> <p style="text-align: center;"><a href="#">RM-0065</a> <a href="#">RM-0069</a></p> <p style="text-align: center;"><a href="#">Principe directeur n° 2</a></p>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<p>d'une autorisation d'opérations limitée pour s'assurer qu'une preuve suffisante de l'autorisation du client à l'égard de l'opération en question a été versée au dossier;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ procédure visant à déceler les opérations non enregistrées dans les livres et à s'assurer que ces opérations et les opérations ne provenant pas du membre soient examinées dans un délai de un jour ouvrable;</li> <li>▪ procédure visant à déceler ou empêcher les opérations dans les comptes hors province;</li> <li>▪ procédure visant à déceler ou empêcher les opérations à l'égard de produits sans les compétences requises.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique concernant la surveillance de la conduite des personnes autorisées qui exercent des activités sous un code conjoint, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0045;</li> <li>• Politique et procédure stipulant que les opérations dans les comptes de clients des directeurs de succursale productifs doivent faire l'objet d'une vérification indépendante par une personne compétente.</li> <li>• Politique et procédure visant à examiner le caractère adéquat des placements dans les comptes dans lesquels les clients ont transféré des actifs, y compris la sélection et la taille de l'échantillon, qui devraient dépendre du niveau de risque associé au compte, en se concentrant sur les comptes qui détiennent des placements à risque élevé, des titres dispensés ou des produits qui ne sont pas vendus par le membre, les comptes qui sont gérés aux termes d'une procuration en faveur d'un représentant inscrit et les comptes assortis d'une stratégie d'effet de levier.</li> </ul>		
<b>Processus de vérification diligente des produits</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure qui décrivent en détail les étapes à suivre dans le cadre du processus de vérification diligente, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ interdiction de vendre un produit d'investissement tant qu'une vérification diligente appropriée n'a pas été faite;</li> <li>▪ procédure indiquant le nom de la personne responsable du processus de vérification diligente;</li> <li>▪ procédure visant à consigner l'analyse des facteurs pertinents, notamment les risques, frais et commissions, les conflits d'intérêts et la situation financière de l'émetteur, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0048;</li> <li>▪ processus visant à transmettre les approbations aux personnes autorisées et au personnel chargé de la surveillance, y compris les particularités du profil du client à qui le produit convient ainsi que les restrictions sur les ventes et les obligations de compétence.</li> </ul> </li> </ul>	<a href="#">RM-0048</a>	
<b>Exigences relatives aux examens de succursale</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure de classement des risques pour toutes les succursales et sous-succursales (y compris un bureau de vente du siège social);</li> <li>• Procédure visant à s'assurer que les personnes chargées d'effectuer les examens de succursale aient reçu une formation et possèdent les aptitudes et les compétences pour effectuer l'examen;</li> </ul>	<a href="#">Principe directeur n° 5</a>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure visant à s'assurer que l'examineur soit indépendant de la succursale et du directeur de succursale;</li> <li>• Procédure visant à faire une planification avant l'examen sur place, y compris l'examen des plaintes, du volume des opérations avec effet de levier, du site Web des personnes autorisées, des activités professionnelles externes, des sujets de préoccupation et des examens de conformité antérieurs;</li> <li>• Élaboration d'un programme d'examen et de modèles standardisés notamment les entrevues de succursale, l'examen des brouillards d'opérations et autres documents d'examen pour les superviseurs, l'examen des dossiers des clients, l'examen de la publicité, des outils de commercialisation et des communications avec les clients et les plaintes au niveau de la succursale;</li> <li>• Procédure relative à l'émission de rapports écrits, au règlement des problèmes et à la transmission des problèmes aux échelons supérieurs ainsi que les délais appropriés;</li> <li>• Procédure concernant la conservation de la preuve du travail effectué, y compris une copie des documents source examinés, des programmes effectués et des modèles, le rapport émis, les réponses reçues et la résolution des problèmes.</li> </ul>		
<b>Activités professionnelles externes</b>		
<p><b>Approbation des activités professionnelles externes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à identifier toutes les activités professionnelles externes des personnes autorisées;</li> <li>• Politique et procédure énonçant les critères que le membre doit utiliser lorsqu'il approuve les activités professionnelles externes, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0040;</li> <li>• Politique et procédure visant à déceler les activités professionnelles externes non divulguées;</li> <li>• Politique et procédure visant à déceler et empêcher les situations où des personnes autorisées pourraient se livrer à des activités de négociation sans les enregistrer.</li> </ul>	<a href="#">Règle 1.2.1 c)</a>  <a href="#">RM-0040</a>	
<p><b>Appellations et noms commerciaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à identifier les appellations et noms commerciaux en usage;</li> <li>• Politique et procédure visant à définir les critères d'approbation du membre à l'égard des appellations et des noms commerciaux selon les lignes directrices énoncées dans l'Avis RM-0032;</li> <li>• Politique et procédure visant à aviser l'ACFM des appellations et des noms commerciaux en usage.</li> </ul>	<a href="#">Règle 1.1.7</a>  <a href="#">RM-0032</a>	
<b>Conflits d'intérêts</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des conflits d'intérêts;</li> <li>• Politique et procédure visant à identifier, gérer et résoudre les conflits d'intérêts éventuels;</li> <li>• Politique et procédure visant à régler les conflits d'intérêts liés à une activité professionnelle externe;</li> </ul>	<a href="#">Règle 2.1.4</a>  <a href="#">RM-0040</a> <a href="#">RM-0047</a> <a href="#">RM-0054</a>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à aviser les clients d'un conflit d'intérêts éventuel;</li> <li>• Politique et procédure concernant les activités professionnelles ou financières personnelles entre une personne autorisée et des clients et les contrôles en place pour en assurer la conformité avec les procédures énoncées dans l'Avis RM-0047.</li> </ul>		
<b>Inscription</b>		
<p><b>Inscription des succursales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition d'une succursale et d'une sous-succursale (y compris le processus de désignation d'un directeur de succursale sur place et suppléant);</li> <li>• Politique et procédure concernant l'inscription des succursales et des sous-succursales;</li> <li>• Politique et procédure visant à vérifier les renseignements sur l'inscription des succursales dans la Banque de données nationale d'inscription (« BDNI ») avec les registres du membre.</li> </ul>		
<p><b>Inscription des personnes autorisées et exigences connexes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure concernant l'inscription et le renouvellement de l'inscription des personnes autorisées;</li> <li>• Politique et procédure visant à vérifier les renseignements sur l'inscription des personnes autorisées dans la BDNI avec les registres du membre;</li> <li>• Politique et procédure visant à obtenir les engagements (Annexe G de la trousse d'adhésion de l'ACFM) de toutes les personnes autorisées;</li> <li>• Politique et procédure visant à obtenir une convention de mandat de toutes les personnes autorisées embauchées à titre de mandataires comme l'exige la Règle 1.1.5 de l'ACFM;</li> <li>• Politique et procédure visant à conserver une preuve suffisante des renseignements sur l'inscription, y compris les compétences;</li> <li>• Politique et procédure visant à exiger que les personnes nouvellement inscrites suivent un programme de formation de 90 jours, conformément au Principe directeur n° 1 de l'ACFM.</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 1.2.1</a>  <a href="#">Règle 1.1.5</a></p> <p><a href="#">RM-0077</a></p> <p><a href="#">Principe directeur n° 1</a></p>	
<b>Publicité et outils de commercialisation</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition de la publicité et des outils de commercialisation (y compris les sites Web);</li> <li>• Politique concernant les restrictions générales sur le contenu de la publicité et des outils de commercialisation qui sont décrites dans la Règle 2.7.2 de l'ACFM;</li> <li>• Procédure décrivant le processus d'approbation de la publicité et des outils de commercialisation, y compris le nom du ou des responsables de l'approbation;</li> <li>• Procédure exigeant une preuve de toutes les vérifications et approbations, y compris la conservation de la date des approbations;</li> <li>• Exemples de types d'énoncés trompeurs qui ne devraient pas figurer dans une publicité ou un outil de commercialisation;</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.7</a>  <a href="#">Règle 2.8</a></p> <p><a href="#">RM-0032</a>  <a href="#">RM-0033</a>  <a href="#">RM-0070</a></p>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure concernant la mention de taux de rendement sur les relevés de compte et les communications avec les clients;</li> <li>• Politique visant à s'assurer du respect des exigences en matière de commercialisation coopérative, qui sont énoncées dans le Règlement 81-105, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ s'assurer que l'objectif principal de la commercialisation est de promouvoir un certain fonds commun de placement ou une certaine famille de fonds communs de placement ou encore des fonds communs de placement en général ou d'offrir de l'information éducative à leur sujet;</li> <li>▪ la facturation en bonne et due forme des organismes de placement collectif pour le remboursement des frais directs jusqu'à concurrence de 50 % du montant total des frais directs engagés;</li> <li>▪ s'assurer que les paiements coopératifs soient versés directement au membre et non à une personne autorisée.</li> </ul> </li> <li>• Politique et procédure concernant l'utilisation des noms commerciaux, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0032;</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer que le site Web des personnes autorisées est conforme aux Règles de l'ACFM, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0033;</li> <li>• Politique et procédure visant à déceler et interdire l'utilisation d'énoncés trompeurs dans la commercialisation de stratégies d'emprunt, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0070.</li> </ul>		
<b>Plaintes</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition d'une plainte d'un client, tant les plaintes écrites que verbales;</li> <li>• Politique et procédure visant à accuser réception des plaintes des clients par écrit dans les meilleurs délais;</li> <li>• Politique et procédure visant à fournir aux clients une copie du formulaire « Renseignements sur les plaintes des clients »;</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer de la remise d'un accusé de réception au client, du traitement de la plainte et de la réponse au client, et ce, dans les meilleurs délais, tel qu'il est énoncé dans le Principe directeur n° 3;</li> <li>• Politique et procédure visant à fournir à tous les nouveaux clients un sommaire écrit de la procédure de traitement des plaintes du membre au moment de l'ouverture du compte;</li> <li>• Politique et procédure visant à afficher sur tout site Web maintenu par le membre un sommaire écrit de la procédure de traitement des plaintes du membre, y compris un point de contact initial précis au siège social pour que les clients puissent obtenir des renseignements supplémentaires sur le processus de traitement des plaintes;</li> <li>• Politique et procédure concernant la conduite d'une enquête et l'analyse des plaintes des clients et de tous les autres renseignements que le membre reçoit au sujet d'une violation éventuelle des exigences réglementaires applicables de sa part ou de la part de ses personnes autorisées et qui pourrait comporter un risque pour les clients du membre ou d'autres investisseurs;</li> </ul>	<p style="text-align: center;"> <a href="#">Règle 2.11</a>  <a href="#">RM-0073</a>  <a href="#">Principe directeur n° 3</a> </p>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure exigeant que le personnel chargé de la surveillance ou de la conformité soit avisé de toutes les plaintes dans un délai de deux jours;</li> <li>• Procédure concernant les renseignements qui doivent figurer sur le registre général des plaintes du siège social;</li> <li>• Politique et procédure exigeant que les plaintes soient examinées par une personne chargée de la conformité et que l'enquête soit menée par cette dernière;</li> <li>• Politique et procédure visant à passer en revue les plaintes avec les personnes autorisées et superviseurs concernés;</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer que les violations des Statuts, des Règles et des Principes directeurs de l'ACFM fassent l'objet d'une procédure disciplinaire interne et à décrire le processus disciplinaire;</li> <li>• Politique et procédure visant à interdire aux personnes autorisées de conclure un règlement avec un client sans le consentement préalable écrit du membre;</li> <li>• Politique et procédure visant à interdire les résolutions qui imposent aux clients des restrictions en matière de confidentialité à l'égard des autorités de réglementation.</li> </ul>		
<b>Processus disciplinaire</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure décrivant le processus disciplinaire du membre, y compris ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les situations qui justifieraient une sanction disciplinaire, tels la violation d'une politique ou d'une procédure interne du membre ou le non-respect d'une exigence réglementaire;</li> <li>▪ les détails concernant le type de sanction disciplinaire qui pourrait être imposée, y compris le remboursement des frais, les amendes, les mesures de surveillance supplémentaires, les restrictions, une suspension ou un licenciement.</li> </ul> </li> </ul>	<a href="#">Règle 2.9</a>  <a href="#">Principe directeur n° 3</a>	
<b>Obligations d'information du membre</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à aviser l'ACFM dans les cinq jours ouvrables d'une mise à jour ou d'une modification concernant l'inscription ou le permis du membre, ses dirigeants et administrateurs, ses coordonnées, ses activités commerciales et les territoires où le commerce des valeurs mobilières a lieu;</li> <li>• Politique et procédure visant à déclarer les ententes de règlement ou les jugements de plus de 15 000 \$;</li> <li>• Politique et procédure obligeant les personnes autorisées à déclarer au membre dans les deux jours ouvrables les événements énumérés dans le Principe directeur no 6;</li> <li>• Politique et procédure concernant la déclaration des événements décrits dans le Principe directeur no 6 à l'ACFM, au moyen du système de suivi des événements du membre (« METS » ou « Member Event Tracking System ») dans les 5 ou 20 jours ouvrables;</li> <li>• Politique et procédure visant à mettre à jour les rapports sur les événements déclarés antérieurement pour refléter la résolution d'un événement déclaré</li> </ul>	<a href="#">Principe directeur n° 6</a>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<p>au moyen du METS et autres résolutions décrites dans le Principe directeur n° 6;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à aviser l'ACFM d'autres événements qui ne sont pas déclarés au moyen du METS, tel qu'il est énoncé dans le Principe directeur n° 6;</li> <li>• Politique et procédure visant à mettre à jour les modifications aux succursales et sous-succursales ainsi qu'aux renseignements sur les directeurs de succursale dans la partie du site Web de l'ACFM réservée aux membres;</li> <li>• Politique et procédure visant à aviser immédiatement l'ACFM, par écrit, d'une faillite, d'une insolvabilité ou d'un événement connexe, tel qu'il est énoncé dans le Principe directeur n° 6;</li> <li>• Politique et procédure visant à aviser l'ACFM, par écrit, dans les cinq jours ouvrables de tout changement aux éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la dénomination sociale du membre;</li> <li>▪ les noms sous lesquels le membre fait affaire (appellations ou noms commerciaux);</li> <li>▪ Appellations, désignations et noms commerciaux, autres que ceux du membre, utilisés par les personnes autorisées. Le nom de la personne autorisée, l'appellation ou le nom commercial qu'elle utilise et sa succursale doivent être fournis.</li> </ul> </li> </ul>		
<b>Arrangements concernant l'indication de clients</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure exigeant que tous les arrangements concernant l'indication de clients des personnes autorisées qui sont conclus par l'entremise du membre soient conformes au Règlement 31-103;</li> <li>• Politique et procédure exigeant l'approbation préalable, par le membre, des arrangements concernant l'indication de clients, y compris les critères d'approbation;</li> <li>• Politique et procédure concernant le contenu et la transmission de l'information requise;</li> <li>• Politique et procédure concernant le recouvrement et la remise des frais;</li> <li>• Politique et procédure décrivant les activités des personnes autorisées qui ne sont pas acceptables lorsqu'un client est référé à une autre personne inscrite conformément à l'Avis RM-0071.</li> </ul>	<a href="#">Règle 2.4.2</a>  <a href="#">RM-0030</a> <a href="#">RM-0043</a> <a href="#">RM-0071</a>	
<b>Rapports aux clients</b>		
<p><b>Relevés de compte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure concernant le contenu des relevés de compte;</li> <li>• Politique et procédure visant à inclure une explication des taux de rendement sur les relevés de compte et les relevés sommaires de portefeuille;</li> <li>• Politique et procédure décrivant la production et la distribution des relevés de compte, y compris la fréquence d'émission;</li> <li>• Politique et procédure visant à examiner un échantillon de relevés de compte pour en vérifier le contenu, l'exactitude, l'exhaustivité et la conformité avec les exigences de l'ACFM et la conservation de la preuve de cette vérification.</li> </ul>	<a href="#">Règle 2.8.3</a> <a href="#">Règle 5.3.1</a> <a href="#">Règle 5.3.3</a> <a href="#">Règle 5.4</a>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<b>Avis d'exécution</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique et procédure concernant l'établissement, le contenu et la remise des avis d'exécution.</li> </ul>	<a href="#">RM-0024</a> <a href="#">RM-0032</a>	
<b>Autres relevés de compte établis par les personnes autorisées</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique et procédure concernant les autres formats de relevé de compte approuvés;</li> <li>Politique et procédure visant à inclure les avertissements requis en vertu de l'Avis RM-0024 sur les relevés sommaires de portefeuille;</li> <li>Politique et procédure exigeant l'approbation préalable des relevés produits par une personne autorisée et qui n'ont pas été établis à partir du système de gestion du membre;</li> <li>Politique et procédure visant à inclure une explication des taux de rendement sur les relevés de compte et relevés sommaires de portefeuille;</li> <li>Politique et procédure concernant l'utilisation des noms commerciaux sur les relevés de compte, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0032.</li> </ul>		
<b>Exigences financières</b>		
<b>Capital</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Définition du capital rajusté en fonction du risque et autres exigences minimales concernant le capital;</li> <li>Lignes directrices concernant l'établissement des états financiers;</li> <li>Politique et procédure concernant l'établissement et l'approbation du rapport et questionnaire financiers de l'ACFM;</li> <li>Politique et procédure concernant la surveillance de la situation du capital du membre et l'obligation de divulguer les situations où le membre exerce ses activités près du niveau de signal précurseur ou a déclenché un signal précurseur.</li> </ul>	<a href="#">Règle 3</a> <a href="#">Règle 4</a>  <a href="#">Principe directeur n° 4</a>  <a href="#">RM-0050</a> <a href="#">RM-0051</a> <a href="#">RM-0052</a> <a href="#">RM-0058</a> <a href="#">RM-0063</a>	
<b>Encaisse et titres</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique et procédure concernant l'exploitation et le maintien de tous les comptes bancaires (p. ex., mesures de protection en place);</li> <li>Politique et procédure concernant la protection et le traitement des titres des clients (p. ex, lieux de dépôt acceptables);</li> <li>Politique et procédure concernant le rapprochement de tous les comptes bancaires;</li> <li>Politique et procédure concernant le rapprochement de tous les actifs des clients détenus au nom d'une personne interposée;</li> <li>Politique et procédure concernant la déclaration du revenu des clients aux fins fiscales.</li> </ul>		
<b>Comptes fiduciaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique et procédure concernant l'exploitation et le maintien des comptes fiduciaires (p. ex, comptes distincts du compte d'exploitation, financement des insuffisances, avis à l'institution financière);</li> <li>Politique et procédure concernant le taux d'intérêt gagné et la distribution de l'intérêt sur les comptes fiduciaires;</li> <li>Politique et procédure concernant le rapprochement des comptes fiduciaires.</li> </ul>		

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<p><b>Cautionnement et assurance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Description des montants de couverture et des avenants requis et des définitions s'y rapportant;</li> <li>• Politique et procédure concernant la surveillance de la suffisance de la couverture d'assurance et les exigences en matière d'assurance;</li> <li>• Politique et procédure visant l'identification et la réclamation des pertes assurables et la notification aux membres de la haute direction du membre;</li> <li>• Procédure visant à aviser l'ACFM des réclamations.</li> </ul>		
<b>Planification de la continuité des activités</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique décrivant le plan de continuité des activités du membre, y compris les arrangements et procédures visant à examiner et tester le plan au moins une fois par année.</li> </ul>	<a href="#">RM-0056</a>	
<b>Livres et registres</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer que des registres appropriés soient maintenus et protégés au siège social et dans les succursales, y compris la durée de leur conservation.</li> </ul>	<a href="#">Règle 5.1</a> <a href="#">Règle 5.2</a> <a href="#">Règle 5.6</a>	
<b>Activités et surveillance des succursales</b>		
<p><b>Activités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure concernant le rôle et les obligations en matière de surveillance d'un adjoint détenant un permis, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0014;</li> <li>• Politique et procédure concernant l'exploitation générale des succursales, y compris le traitement des opérations.</li> </ul>	<a href="#">Règle 2.9</a>  <a href="#">RM-0014</a>	
<p><b>Surveillance par le directeur de succursale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure décrivant les responsabilités en matière de vérification des opérations quotidiennes du directeur de succursale, notamment les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ obligation de vérifier les activités de négociation du jour précédent conformément aux critères définis dans le Principe directeur n° 2 de l'ACFM;</li> <li>▪ exigences précises sur la manière d'attester la vérification faite par un superviseur;</li> <li>▪ détails des rapports des superviseurs qui seront utilisés;</li> <li>▪ lignes directrices sur la manière d'évaluer le caractère adéquat des placements.</li> </ul> </li> <li>• Politique et procédure concernant l'évaluation du caractère adéquat des placements dans chaque compte de client lorsque le membre prend connaissance qu'une modification importante a été apportée aux renseignements « Connaissance du client » et qu'elle entraîne une diminution considérable de la tolérance au risque, de l'horizon de placement ou de la valeur nette du client ou qu'elle fait en sorte que ses objectifs de placement sont plus conservateurs;</li> <li>• Politique et procédure concernant le processus d'enquête sur les opérations, y compris comment les enquêtes et le suivi s'y rapportant doivent être</li> </ul>	<a href="#">Règle 2.2</a> <a href="#">Règle 2.2.4</a> <a href="#">Règle 2.5.5(d)</a>  <a href="#">RM-0045</a> <a href="#">RM-0069</a>  <a href="#">Principe directeur n° 2</a>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<p>consignés, les délais de réponse aux enquêtes, les méthodes de résolution de l'enquête et la procédure de transmission aux échelons supérieurs;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à consigner les autres activités de surveillance des succursales, avec des renvois à des rapports précis, la fréquence et les critères de sélection des échantillons, y compris les procédures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ procédure visant à déceler les opérations non enregistrées dans les livres et à s'assurer que ces opérations et les opérations qui ne proviennent pas du membre soient examinées dans un délai de un jour ouvrable;</li> <li>▪ examen des activités de négociation dans les comptes assortis d'une autorisation d'opérations limitée pour s'assurer qu'une preuve suffisante de l'autorisation du client a été versée dans son dossier;</li> <li>▪ procédure visant à déceler ou empêcher les opérations dans les comptes hors province;</li> <li>▪ procédure visant à déceler ou empêcher les opérations dans certains produits sans les compétences requises.</li> </ul> </li> <li>• Procédure visant à s'assurer que les directeurs de succursale soient avisés des questions de conformité concernant les clients, comme les plaintes, dans leur succursale.</li> </ul>		
<b>Comptes de clients</b>		
<p><b>Types de comptes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure concernant la documentation et les autorisations requises pour les divers types de comptes de clients;</li> <li>• Inclure un modèle des formulaires standards approuvés par le membre.</li> </ul>		
<p><b>Procédure d'ouverture de compte, renseignements « Connaissance du client » évaluation de la convenance des placements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique à l'intention des personnes autorisées pour leur indiquer comment recueillir et enregistrer les renseignements « Connaissance du client » au moment d'ouvrir un compte, y compris des définitions ou des explications des termes utilisés, des conseils sur la manière d'utiliser les renseignements pour évaluer le caractère adéquat des placements et le fait que les renseignements « Connaissance du client » devraient être recueillis à l'égard de chaque compte ou selon le type d'inscription;</li> <li>• Politique et procédure visant à restreindre les opérations dans les comptes lorsqu'il manque des renseignements « Connaissance du client »;</li> <li>• Politique et procédure visant à identifier les comptes avec effet de levier et ceux assortis d'une autorisation d'opérations limitée;</li> <li>• Politique et procédure visant à attester la transmission de l'information requise relativement aux conflits d'intérêts, aux arrangements concernant l'indication de clients, au cumul de fonctions, au formulaire « Renseignements sur les plaintes des clients », aux risques liés à l'endettement et autres obligations d'information énoncées dans la législation en valeurs mobilières, y compris l'obligation de remettre un prospectus;</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer de la conformité avec la législation</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.2</a>  <a href="#">Règle 2.3</a>  <a href="#">Règle 2.2.1</a>  <a href="#">Règle 2.2.4</a></p> <p><a href="#">RM-0017</a>  <a href="#">RM-0035</a>  <a href="#">RM-0064</a>  <a href="#">RM-0069</a></p>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<p>concernant le blanchiment d'argent. Plus particulièrement, la politique devrait indiquer les documents précis qui doivent être obtenus au moment de l'ouverture du compte et maintenus conformément aux exigences prévues par la loi, y compris une procédure de vérification de l'identité des clients et de traitement et de déclaration des transactions et activités douteuses.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure concernant la préparation du formulaire de renseignements « Connaissance du client » et la manière de le remplir dans un délai raisonnable et au plus tard au moment de la première opération pour les clients d'un représentant inscrit qui sont transférés chez le membre;</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer que le caractère adéquat des placements dans le compte de chaque client soit évalué : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ chaque fois qu'un client transfère des actifs dans un compte ouvert chez le membre;</li> <li>▪ chaque fois que le membre ou une personne autorisée prend connaissance qu'une modification importante a été apportée aux renseignements sur le client, laquelle expression est définie à la Règle 2.2.4;</li> <li>▪ par la personne autorisée, lorsqu'une nouvelle personne autorisée est nommée pour gérer le compte d'un client ouvert chez le membre.</li> </ul> </li> </ul>	<p><a href="#">Principe directeur n° 2</a></p>	
<p><b>Approbation des nouveaux comptes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure concernant les critères à utiliser au moment d'approuver un nouveau compte, y compris la vérification de l'exactitude, du caractère raisonnable et de l'uniformité des renseignements « Connaissance du client », tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0069;</li> <li>• Politique et procédure visant à vérifier et approuver tous les nouveaux comptes au plus tard un jour ouvrable suivant la date de l'opération initiale.</li> </ul>		
<p><b>Modifications aux renseignements « Connaissance du client »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure exigeant l'approbation des modifications aux renseignements « Connaissance du client » par une personne compétente dans les meilleurs délais;</li> <li>• Politique et procédure exigeant qu'un superviseur évalue le caractère raisonnable de toute modification importante apportée aux renseignements « Connaissance du client » pour confirmer que l'opération ou le compte faisant l'objet d'une demande de renseignements convient au client;</li> <li>• Politique et procédure concernant la conservation de la preuve des instructions du client relativement à une modification importante apportée aux renseignements sur le client;</li> <li>• Politique et procédure concernant l'enregistrement de la preuve de l'autorisation du client pour modifier ses renseignements bancaires et son adresse;</li> <li>• Politique et procédure stipulant que les nouveaux comptes et les modifications aux renseignements « Connaissance du client » à l'égard des comptes des clients des directeurs de succursale productifs doivent être vérifiés par une personne compétente;</li> </ul>		

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<ul style="list-style-type: none"> <li>Procédure décrivant les contrôles et les restrictions concernant la capacité d'ajouter et de modifier les données du client, y compris les renseignements « Connaissance du client » dans le système de gestion.</li> </ul>		
<p><b>Transferts à l'extérieur du membre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique et procédure concernant le traitement d'une demande de transfert à l'égard des comptes au nom d'une personne interposée, y compris les délais de traitement et les services ou personnes responsables;</li> <li>Politique et procédure visant à s'assurer que les comptes de clients d'anciennes personnes autorisées soient convenablement gérés sans interruption.</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.12.2</a> <a href="#">RM-0068</a></p>	
<p><b>Procurations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique et procédure concernant les restrictions imposées aux personnes autorisées qui détiennent une procuration à l'égard d'un compte de client;</li> <li>Politique et procédure exigeant que le compte d'un membre de la famille à l'égard duquel une personne autorisée détient une procuration soit géré par une autre personne autorisée;</li> <li>Politique et procédure concernant l'identification des comptes assortis d'une procuration ou des opérations visées par une procuration pour les membres de la famille d'une personne autorisée.</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.3.1</a> <a href="#">RM-0031</a></p>	
<p><b>Autorisation d'opérations limitée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Politique et procédure concernant l'acceptation et l'enregistrement des directives des clients, conformément au Règlement RM-0035;</li> <li>Élaboration d'un modèle standard pour enregistrer les instructions d'opérations verbales, y compris l'enregistrement de la date et de l'heure de la conversation, la description des titres à acheter, à racheter ou visés par une substitution, la confirmation de toute discussion au sujet des commissions devant être gagnées ou des frais devant être payés à l'égard de l'opération et toute conversation portant sur l'effet du calendrier des frais rachats et, dans les cas de rachats, des renseignements indiquant où le produit doit être envoyé ou s'il sera réinvesti;</li> <li>Procédure visant à s'assurer que, dans les cas où les notes des conversations avec un client sont versées dans le dossier de la personne autorisée (sur support papier ou dans un système électronique de gestion de contacts), les registres puissent être facilement consultés par les superviseurs et autorités de réglementation et qu'une copie soit conservée par le membre même après la cessation d'emploi ou la démission de la personne autorisée.</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.3.2</a> <a href="#">RM-0035</a> <a href="#">RM-0038</a> <a href="#">RM-0042</a></p>	
<b>Opérations</b>		
<p><b>Traitement des opérations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Échantillons des documents requis pour le traitement des opérations;</li> <li>Politique et procédure visant l'enregistrement des opérations effectuées aux termes d'une autorisation d'opérations limitée et dans des comptes d'intermédiaires, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0042;</li> <li>Politique et procédure concernant le traitement en temps opportun des opérations, y compris une description de la procédure de traitement des opérations;</li> <li>Politique et procédure visant à identifier et traiter les opérations non enregistrées dans les livres.</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.9</a> <a href="#">RM-0042</a></p>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<p><b>Lettres d'indemnité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à faire le suivi des lettres d'indemnité et énonçant les critères utilisés pour approuver les lettres d'indemnité, y compris une description des documents justificatifs appropriés;</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer que les lettres d'indemnité soient approuvées par un superviseur compétent.</li> </ul>		
<p><b>Pratiques concernant les opérations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à interdire les opérations de synchronisation du marché et hors délai, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0023;</li> <li>• Politique et procédure concernant le traitement des ordres non sollicités des clients, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0025;</li> <li>• Politique et procédure exigeant de divulguer les frais et honoraires directs qui seront déduits soit du produit que recevra le client, soit du montant qu'il investira au moment d'une opération;</li> <li>• Politique et procédure visant à surveiller la conformité avec les conditions d'une dispense fondée sur la mobilité dont le membre et les personnes autorisées peuvent se prévaloir en vertu de la législation en valeurs mobilières;</li> <li>• Politique et procédure visant à se conformer aux dispositions en matière de mobilité du client du Règlement 31-103 et à éviter l'ouverture de nouveaux comptes dans les territoires où les conditions de la dispense ne peuvent pas être satisfaites ou où la dispense n'est pas invoquée;</li> <li>• Politique et procédure concernant les cas où la dispense de mobilité ne s'applique pas pour restreindre les opérations effectuées par des personnes autorisées dans des comptes de clients hors province et visant à informer les clients hors province que leurs comptes contiennent des restrictions et que le membre n'est pas inscrit en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable pour négocier des titres de fonds communs de placement dans le territoire de résidence du client;</li> <li>• Politique et procédure visant à interdire les opérations dans des produits à l'égard desquels une personne autorisée ne détient pas les compétences requises et description des obligations de compétence pour négocier des titres autres que des fonds communs de placement (par exemple, fonds d'investissement de travailleurs, fonds marché à terme et titres dispensés);</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer que les personnes autorisées fournissent les renseignements appropriés et obtiennent le consentement du client avant d'entreprendre un programme de conversion automatique, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0041;</li> <li>• Politique et procédure visant à déceler et interdire le maintien et l'utilisation de formulaires présignés et les opérations discrétionnaires conformément à l'Avis RM-0066;</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer que les personnes autorisées fournissent des renseignements appropriés aux clients concernant les rabais sur commission conformément au Règlement 81-105.</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.1.1</a>  <a href="#">Règle 2.2.1</a>  <a href="#">Règle 2.4.4</a></p> <p><a href="#">RM-0022</a>  <a href="#">RM-0023</a>  <a href="#">RM-0025</a>  <a href="#">RM-0041</a>  <a href="#">RM-0066</a>  <a href="#">RM-0069</a>  <a href="#">RM-0077</a>  <a href="#">RM-0078</a></p>	

Contenu	Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant	Page ou article des manuels du membre correspondant
<p><b>Multiplication des opérations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure visant à interdire la multiplication des opérations ou un nombre excessif d'opérations, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0065;</li> <li>• Politique concernant les opérations entre fonds avec frais de vente différés et opérations similaires, y compris préciser que ces types d'opérations ne peuvent être effectués que dans certains cas, qu'il doit exister une raison valable pour ce faire et que cette raison doit avoir été consignée;</li> <li>• Politique et procédure visant à s'assurer que les personnes autorisées fournissent les renseignements appropriés aux clients lorsqu'ils effectuent des opérations entre fonds avec frais de vente différés ou des opérations similaires;</li> <li>• Politique et procédure visant à interdire les mouvements d'argent entre fonds d'une même famille qui sont faits comme des rachats et des achats ultérieurs plutôt que comme des substitutions, générant ainsi une commission plus élevée que les frais de substitution habituels;</li> <li>• Politique et procédure visant à interdire le rachat ou l'achat ultérieur du même fonds, générant une commission sur l'opération pour la personne autorisée.</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.1.1</a>  <a href="#">Règle 2.1.4</a>  <a href="#">RM-0065</a></p>	
<b>Effet de levier</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure décrivant les risques liés à un emprunt;</li> <li>• Politique et procédure exigeant que les recommandations d'emprunt soient équilibrées et décrivent tant les avantages que les risques éventuels et si des prévisions sont utilisées, qu'elles soient fondées sur des hypothèses réalistes et illustrent tant les gains que les pertes éventuels;</li> <li>• Politique et procédure concernant l'évaluation du caractère adéquat d'un emprunt au niveau du siège social et de la succursale, y compris les signaux d'alarme à utiliser pour identifier les recommandations qui exigent une enquête du superviseur et précisant les situations où les recommandations d'emprunt ne conviendraient clairement pas aux clients, tel qu'il est énoncé dans l'Avis RM-0069;</li> <li>• Politique et procédure visant à conserver la preuve des vérifications diligentes et des demandes de renseignements des superviseurs, y compris les documents justificatifs et les renseignements obtenus;</li> <li>• Politique et procédure visant à attester la remise du document d'information sur les risques liés à l'effet de levier;</li> <li>• Politique et procédure concernant les renseignements qui doivent être versés au dossier du client pour faciliter leur vérification, y compris les documents de prêts;</li> <li>• Politique et procédure à l'intention des superviseurs concernant l'investigation et la résolution des divergences relevées entre les renseignements « Connaître son client » et la demande de prêt d'un client;</li> <li>• Politique et procédure visant à enregistrer et à conserver les renseignements sur les prêts à l'investissement des clients (date(s) du ou des prêts, nom de l'établissement de crédit, type de prêts, détails des paiements et durée du prêt);</li> </ul>	<p><a href="#">Règle 2.2.1(c)</a>  <a href="#">Règle 2.6</a>    <a href="#">RM-0064</a>  <a href="#">RM-0069</a>  <a href="#">RM-0070</a>  <a href="#">RM-0074</a>    <a href="#">Principe directeur n° 2</a></p>	

<b>Contenu</b>	<b>Règle, Avis de réglementation aux membres et Principe directeur de l'ACFM correspondant</b>	<b>Page ou article des manuels du membre correspondant</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et procédure concernant les indications de clients aux institutions prêteuses ou provenant de courtiers en hypothèques relativement aux plans d'emprunt;</li> <li>• Politique et procédure visant à interdire les communications trompeuses au sujet de l'effet de levier;</li> <li>• Politique et procédure exigeant que les personnes autorisées avisent le membre de toute convention ou entente avec un prêteur afin de régler tout conflit d'intérêts réel ou éventuel.</li> </ul>		

DM#186612v5