



Personne-ressource : Paige Ward  
Directrice, Politiques et Affaires réglementaires  
Téléphone : 416 943-5838  
Courriel : [pward@mfda.ca](mailto:pward@mfda.ca)

**RM-0068**  
Le 20 mars 2008

## **AVIS DE RÉGLEMENTATION AUX MEMBRES**

### **GESTION DES COMPTES DE CLIENTS AU MOMENT D'UN TRANSFERT**

Le présent avis vise à clarifier les responsabilités des membres à l'égard des comptes de clients au moment où certains transferts sont effectués.

Le personnel de l'ACFM a appris que dans plusieurs cas les comptes de clients n'ont pas été gérés convenablement par suite de transferts de personnes autorisées ou d'autres événements survenus chez une société membre. Par exemple :

- les clients ne reçoivent pas de relevés lorsque leurs comptes sont transférés;
- aucun représentant n'est assigné aux comptes de clients après le transfert d'une personne autorisée chez un autre membre;
- les comptes de clients ne sont pas gérés convenablement après une fusion de sociétés membres.

#### **Relevés des comptes de clients transférés**

Lorsqu'un client ferme un compte, en le soldant ou en le transférant à un autre courtier, le membre doit lui envoyer un relevé de compte au moment du transfert ou à la fin de la prochaine période de relevé.

#### **Transferts de personnes autorisées**

Lorsqu'une personne autorisée est transférée d'un membre à un autre, les comptes de ses clients doivent être immédiatement transférés au nouveau courtier dès la réception de l'autorisation du client à cet effet. Si cette autorisation n'est pas obtenue avant le transfert, les comptes doivent être attribués à une autre personne autorisée du membre et les clients doivent être avisés immédiatement du changement de représentant. Il n'est pas nécessaire d'attribuer les comptes à une personne autorisée en particulier lorsque le processus d'affaires du membre ne permet pas d'assigner un représentant précis au compte d'un client. Par exemple, le membre peut répondre aux besoins des clients par l'entremise d'un centre d'appel ou assigner les clients à des équipes

de représentants. Les membres doivent avoir dans tous les cas des politiques et des procédures pour s'assurer que chaque compte soit convenablement géré, et ce, sans interruption.

### **Service aux clients lorsque d'autres événements se produisent**

D'autres événements peuvent aussi se produire à l'initiative du membre, tels que des acquisitions, des fusions ou l'abandon des activités. Le personnel a remarqué que dans certains cas les comptes des clients chez les membres qui sont visés par de telles opérations ne sont pas traités adéquatement. Les comptes peuvent être involontairement omis des registres de la société et exclus de la procédure d'établissement de rapports et de surveillance continue. Les membres demeurent responsables de tous les comptes et doivent s'assurer que des codes de courtier et de représentant valides soient attribués à chaque compte au cours de la procédure de restructuration. Quant à l'abandon des activités, les membres doivent fournir les renseignements suivants à l'ACFM avant de procéder :

- les détails concernant l'endroit où les clients et les représentants seront transférés;
- les détails concernant la procédure de transfert des comptes de clients, notamment les documents envoyés aux clients relativement au transfert;
- une fois le transfert effectué, une confirmation de la direction selon laquelle tous les comptes de clients ont été transférés au courtier en question.

DM#135609