



Personne-ressource : Aamir Mirza
Conseiller juridique principal, Politiques et affaires juridiques
Téléphone : 416 945-5128
Courriel : amirza@mfd.ca

RM-0079
Le 4 mars 2011

AVIS DE RÉGLEMENTATION AUX MEMBRES

TRANSFERTS DE PERSONNES AUTORISÉES

Historique

Le personnel de l'ACFM a remarqué que plusieurs problèmes surviennent au moment où une personne autorisée démissionne ou lorsqu'un membre met fin à son emploi et qu'elle est transférée chez un autre membre. Afin de faciliter le processus de transfert des comptes de clients au nouveau membre, les personnes autorisées et les membres se livrent à des activités et à des pratiques qui soulèvent diverses préoccupations au niveau de la réglementation.

Le présent Avis fait état des préoccupations concernant certaines pratiques de transfert de compte que le personnel de l'ACFM a constatées et rappelle aux membres et aux personnes autorisées les exigences réglementaires qui s'appliquent dans ces situations. Le personnel de l'ACFM peut approuver d'autres modes de transfert de compte dans un contexte de réorganisation ou de démission d'un membre.

Problèmes relevés concernant les pratiques de transfert de compte

Pour assurer la transition des clients au nouveau membre, les personnes autorisées sollicitent souvent des clients pendant qu'elles sont encore à l'emploi de leur courtier actuel afin d'enregistrer les clients dans les livres du nouveau membre avant leur transfert. Ainsi, les personnes autorisées :

- remettent aux clients le formulaire d'ouverture de compte (« FOC ») ou le formulaire « Connaître son client » du nouveau membre, en blanc ou déjà rempli, pour qu'ils le signent avant que le transfert ait lieu;
- fournissent des listes de clients et d'autres renseignements sur les clients au nouveau membre sans l'autorisation des clients.

Les personnes autorisées remplissent parfois la section des renseignements « Connaître son client » du FOC à l'aide de l'information qui se trouve chez leur courtier actuel et signent aussi le nouveau FOC avant d'être en fonction chez le nouveau membre.

Le personnel de l'ACFM a également été témoin de procédures selon lesquelles les personnes autorisées recueillent des renseignements sur les clients en prévision de leur transfert pendant qu'elles occupent encore leur emploi actuel. La personne autorisée transmet ensuite les renseignements sur les clients au nouveau membre après avoir démissionné, mais avant d'être entrée au service du nouveau membre. Ce dernier utilise l'information fournie pour remplir les formulaires FOC et « Connaître son client », lesquels sont ensuite postés aux clients pour qu'ils soient signés. L'autorisation des clients n'est donc pas obtenue avant que la personne autorisée transmette leurs renseignements au nouveau membre.

De plus, le personnel de l'ACFM a eu connaissance de situations où des personnes autorisées ont remis au nouveau membre des formulaires de changement de courtier signés mais non datés bien avant leur transfert. Ce formulaire n'est souvent pas imprimé sur l'en-tête de lettre du courtier ni ne contient le nom de celui-ci.

Le personnel de l'ACFM a également relevé des cas où des personnes autorisées, qui prenaient leur retraite ou qui quittaient le secteur, ont pris des dispositions pour que leurs clients soient transférés à une personne autorisée travaillant chez un autre membre. Dans certains cas, la personne autorisée qui partait à la retraite a rempli les formulaires du nouveau membre à l'aide des renseignements sur les clients et les a remis au nouveau membre sans obtenir l'autorisation des clients.

Préoccupations réglementaires

Le personnel de l'ACFM a relevé les préoccupations réglementaires suivantes au sujet des pratiques et des procédures décrites précédemment :

- des renseignements confidentiels sur les clients sont divulgués sans leur consentement préalable écrit;
- en remplissant le FOC, le formulaire « Connaître son client » ou d'autres formulaires du nouveau membre avant d'avoir quitté son poste actuel, la personne autorisée se livre à une activité réglementée au nom d'un membre auprès de qui elle n'est pas inscrite ou dont elle n'est pas un employé.

Règles de l'ACFM applicables

Délais des transferts

La Règle 2.12 de l'ACFM stipule que si le client autorise un transfert de compte, le membre cédant et le membre cessionnaire doivent faire preuve de diligence et de promptitude pour faciliter le transfert du compte de manière ordonnée et dans les délais appropriés. Selon la pratique en vigueur dans le secteur, le personnel de l'ACFM s'attend généralement à ce que le transfert de compte soit effectué au plus tard 10 jours ouvrables après la réception, par le membre cédant, de la demande de transfert du client.

Confidentialité du client

Les démarches entreprises par des personnes autorisées pour faciliter le transfert de compte dans les délais prescrits par la Règle 2.12 de l'ACFM doivent être conformes aux autres Règles de l'ACFM d'application générale. Les membres et les personnes autorisées sont tenus de garder confidentiels les renseignements sur les clients en vertu de la Règle 2.1.3 de l'ACFM. Les renseignements sur les clients ne doivent pas être divulgués à une autre personne ni utilisés à l'avantage du membre, de la personne autorisée ou d'autres employés ou représentants sans le consentement écrit préalable du client, ou comme l'exige ou l'autorise la loi. Par conséquent, il est nécessaire d'obtenir le consentement préalable écrit du client avant qu'une personne autorisée puisse transmettre des renseignements sur celui-ci au nouveau membre ou commence le processus de transfert de compte en vertu de la Règle 2.12 de l'ACFM. De plus, nous rappelons aux membres et aux personnes autorisées que la divulgation de renseignements confidentiels sur le client, sans le consentement exprès de ce dernier, peut également violer les dispositions en matière de confidentialité des lois provinciales et fédérales sur la protection des renseignements personnels.

Registres des membres

Tous les renseignements sur les clients sont considérés comme des registres d'un membre aux fins de l'exploitation d'une entreprise de courtage. Par conséquent, les membres doivent conserver des copies des renseignements sur les clients et des registres des clients qui sont transférés avec une personne autorisée chez un autre membre, conformément aux exigences de conservation des registres de la Règle 5.6 de l'ACFM et, plus particulièrement, les registres qui ne sont pas conservés au siège social ou dans les dossiers de la succursale. Nous rappelons aux membres que les registres des clients comprennent les FOC et les formulaires « Connaître son client », les communications avec les clients, la preuve des instructions des clients, les renseignements sur les prêts, les notes des rencontres avec les clients et tous les autres registres qui se rapportent aux clients.

Activités des personnes autorisées

En vertu de la Règle 1.1.1 de l'ACFM, les personnes autorisées ne peuvent pas exercer d'activités au nom du nouveau membre tant qu'elles ne sont pas inscrites auprès de celui-ci ni remplir le FOC ou le formulaire « Connaître son client » du nouveau membre avant d'avoir quitté leur emploi actuel et d'être inscrites auprès du nouveau courtier. Cette obligation évite tout problème relativement à l'exercice d'activités réglementées sans une inscription appropriée.

Pratiques acceptables

Les Règles de l'ACFM n'interdisent pas à une personne autorisée de communiquer avec un client au sujet de son transfert imminent chez un autre membre et elle peut informer ses clients de la date de son transfert et leur donner ses nouvelles coordonnées. Toutefois, les modalités de son emploi ou d'une entente conclue avec son courtier actuel peuvent lui interdire d'envoyer des communications au nom du nouveau courtier.

Les Règles de l'ACFM n'interdisent pas non plus aux membres ou aux personnes autorisées d'obtenir le consentement écrit des clients avant de divulguer des renseignements à leur sujet ni à une personne autorisée d'obtenir la signature d'un client sur un formulaire de changement de courtier avant qu'elle soit transférée au nouveau membre. Le formulaire de changement de courtier ne doit pas être envoyé à un organisme de placement collectif tant que le compte n'a pas ouvert chez le nouveau membre.

Délais pour remplir le FOC d'un nouveau client

Conformément au Principe directeur n° 2, *Normes minimales de surveillance des comptes*, de l'ACFM, les FOC des clients d'un représentant inscrit qui sont transférés à un membre doivent être préparés et remplis dans un délai raisonnable (dans tous les cas au plus tard au moment de la première opération). Dans de tels cas, le compte peut être ouvert avec le nom et l'adresse du client qui figurent sur le formulaire de changement de courtier en attendant que le FOC soit rempli. Le nombre de comptes qui devront être examinés sera un facteur à prendre en considération pour fixer un délai raisonnable. Lorsqu'une personne autorisée transfère un volume d'affaires important, la pratique exemplaire du secteur est de s'assurer que le FOC est rempli dans un délai de un an s'il n'y a aucune opération dans le compte.

Éléments déclencheurs de l'évaluation de la convenance d'un compte

Nous rappelons également aux membres et aux personnes autorisées de l'obligation qui leur est imposée en vertu de la Règle 2.2.1 e) de l'ACFM de s'assurer que les placements dans le compte d'un client conviennent à ce dernier lorsque celui-ci transfère son compte à un nouveau membre. Cette obligation prendra effet le 3 décembre 2011. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, voir le [Bulletin No 0459-P](#) de l'ACFM, *Périodes de transition pour les modifications aux Règles et aux Principes directeurs de l'ACFM, qui mettent en œuvre les projets de modèles de relation client-conseiller*.