

AVIS DE L'OCRCVM

Avis sur les règles Note d'orientation

Règles des courtiers membres

Destinataires à l'interne :
Affaires juridiques et conformité
Comptabilité réglementaire
Détail
Vérification interne

Personne-ressource :

Judy Long,
Directrice de la conformité de la conduite des affaires
416 943-5844
jlong@iiroc.ca

Avis n° 09-0370
Le 22 décembre 2009

Pratiques exemplaires pour la surveillance des succursales par le siège social

Le présent avis fournit des orientations aux courtiers membres au sujet du maintien d'un programme adéquat de surveillance des succursales.

Conformément à l'article 27 de la Règle 29 et à la Règle 2500 de l'OCRCVM, le système de surveillance d'une société doit obligatoirement comprendre des procédures de suivi et d'examen qui assurent que le personnel de surveillance remplit adéquatement ses fonctions, y compris l'obligation de réaliser des examens et des activités de surveillance sur place périodiquement et de tenir des dossiers.

La plupart des sociétés ont plus d'un bureau, et les maisons servant une clientèle privée peuvent en avoir des centaines. Dans certains modèles d'entreprises hybrides, la surveillance est assurée par le siège social et, dans le cas des sous-succursales, elle est généralement effectuée au bureau de la succursale responsable.

La portée des vérifications effectuées varie selon la taille de la succursale et les fonctions qu'elle remplit. Certaines sociétés procèdent principalement à des vérifications de la conduite des affaires, mais d'autres étendent aussi leurs vérifications aux finances et à l'exploitation.



Examen par l'OCRCVM des processus de surveillance des succursales en place chez les courtiers membres

Le Service de la conformité de la conduite des affaires de l'OCRCVM a réalisé, entre janvier et mars 2009, un examen des processus de surveillance des succursales en place chez des courtiers membres sélectionnés.

L'objectif de cet examen était de déterminer l'efficacité des processus de surveillance des succursales utilisés par les courtiers membres en procédant à des tests aux sièges sociaux et dans des succursales choisies, afin de déceler toute lacune ou anomalie du processus de surveillance des succursales et d'élaborer des lignes directrices à ce sujet.

L'OCRCVM a préparé un questionnaire pour faciliter la sélection d'un échantillon représentatif de succursales de détail de courtiers de plein exercice. Tous les courtiers membres ont été invités à répondre au questionnaire pour chacune de leurs succursales. L'OCRCVM a sélectionné et examiné dix sièges sociaux et 28 succursales de courtiers membres répartis dans tout le Canada et a communiqué aux courtiers leurs résultats respectifs.

Lignes directrices pour la surveillance des succursales

Tous les courtiers membres qui ont des succursales sont tenus de soumettre celles-ci à des vérifications de la conformité. Il appartient au courtier membre de déterminer la fréquence et l'étendue de la surveillance à exercer dans les succursales, sous-succursales ou autres lieux d'affaires, selon son appréciation.

1. Portée

Les programmes de vérification doivent être bien conçus, de manière à vérifier si le personnel de surveillance réalise un examen adéquat des activités à sa succursale pour assurer que les tests appropriés ont bien lieu et que les dossiers adéquats sont bien tenus.

2. Planification

Les vérifications de succursales doivent être planifiées adéquatement pour être efficaces. Une partie importante de la vérification a lieu avant la visite dans les locaux mêmes de la succursale et consiste à examiner les documents disponibles au siège social, comme les examens mensuels de la surveillance des opérations, les dossiers d'inscription, les plaintes de clients non réglées et la correspondance avec d'autres services, dont le crédit ou le marketing. De nombreuses sociétés exigent aussi que l'on réponde à un questionnaire préalable à la



vérification qui sert à déterminer la portée et la priorité de l'examen de la succursale en fonction des risques répertoriés.

3. Programme de vérification et formation

Les vérifications de la conformité devraient être normalisées afin que toutes les succursales soient soumises aux mêmes normes d'examen et de conformité. Tous les responsables de la conformité qui réalisent des inspections devraient être adéquatement formés pour le faire. La portée du programme de vérification devrait être globale et couvrir tous les aspects des secteurs d'activité des courtiers membres et toutes les lois, règles et exigences applicables. Les programmes devraient être revus et mis à jour périodiquement pour refléter les modifications des règles, les révisions des politiques et procédures internes et les nouveaux secteurs d'activité.

4. Détermination des risques

Des facteurs de risque spécifiques devraient être répertoriés pour chaque succursale et testés pendant la vérification. On examinera, par exemple, les éléments suivants :

- directeurs de succursale producteurs par opposition à ceux qui remplissent uniquement des fonctions administratives
- degré d'expérience du directeur de la succursale
- degré d'expérience du personnel des ventes et de soutien
- mesures disciplinaires dont a fait l'objet le personnel des ventes
- sources de revenus de la succursale (comptes de détail, institutionnels, gérés, financement des sociétés)
- nombre de comptes de clients
- pourcentage des revenus provenant de placements à faible risque et à risque élevé
- conclusions de vérifications de la conformité antérieures à la même succursale
- nombre de plaintes de clients

5. Rapport de vérification et suivi

Un rapport de vérification devrait être fourni dans un délai raisonnable. Le rapport devrait demander une réponse écrite au sujet de toute anomalie notée. Le chef de la conformité, en collaboration avec la direction, devrait déterminer les suites à donner aux rapports de vérification, notamment en cas d'anomalies graves ou répétées. Dans certaines circonstances, des inspections à l'improviste de succursales de détail pourraient être indiquées, en particulier lorsqu'il existe des signes de comportements inappropriés ou de contrôle inadéquat. Les problèmes graves et les lacunes importantes devraient être inclus dans le rapport du chef de la conformité au Conseil d'administration.



Les courtiers membres doivent avoir un processus robuste permettant un suivi approprié des préoccupations soulevées lors des vérifications et des conclusions qui en sont tirées, et ils sont tenus de maintenir des dossiers adéquats.

Points de préoccupation communs relevés dans le cadre de l'examen des succursales

L'OCRCVM a relevé certains points de préoccupation communs au sujet des programmes de vérification des succursales. Ces points sont énumérés ci-dessous et des pratiques exemplaires sont présentées pour chacun.

1. Procédures de suivi inadéquates

La plupart des courtiers membres examinés avaient des programmes de vérification étendus, mais n'avaient pas de procédures de suivi ou avaient des procédures insuffisantes pour assurer que les conclusions des vérifications de la conformité fassent l'objet d'un suivi et que des mesures correctives soient prises.

Lorsqu'un courtier membre décèle un sujet de préoccupation particulier, un des volets importants du processus de surveillance du siège social consiste à prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que la succursale a pris des mesures pour corriger adéquatement les lacunes.

Les pratiques exemplaires recommandées sont les suivantes :

- établir et consigner par écrit les délais dans lesquels on s'attend à ce que les succursales répondent aux vérifications et prennent des mesures de suivi;
- s'assurer que les réponses inadéquates ne restent pas sans suivi;
- effectuer des examens de suivi (vérifications) pour s'assurer que toutes les lacunes ont été corrigées dans les délais établis; et
- s'assurer que le courtier membre a une procédure appropriée de transmission des points de préoccupation aux échelons supérieurs.

2. Procédures de surveillance inadéquates pour les comptes à honoraires

L'OCRCVM a constaté que la plupart des courtiers membres avaient des procédures inadéquates pour surveiller à la fois le processus d'ouverture de comptes et l'évaluation de la convenance des comptes à honoraires. Ce genre de compte n'était pas toujours facilement reconnaissable dans les rapports de surveillance de la société, ce qui rendait la supervision et la surveillance de l'activité de négociation dans les comptes difficiles à retracer et à suivre.



Les courtiers membres doivent être en mesure de reconnaître tous les types de comptes, y compris les comptes à honoraires, pour pouvoir vérifier la convenance du type de compte pour le client et surveiller les opérations de post-marché.

Les pratiques exemplaires recommandées comprennent l'établissement de rapports de surveillance comportant des critères appropriés pour reconnaître le type de compte et vérifier la convenance des placements.

3. Absence de preuve de surveillance

De nombreux courtiers membres ne consignaient pas les examens de surveillance quotidiens et mensuels à la succursale et au siège social ou n'en conservaient pas une preuve adéquate. Les lacunes concernaient les registres de tests de surveillance et les dossiers contenant des détails sur les demandes formulées, les réponses reçues et les mesures prises. Dans certains cas, les surveillants (p. ex., directeur de succursale) ne procédaient qu'à des examens aléatoires et ont donné comme justification l'omission, des contraintes de temps ou le manque de compréhension de leurs obligations réglementaires de surveillance.

L'OCRCVM a aussi observé que certains examens n'étaient pas effectués dans le délai prescrit. De plus, il a souvent constaté un manque de preuves de surveillance pendant les absences des surveillants désignés. Dans certains cas, les courtiers membres n'étaient pas en mesure de produire de délégation écrite des fonctions de surveillance.

Les surveillants et leurs suppléants doivent être bien informés de leurs responsabilités et s'acquitter convenablement de leurs fonctions de surveillance. En outre, il doit y avoir une preuve écrite des examens de surveillance et des autorisations par la ou les personnes responsables au siège social et à la succursale. Le surveillant qui délègue une tâche doit veiller à ce que celle-ci soit exécutée adéquatement et à ce que toute exception soit portée à son attention.

Les pratiques exemplaires recommandées sont les suivantes :

- désigner une personne qualifiée pour effectuer les examens de surveillance en l'absence du surveillant ou du directeur de succursale;
- consigner par écrit le processus de délégation, y compris la portée des fonctions à remplir; et
- établir un système permettant de vérifier le caractère adéquat des examens de surveillance délégués, y compris toute exception transmise à un échelon supérieur.

4. Contrôle inadéquat de l'émission de sommaires de portefeuille particularisés

On a constaté chez certains courtiers membres une surveillance inadéquate ou un manque de contrôle de l'émission de sommaires de portefeuille particularisés pour les clients. Cette



situation est préoccupante parce qu'un manque de contrôle pourrait donner lieu à la transmission de rapports erronés ou trompeurs aux clients ou encore à la non-transmission de mises en garde aux clients ou à une utilisation incorrecte de celles-ci.

Les courtiers membres doivent avoir des politiques écrites, des procédures et des moyens de contrôle interne pour assurer que tous les sommaires de portefeuille particularisés ou tous les rapports de portefeuille communiqués aux clients sont exacts et complets. Une surveillance appropriée doit aussi être exercée.

Les pratiques exemplaires recommandées sont les suivantes :

- utiliser des modèles de sommaires de portefeuille codés qui contiennent les mises en garde applicables plutôt que de laisser les conseillers produire leurs propres sommaires personnalisés;
- imposer des restrictions lors de la création initiale des sommaires de portefeuille, en limitant les champs qui peuvent être personnalisés par le conseiller sans approbation ou surveillance préalable de la société;
- dispenser une formation à tous les employés et (ou) mandataires sur les politiques et les procédures de la société concernant les restrictions et les mises en garde liées à la création et à l'émission de sommaires de portefeuille pour les clients; et
- vérifier que les données externes figurant dans les sommaires de portefeuille proviennent de sources fiables.

5. Réaffectation inadéquate de comptes dont s'occupaient des personnes inscrites qui ont quitté la société

Certains courtiers membres attribuaient des codes génériques à des comptes dont s'occupaient des personnes inscrites ayant récemment quitté l'entreprise, alors que ces comptes auraient plutôt dû être réaffectés rapidement à une nouvelle personne inscrite. Le défaut de réaffecter rapidement de tels comptes peut donner lieu à une surveillance inadéquate de l'activité du compte et pourrait aussi mettre en péril la relation entre la société et le client.

Dans certaines situations où le courtier membre a réaffecté des comptes après le départ d'une personne inscrite, il n'y avait pas de contrôle visible en place pour confirmer que la nouvelle personne inscrite avait vérifié les renseignements du Formulaire de demande d'ouverture de compte ou qu'il existait une confirmation écrite, par la nouvelle personne inscrite et le directeur de la succursale, que le Formulaire avait été examiné.

La réglementation oblige le courtier membre à s'assurer que la nouvelle personne inscrite atteste qu'elle a vérifié auprès du client que les renseignements figurant sur le Formulaire de demande d'ouverture de compte sont à jour et exacts. Le courtier membre doit avoir des



politiques et des procédures spécifiques ainsi que des moyens de contrôle relativement à la réaffectation des comptes de personnes inscrites ayant quitté l'entreprise.

Les pratiques exemplaires recommandées sont les suivantes :

- désigner une personne responsable de la surveillance et de la réaffectation des comptes de clients; et
- consigner par écrit les procédures concernant les mesures que doit prendre la nouvelle personne inscrite compétente, le transfert rapide des comptes, les processus de suivi assurant la réaffectation de tous les comptes et, enfin, la surveillance renforcée ou les restrictions d'opérations applicables aux comptes qui ne pouvaient pas être transférés immédiatement ou dont on n'a pas pu joindre le titulaire.

6. Mauvais contrôle des changements d'adresse de clients

Pendant son examen, l'OCRCVM a relevé des cas où le contrôle interne ou les procédures de la société au sujet des changements d'adresse n'étaient pas respectés. Dans certains cas, il n'y avait aucun relevé d'adresses résidentielles, ni aucun relevé des mesures prises à la suite d'erreurs, d'omissions ou de modifications non autorisées de l'adresse de clients.

Les pratiques exemplaires recommandées sont les suivantes :

- n'accepter que les changements d'adresse écrits autorisés par le client par écrit ou dans une autre forme acceptable qui peut être validée;
- faire saisir les changements par un employé indépendant de la fonction de vente;
- effectuer une vérification indépendante confirmant que l'adresse est valide (p. ex., qu'il ne s'agit pas de l'adresse résidentielle du conseiller ou d'un autre employé);
- vérifier que le conseiller est inscrit dans la province ou le territoire correspondant à l'adresse résidentielle du client; et
- ne pas autoriser l'usage de boîtes postales si l'on n'a pas l'adresse résidentielle complète du client en dossier.

7. Contrôle et examen inadéquats de la publicité et de la documentation commerciale

En ce qui a trait à la publicité et à la documentation commerciale, la plupart des courtiers membres examinés avaient un processus d'approbation contrôlé par le siège social. L'OCRCVM a cependant relevé des anomalies telles que des informations erronées ou trompeuses dans des documents distribués aux clients. Dans les cas où la responsabilité incombait à la succursale, beaucoup de succursales ne conservaient pas systématiquement de preuves de l'autorisation des documents par une personne désignée.

Les courtiers membres doivent établir des processus robustes pour assurer que des personnes qualifiées examinent dûment les publicités et la documentation commerciale et maintiennent des relevés appropriés du processus d'approbation.



Les pratiques exemplaires recommandées sont les suivantes :

- établir des politiques et des procédures déterminant clairement qui a la responsabilité du processus d’approbation, à la succursale, au siège social ou aux deux endroits;
- établir des procédures fournissant des orientations suffisantes pour permettre d’évaluer et d’approuver adéquatement les documents;
- fournir au personnel applicable (y compris aux surveillants) des outils de formation qui expliquent toutes les exigences réglementaires pertinentes et précisent le type de preuve d’approbation à conserver; et
- maintenir une piste de vérification claire du processus d’approbation.