

## RÈGLE 2500

### NORMES MINIMALES DE SURVEILLANCE DES COMPTES DE CLIENTS DE DÉTAIL

#### Introduction

La présente Règle fixe les normes minimales du secteur pour la surveillance des comptes de clients de détail.

Ces normes constituent les exigences minimales nécessaires pour s'assurer que le courtier membre a mis en place des procédures de surveillance adéquates de l'activité des comptes de clients de détail. Cette Règle :

- (a) ne décharge pas les courtiers membres de leur obligation de se conformer aux statuts, aux règles, aux règlements et aux principes directeurs spécifiques des OAR ni aux dispositions des lois sur les valeurs mobilières qui s'appliquent à des opérations ou à des comptes donnés;
- (b) n'empêche pas les courtiers membres d'établir des normes plus strictes de surveillance et, dans certains cas, de telles normes peuvent s'avérer nécessaires pour assurer une surveillance adéquate.

Un grand nombre des normes exposées dans la présente Règle se fondent sur les [Règles](#) de la Société et celles d'autres organismes d'autoréglementation. De façon générale, les dispositions des lois sur les valeurs mobilières n'ont pas été examinées en profondeur. Afin de s'assurer qu'ils répondent à toutes les normes applicables, les courtiers membres sont tenus de prendre connaissance des [Règles](#) de la Société et des statuts, règles, règlements et principes directeurs d'autres organismes d'autoréglementation et ainsi que des lois sur les valeurs mobilières applicables pouvant s'appliquer dans n'importe quel cas donné, et de s'y conformer.

Les principes suivants ont servi à l'élaboration de ces normes minimales :

- (a) Dans la présente Règle, par « examen », on entend un premier dépistage des points devant faire l'objet d'une enquête approfondie ou l'examen d'une activité de négociation inhabituelle ou les deux à la fois. Cela ne signifie pas que chaque opération ciblée par le processus de sélection de la présente Règle doit être examinée. Le [surveillant](#) doit faire preuve de discernement lorsqu'il sélectionne les points devant faire l'objet d'une enquête approfondie.
- (b) S'il est vrai que les courtiers membres doivent fournir les ressources nécessaires ainsi qu'un personnel de surveillance [compétent](#) afin de respecter ces normes, celles-ci ne précisent pas en quoi ces ressources doivent consister. Le courtier membre doit établir les ressources et les surveillants nécessaires en fonction de la nature de ses affaires.
- (c) La responsabilité du respect de la règle « connaître son client » et de la pertinence des objectifs de [placement](#) du client incombe principalement au [représentant inscrit](#). Dans la présente Règle, les normes de surveillance concernant la règle « connaître son client » et la pertinence visent à donner aux surveillants des indications sur la façon de surveiller comment les représentants inscrits s'acquittent de cette responsabilité.

#### I. Instauration et maintien de procédures, délégation et formation

##### Introduction

Pour que l'autoréglementation soit efficace, le courtier membre doit commencer par instaurer et maintenir un système de surveillance qui favorise ses objectifs commerciaux et

lui permet de respecter les exigences réglementaires et ses obligations envers ses clients. À cette fin, le courtier membre doit instaurer et maintenir des procédures qui sont contrôlées par des personnes compétentes. La formation continue du personnel en tout ce qui a trait à la conduite des affaires constitue un aspect important de l'autoréglementation.

#### **A. Instauration de procédures**

1. Le courtier membre doit :
  - (a) nommer des surveillants et du personnel de surveillance ayant une connaissance suffisante des règlements du secteur ainsi que des politiques du courtier membre pour exercer adéquatement leurs fonctions.
  - (b) avoir des politiques et des procédures écrites afin de documenter les exigences relatives à la surveillance.
  - (c) fournir des instructions écrites à tous les surveillants ainsi qu'à leurs suppléants pour les informer de ce qu'on attend d'eux.
2. Le courtier membre doit avoir une procédure établissant le processus d'approbation des nouvelles politiques et procédures. Le courtier membre devrait faire approuver par la haute direction celles qui ont une incidence importante sur son système de conformité.

#### **B. Maintien de procédures**

1. Le courtier membre doit avoir un processus satisfaisant lui permettant d'examiner l'efficacité des procédures et des pratiques liées à la conduite de ses affaires et de corriger toute lacune constatée.

#### **C. Procédures axées sur le risque**

1. Le courtier membre peut choisir des comptes à examiner en fonction de procédures axées sur le risque. Il tient compte alors de facteurs comme la taille du compte, la nature de l'opération, les produits négociés, le volume des activités, les commissions réalisées ou les personnes autorisées qui conseillent le client.
2. Le courtier membre doit étayer dans ses politiques et procédures les critères utilisés dans le choix des comptes à examiner.
3. Les procédures de sélection des comptes à examiner doivent être appliquées uniformément à tous les comptes au détail.
4. Au minimum, le courtier membre doit surveiller plus étroitement les opérations de personnes autorisées ayant des antécédents de conduite douteuse. La preuve d'une telle conduite peut comprendre des activités de négociation suscitant des questions à l'examen des comptes, des plaintes fréquentes ou sérieuses de la part de clients, des enquêtes réglementaires, des problèmes de crédit fréquents ou l'omission de prendre des mesures correctrices appropriées lorsque des problèmes sont constatés.

#### **D. Délégation**

1. Les surveillants peuvent déléguer les tâches, mais non la responsabilité.
2. Le courtier membre doit indiquer aux surveillants les fonctions spécifiques qui ne peuvent pas être déléguées.

3. Le [surveillant](#) qui délègue une tâche doit veiller à ce qu'elle soit adéquatement exécutée et à ce que les exceptions lui soient signalées.
4. Les personnes auxquelles des tâches sont déléguées doivent avoir la compétence voulue pour les exécuter et devraient être averties par écrit de ce qu'on attend d'elles.

## **E. Formation**

1. Le courtier membre doit fournir à tous les membres du personnel des ventes et de la surveillance les politiques et les pratiques habituelles liées aux ventes qui sont pertinentes à leurs fonctions. Il peut le faire en leur donnant accès aux systèmes électroniques où se trouvent ces politiques et procédures. Dans ce cas, ces personnes doivent recevoir la formation qui leur permet d'utiliser ces systèmes. Le courtier membre doit obtenir de ces personnes une attestation indiquant qu'elles ont lu et compris les politiques et pratiques pertinentes à leurs responsabilités, et conserver cette attestation.
2. Le courtier membre doit fournir à toutes les personnes autorisées une formation de base et permanente sur ses politiques et procédures et sur tous les changements pertinents qui y sont apportés.
3. Le courtier membre doit communiquer à tous les membres du personnel des ventes et autres personnes autorisées concernées les renseignements contenus dans tous les bulletins sur la conformité de la Société et d'autres OAR et organismes de réglementation. Le courtier membre doit avoir des procédures sur la méthode et le calendrier de distribution de bulletins sur la conformité.

## **F. Dossiers**

1. Le courtier membre doit conserver les dossiers d'examen de surveillance pendant sept ans.
2. Le courtier membre doit tenir les dossiers de manière à permettre leur transmission à la Société dans les plus brefs délais pendant les deux premières années de sa création et dans un délai raisonnable par la suite.
3. Les éléments de preuve doivent mentionner la [personne](#) qui a procédé à l'examen, le moment de cet examen, les questions posées, les réponses reçues et les mesures prises.

## **II. Ouverture de comptes**

### **Introduction**

Afin de se conformer à la règle « connaître son client », chaque courtier membre doit instaurer des procédures permettant de tenir à jour des renseignements exacts et complets sur chaque client. La première étape consiste donc à remplir la documentation appropriée au moment d'ouvrir un compte. Ce faisant, le [représentant inscrit](#) ainsi que le personnel de surveillance ont la possibilité d'effectuer l'examen nécessaire pour s'assurer que les recommandations formulées à l'égard d'un compte conviennent au client et à ses objectifs de [placement](#). Si les documents sont exacts et tenus à jour, le [représentant inscrit](#) et le personnel de surveillance pourront s'assurer que toutes les recommandations concernant un compte conviennent au client et à ses objectifs de [placement](#).

Les procédures « connaître son client » doivent également permettre à un courtier membre de s'acquitter de ses obligations de protection du public en identifiant les clients qui

présentent un risque élevé d'exercer des activités irrégulières sur les marchés boursiers. Ainsi, si la réputation d'un client soulève des craintes chez le courtier membre, ce dernier doit effectuer toutes les enquêtes raisonnables pour apaiser ces craintes. Celles-ci comprennent les mesures nécessaires pour établir, entre autres, la nature de l'entreprise du client. Les courtiers membres devraient refuser des directives de clients qui, selon eux, se livrent à des activités de négociation illégales, inéquitables ou abusives. Les procédures « connaître son client » doivent également respecter les dispositions des lois et règlements sur le recyclage de l'argent et le financement du terrorisme.

#### **A. Documentation**

1. Le courtier membre doit remplir pour chaque nouveau client une demande d'ouverture de compte conforme aux exigences des renseignements sur le compte de la présente Règle.
2. Un [surveillant](#) désigné à cette fin dans les politiques et procédures du courtier membre doit autoriser une demande d'ouverture de compte entièrement remplie au plus tard le jour ouvrable suivant la première opération. « Entièrement remplie » signifie que tous les renseignements nécessaires pour évaluer la pertinence des opérations, la solvabilité et le risque ont été obtenus, mais cela ne veut pas dire que le client doit avoir signé la demande si le courtier membre l'exige. Pour éviter tout délai déraisonnable, d'autres procédures pour obtenir une autorisation provisoire sont acceptables, pourvu que le [surveillant](#) donne rapidement son autorisation définitive après la première opération. Si une demande d'ouverture de compte reçue après la première opération n'est pas entièrement remplie, le courtier membre doit limiter le compte aux opérations de liquidation jusqu'à ce qu'une demande entièrement remplie soit approuvée.
3. Lorsque le client est un employé ou un agent d'un autre courtier inscrit, le courtier membre doit obtenir l'approbation écrite de l'employeur du client ou de son supérieur avant d'ouvrir ce compte. Le courtier membre doit désigner un tel compte comme compte de non-client.
4. Le courtier membre doit conserver toute la documentation visant chaque compte, et le ou les représentants inscrits s'occupant d'un compte, une copie de la demande d'ouverture de compte. Le courtier membre peut respecter cette exigence en conservant les renseignements de la demande dans une demande électronique accessible au [représentant inscrit](#).
5. Le [représentant inscrit](#) doit mettre à jour les renseignements figurant dans la demande lorsqu'un changement important est apporté aux renseignements du client. La mise à jour doit être approuvée de la manière prévue à l'alinéa A.2. Un courtier membre doit restreindre l'accès des représentants inscrits et d'autres personnes à ses systèmes électroniques servant à conserver les renseignements « connaître son client » pour éviter que les renseignements importants soient modifiés sans l'approbation requise. Le courtier membre doit avoir des procédures indépendantes de celles du [représentant inscrit](#) pour vérifier les changements importants apportés aux renseignements du client, comme les changements d'adresse, la situation financière, les objectifs de [placement](#) ou la tolérance au risque.
6. Lorsqu'il y a un changement de [représentant inscrit](#), le nouveau [représentant inscrit](#) doit vérifier les renseignements sur le compte afin de s'assurer qu'ils sont à jour. Le courtier membre doit avoir une procédure lui permettant de consigner que le nouveau [représentant inscrit](#) a passé en revue les renseignements du client et que le [surveillant](#)

concerné en est convaincu et a approuvé tout changement important. Le [représentant inscrit](#) peut mentionner tout changement sur une photocopie de la demande, si elle a déjà été approuvée dans les deux années précédant l'examen, et d'y apposer ses initiales.

7. Le courtier membre ne doit pas attribuer un numéro de compte à un nouveau client avant d'avoir l'adresse et le nom exacts du client.

## **B. Documents à venir**

1. Le courtier membre doit avoir en place des procédures lui permettant de s'assurer que les documents justificatifs ont été reçus dans un délai raisonnable après l'ouverture du compte.
2. Le courtier membre doit avoir des systèmes ou des procédures pour empêcher :
  - les opérations sur marge jusqu'à ce que le client ait conclu une convention de compte sur marge conformément à l'alinéa 1 i)2) de la Règle 200;
  - la négociation de contrats à terme ou d'options sur contrats à terme jusqu'à ce que le client ait conclu une convention de négociation de contrats à terme ou une convention de négociation d'options sur contrats à terme conformément au paragraphe 2 b) de la Règle 1800;
  - la négociation d'options jusqu'à ce que le client ait conclu une convention de négociation d'options conformément au paragraphe 2 b) de la Règle 1900.
3. Le courtier membre doit avoir un système pour consigner la documentation manquante et assurer le suivi lorsqu'elle tarde à lui parvenir.
4. Le courtier membre doit prendre une mesure directe précisée dans ses politiques et procédures pour obtenir la documentation requise qu'il n'a pas reçue dans les 25 jours ouvrables suivant l'ouverture du compte.

## **C. Autres exigences**

1. Toute la correspondance à garder doit être autorisée par écrit par le client; elle sera [contrôlée](#) et examinée régulièrement par le [surveillant responsable](#) qui la conservera.
2. La correspondance retournée doit faire l'objet d'une enquête et d'un [contrôle](#) adéquats par une [personne](#) sans lien avec la fonction de vente mais qui peut travailler dans l'[établissement](#).
3. Aux fins de surveillance, les comptes de « non-clients », les comptes REER, les comptes gérés, les comptes carte blanche ainsi que les comptes faisant l'objet de restrictions doivent être facilement identifiables.

## **III. Surveillance des comptes en général**

### **Introduction**

Selon l'article 1 de la Règle 38, le courtier membre doit implanter des systèmes de surveillance et de [contrôle](#) afin de s'assurer qu'il est raisonnablement outillé pour se conformer aux [Règles](#) de la Société, ainsi qu'aux autres lois, règlements et politiques applicables à ses activités de négociation de titres et de contrats à terme sur marchandises. La présente rubrique donne des indications sur les moyens que doivent utiliser les courtiers membres en vue de respecter cette exigence à l'égard des comptes de clients de détail.

## A. Structure de surveillance

1. Afin de faire fonctionner une structure de surveillance et lorsqu'il nomme des surveillants, le courtier membre doit tenir compte de tous les facteurs nécessaires pour [garantir](#) le caractère adéquat de la surveillance, notamment les produits négociés, le type d'opération, le lieu des activités et d'autres fonctions des surveillants.
2. Lorsque le courtier membre offre des services aux particuliers dans des établissements à l'extérieur de son siège social, il devrait prendre en considération les éléments suivants :
  - Un [surveillant](#) sur place est le mieux placé pour connaître les représentants inscrits du bureau, connaître ou rencontrer un grand nombre des clients, comprendre la situation et les besoins locaux, faciliter les activités par l'autorisation des nouveaux comptes dans les meilleurs délais et répondre immédiatement aux questions ou résoudre les problèmes. Par contre, un courtier membre peut établir si un [surveillant](#) sur place est nécessaire en tenant compte de facteurs comme :
    - le nombre de représentants inscrits dans l'[établissement](#);
    - l'expérience de ces représentants inscrits;
    - la nature des activités de l'[établissement](#);
    - la disponibilité d'un ou de surveillants dans des établissements à proximité immédiate;
    - d'autres systèmes et contrôles atténuant le risque d'une surveillance à distance.
  - Lorsqu'un [établissement](#) n'a pas de [surveillant](#) sur place, un [surveillant](#) externe doit lui être affecté. Les politiques et les procédures d'un courtier membre et les directives données au [surveillant](#) externe doivent prévoir des visites périodiques de l'[établissement](#) par le [surveillant](#) en nombre suffisant pour [garantir](#) une bonne conduite des affaires de l'[établissement](#).
3. Même si cela n'est pas toujours possible dans une très petite société, le courtier membre devrait assurer une surveillance indépendante de tous les comptes au détail. Un deuxième [surveillant](#) devrait examiner les conseils qu'un premier [surveillant](#) donne à ses propres clients et les opérations qu'il exécute pour eux.
4. Le courtier membre doit s'assurer qu'un [surveillant](#) qui agit à titre de conseiller et exécute des opérations pour ses propres clients consacre suffisamment de temps et d'attention à son rôle de surveillance.
5. Le courtier membre doit s'assurer que les surveillants ont la compétence voulue pour surveiller tous les produits négociés par les personnes sous leur surveillance et tout autre service offert aux clients de détail. Lorsque le [surveillant](#) n'a pas la compétence voulue, le courtier membre peut répartir la surveillance entre deux surveillants ou plus, mais doit s'assurer que des mécanismes adéquats leur permettent de communiquer entre eux. Il doit également s'assurer que le système lui permet d'avoir une vue globale de la situation et des activités du client et que l'attribution des responsabilités est claire et complète. Un mécanisme acceptable à cet égard consiste à nommer un [surveillant](#) principal qui se tournera vers l'autre ou les autres

surveillants lorsqu'il n'aura pas la compétence voulue pour surveiller les activités visant des produits et services.

6. Le système de surveillance du courtier membre doit fournir aux surveillants les renseignements qui leur sont nécessaires pour effectuer leur surveillance. Dans le cas d'examen de comptes, cela comprend les renseignements facilement accessibles sur les clients et les renseignements complets sur l'activité des comptes, notamment les activités d'ordre administratif, comme les reçus, les livraisons, les dépôts, les retraits et les écritures de journal.
7. Le système de surveillance du courtier membre doit prévoir des suppléants pendant l'absence des surveillants responsables. Advenant l'absence prolongée d'un [surveillant](#), son suppléant doit être mis au courant de toute question ou problème en cours qu'il doit connaître afin d'assurer une bonne surveillance.
8. Le courtier membre doit avoir des systèmes de surveillance et d'examen qui lui permettent de vérifier si les surveillants remplissent correctement leurs fonctions de surveillance, par exemple un système à deux niveaux d'examen décrit aux présentes.
9. Un [surveillant](#) doit avoir un pouvoir suffisant pour prendre des mesures correctrices efficaces au bon moment, lorsque l'activité des comptes ou tout autre domaine sous sa surveillance s'écarte ou semble s'écarter de la bonne conduite, des principes de commerce justes et équitables ou des bonnes pratiques commerciales. Une mesure acceptable consiste à faire réviser une décision par un [surveillant](#) de rang plus élevé ou par un [dirigeant](#).

## **B. Surveillance de l'activité des comptes**

Le courtier membre doit avoir des systèmes et des procédures pour surveiller les opérations dans tous les comptes au détail. La surveillance doit donner une assurance raisonnable que le courtier membre s'acquitte de ses obligations prévues par règlement, notamment celles envers le client, telle la pertinence, et ses obligations de [contrôle](#), telle la prévention des abus sur le marché. Les principes suivants devraient être pris en considération :

1. Les examens peuvent être menés avant ou après les opérations. Un processus d'examen avant les opérations qui est bien conçu peut rendre le recours aux examens après les opérations moins essentiel voire inutile.
2. Les procédures d'examen doivent s'étendre à tous les comptes. Lorsque le courtier membre offre des comptes à commissions et des comptes à honoraires, il ne peut pas choisir les comptes à examiner uniquement en fonction des niveaux de commission; il doit également avoir une procédure pour choisir les comptes à honoraires qui doivent être examinés.
3. Les procédures d'examen doivent permettre de dégager des tendances d'activités qui ne sont pas discernables par l'examen isolé des opérations. Par exemple, un examen des opérations étalé sur une période plus étendue peut soulever des questions sur le niveau global des activités même si chaque opération, prise isolément, semble être adaptée au client.
4. Les examens doivent englober les opérations d'ordre administratif, comme les paiements en retard, les problèmes de couverture, les annulations d'opérations ou les transferts et circulations de fonds ou de titres qui pourraient indiquer un blanchiment d'argent.

5. Les activités faisant l'objet d'examen après les opérations peuvent être sélectionnées selon une méthode axée sur les risques raisonnablement conçue pour détecter les activités irrégulières. Cette méthode peut servir à fixer la période d'activité à examiner. Ainsi, dans certains cas, il peut être souhaitable d'effectuer des examens à plus long terme des activités mensuelles, alors que dans d'autres cas, les périodes pourraient être plus longues ou plus courtes.
6. Les examens doivent prendre en considération les renseignements sur les clients qui, selon une évaluation raisonnable, risquent plus de se livrer à des activités boursières irrégulières, et les surveillants doivent avoir accès à de tels renseignements. Il s'agit entre autres de clients qui, à la connaissance du courtier membre, ont accès à des renseignements importants non publics sur les émetteurs, de détenteurs de blocs de [contrôle](#) d'émetteurs publics et de professionnels du marché.
7. Il y aurait lieu d'examiner toutes les activités des comptes d'employés ou d'agents.
8. Les examens doivent être effectués régulièrement, selon le calendrier établi dans les politiques et les procédures du courtier membre. La séquence des examens doit être établie de manière à ce que soient détectées le plus rapidement possible les questions devant attirer l'attention des surveillants.
9. L'analyse informatique est une méthode acceptable pour choisir les activités à examiner.

#### **IV. Examens à deux niveaux**

Pour le courtier membre qui compte plusieurs établissements se livrant à des activités de comptes de clients de détail, voici une description d'une structure acceptable de système à deux niveaux d'examen après les opérations.

L'examen de premier niveau sera généralement effectué par un [surveillant](#) dans chaque [établissement](#) ayant un [surveillant](#) sur place. De tels examens peuvent être réalisés à l'échelon régional ou au siège social du courtier membre, selon que les systèmes et les ressources nécessaires à l'examen sont offerts à l'[établissement](#) régional ou au siège social et si le courtier membre a les systèmes et les procédures adéquats pour traiter les questions relevées.

L'examen de second niveau sera généralement réalisé au siège social du courtier membre, mais peut également l'être à l'échelon régional. Le second niveau de surveillance n'a généralement pas la même profondeur que l'examen de premier niveau. Il devrait être raisonnablement conçu pour déceler les graves problèmes des comptes, notamment ceux énumérés pour les examens de premier niveau, qui auraient pu échapper à la surveillance de premier niveau, et vérifier que la surveillance de premier niveau a été adéquatement effectuée.

Lorsque les examens de second niveau sont effectués par les membres du personnel ou d'un service responsable uniquement de la surveillance des activités, le courtier membre doit avoir des procédures permettant de soumettre les points qui n'ont pas pu être résolus par les surveillants de premier niveau à un [surveillant](#) de rang plus élevé qui a l'autorité voulue pour les résoudre.

##### **A. Examens quotidiens de premier niveau**

Un examen de premier niveau porte sur les opérations du jour précédent et est effectué avec les moyens décrits dans les procédures du courtier membre en vue de détecter ce qui suit :



- les opérations inappropriées;
- la concentration excessive de titres dans un seul compte ou dans tous les comptes;
- le nombre excessif d'opérations;
- les opérations sur des titres de négociation restreinte;
- le conflit d'intérêts entre les activités d'un [représentant inscrit](#) et les opérations d'un client;
- le nombre excessif de transferts d'opérations, d'annulations d'opérations, etc., indiquant la possibilité d'opérations non autorisées;
- les stratégies de négociation inadéquates ou à risque élevé;
- la détérioration de la qualité du portefeuille d'un client;
- le nombre excessif ou abusif d'opérations croisées entre clients;
- les opérations irrégulières d'employés;
- les opérations en avance sur le marché (*front running*);
- les changements de numéro de compte;
- les paiements en souffrance;
- les appels de marge non réglés;
- le non-respect des restrictions internes concernant les opérations;
- les ventes à découvert non déclarées;
- les activités manipulatrices ou trompeuses;
- les opérations d'initié.

#### **B. Examens mensuels de premier niveau**

1. Un examen de premier niveau mensuel devrait englober les points critiques décrits au paragraphe IV.A sur les examens des activités quotidiennes.
2. Il peut être impossible d'examiner tous les relevés produits. Un examen mensuel de premier niveau débute par la sélection des comptes de clients de détail à examiner en fonction de critères raisonnables établis pour déceler des activités de comptes irrégulières. Le courtier membre peut s'acquitter de cette obligation en examinant les activités de tous les clients qui doivent payer des commissions brutes d'au moins 1 500 \$ pour le mois.
3. Un examen mensuel de premier niveau doit comprendre tous les comptes de non-clients indiquant une autre activité que la réception de dividendes ou d'intérêts ou le versement d'intérêts.
4. Cet examen doit être effectué dans les 21 jours qui suivent la période visée sauf empêchement dans des circonstances particulières.

#### **C. Examens quotidiens de second niveau**

1. Les examens quotidiens devraient couvrir les points suivants :

- les opérations répondant aux critères établis dans les politiques et les procédures du courtier membre, comme par exemple les suivantes :
    - les opérations portant sur des actions dont le cours est inférieur à 5 \$ et pour une valeur de plus de 5 000 \$;
    - les opérations portant sur des actions dont le cours est égal ou supérieur à 5 \$ et pour une valeur de plus de 20 000 \$;
    - les opérations sur obligations pour une valeur de plus de 100 000 \$ par opération;
  - les opérations de non-clients;
  - les comptes de clients de surveillants productifs;
  - tous les comptes de clients qui ne sont pas examinés par un [surveillant](#);
  - les annulations d'opérations;
  - les opérations sur des comptes faisant l'objet de restrictions;
  - les opérations sur des comptes d'attente;
  - les modifications de numéro de compte;
  - les paiements en souffrance;
  - les appels de marge non réglés.
2. Les examens quotidiens devraient être terminés au plus tard le jour ouvrable suivant l'activité, sauf si des circonstances particulières ne le permettent pas.

#### **D. Examens mensuels de second niveau**

1. Le courtier membre doit choisir les comptes visés par l'examen de second niveau en fonction de critères établis dans ses politiques et procédures. Cette exigence peut être respectée au moyen des critères suivants :
- les comptes de clients auxquels plus de 3 000 \$ de commissions ont été facturées durant le mois;
  - tous les comptes de clients et de non-clients auxquels plus de 1 500 \$ de commissions ont été facturées au cours du mois et qui n'ont pas fait l'objet d'un examen de premier niveau de la part du [surveillant](#) de premier niveau habituel, y compris les comptes de clients des surveillants de premier niveau productifs.
2. Les examens mensuels doivent être terminés dans les 21 jours ouvrables qui suivent la période visée, sauf si des circonstances particulières ne le permettent pas.

#### **E. Autres activités**

Outre les activités d'opérations, le courtier membre doit avoir des systèmes et des procédures conçus pour identifier les surveillants de premier niveau, traiter avec eux et les garder au courant d'autres questions liés aux clients comme :

- les plaintes des clients;
- les infractions aux comptes en espèces;

- les transferts de fonds et de titres entre comptes non reliés ou entre des comptes de clients et des comptes non clients ou les dépôts de comptes non clients à des comptes de clients;
- les opérations avec couverture insuffisante.

## V. Surveillance des comptes d'options

### Introduction

Le courtier membre qui négocie des options, des marchandises ou des bons de souscription sur indices négociés en bourse, doit nommer un [surveillant](#) (le « [surveillant responsable](#) des options ») ayant la compétence voulue pour surveiller la négociation d'options. Ce [surveillant](#) a la responsabilité générale de l'ouverture des comptes d'options et de la surveillance de l'activité de ces comptes. Le [surveillant responsable](#) des options doit veiller à ce que le courtier membre mette en œuvre des politiques et des procédures raisonnablement conçues pour faire en sorte que toutes les recommandations faites pour un compte conviennent au client et correspondent à ses objectifs de [placement](#), et ce, en permanence. De plus, lorsque le niveau de négociation d'options le justifie, le courtier membre devrait avoir un [surveillant compétent](#) pour aider à la surveillance des opérations et exercer les fonctions du [surveillant responsable](#) d'options en l'absence de ce dernier. Toutes les activités de surveillance à l'égard d'options doivent être effectuées par des surveillants d'options compétents.

### A. Ouverture et autorisation de comptes

1. La convention de négociation d'options doit être conclue, la demande d'ouverture de compte d'options, remplie et la convention avec le client, inscrite au dossier avant la première opération. Cette règle s'applique aux nouveaux comptes et à ceux déjà ouverts et autorisés pour d'autres produits.
2. La convention de négociation d'options doit au moins répondre aux exigences minimales de la Société.
3. Le [surveillant responsable](#) des options ou tout autre [surveillant](#) d'options [compétent](#) doivent autoriser tous les comptes de négociation d'options, et consigner l'autorisation et la date de l'autorisation au dossier.
4. Le [surveillant responsable](#) de l'autorisation doit établir si les caractéristiques de risque des stratégies que le client compte utiliser lui conviennent et correspondent à ses objectifs de [placement](#) et à sa tolérance au risque. S'ils ne le sont pas, le [surveillant](#) devrait imposer des restrictions sur le compte empêchant l'utilisation de stratégies inadéquates et noter avec l'autorisation de compte d'options toutes les restrictions imposées. Le [surveillant](#) doit s'assurer que le [représentant inscrit](#) s'occupant du compte est au courant des restrictions.

### B. Examens des activités

1. Les procédures de surveillance du courtier membre doivent comprendre les examens des opérations sur options effectuées pour vérifier si les critères de convenance des opérations, de dépassement de position, de limites de levée, de concentration, de commissions et de positions découvertes sont respectés.
2. Un système d'examen à deux niveaux après les opérations au moyen des critères suivants n'est pas obligatoire, mais sera réputé répondre à l'exigence d'examen :

- Examen quotidien de premier niveau de toutes les opérations sur options
- Examen quotidien de second niveau de toutes les opérations sur options d'ouverture en excédent de dix contrats sur un même compte.

### C. Examens mensuels

Il faut sélectionner les comptes soumis aux examens de premier et de second niveaux de comptes au moyen de critères raisonnables conçus pour déceler des activités de compte irrégulières. Pour les comptes de négociation d'actions et de produits à revenu fixe, ainsi que d'options, il peut être indiqué d'utiliser les critères décrits à la sous-rubrique IV.D. Pour les comptes plus concentrés dans la négociation d'options, les critères devraient tenir compte des risques liés aux types de stratégies utilisées.

### D. Autres politiques et procédures liées aux options

Les politiques et procédures d'un courtier membre doivent comprendre, s'il y a lieu, les éléments suivants :

1. Le rôle du [surveillant responsable](#) des options dans l'autorisation et les examens quotidiens et mensuels de tous les comptes carte blanche gérés de négociation d'options. Le [surveillant responsable](#) des options n'est pas obligé de réaliser ces examens, mais devrait être au courant de l'utilisation d'options dans les comptes carte blanche et les comptes gérés et faire preuve de prudence afin de veiller à ce que cette utilisation soit faite et surveillée correctement.
2. Des procédures permettant de s'assurer que les clients sont informés des dates d'échéance imminentes.
3. Des procédures permettant de diffuser de façon appropriée et prudente l'information sur des faits nouveaux en ce qui concerne la négociation et la réglementation des options et d'informer tous les clients des changements survenant dans la politique commerciale d'une société.
4. Des procédures permettant d'aviser les clients des changements importants apportés aux contrats d'options, dans lesquels ils ont des positions ouvertes, en raison de changements apportés au titre sous-jacent.
5. Des procédures permettant de s'assurer que seuls des représentants inscrits ou des représentants en [placement](#) compétents se livrent à la négociation des options ou donnent des conseils sur des options et qu'ils ne le font qu'une fois la Société avisée, conformément à la Règle 18.
6. Des procédures pour examiner et approuver la documentation publicitaire et commerciale sur les options. Le [surveillant responsable](#) des options n'est pas obligé d'effectuer ces examens, mais devrait être au courant de l'utilisation de documentation commerciale et publicitaire et faire preuve de prudence afin de veiller à ce que cette utilisation soit faite et surveillée correctement.
7. Des procédures exigeant l'examen et l'approbation du recours à la sollicitation incitant les clients à utiliser des programmes d'option.

## VI. Surveillance des comptes de contrats à terme et d'options sur contrats à terme

### Introduction

Un courtier membre qui négocie des contrats à terme et des options sur contrats à terme doit désigner un [surveillant](#) ayant les compétences voulues pour surveiller la négociation des contrats à terme et des options sur contrats à terme (le « [surveillant responsable](#) des contrats à terme »). Ce [surveillant](#) aura la responsabilité générale de l'ouverture des comptes de contrats à terme et d'options sur contrats à terme ainsi que de la surveillance de l'activité de ces comptes. Le [surveillant responsable](#) des contrats à terme doit veiller à ce que le courtier membre mette en œuvre des politiques et des procédures raisonnablement conçues pour faire en sorte que toutes les recommandations faites pour un compte conviennent au client et correspondent à ses objectifs de [placement](#), et ce, en permanence. De plus, lorsque le niveau d'activités de négociation de contrats à terme ou d'options sur contrats à terme le justifie, le courtier membre doit avoir un [surveillant compétent](#) pour aider à la surveillance des opérations et exercer les fonctions du [surveillant responsable](#) des contrats à terme en l'absence de ce dernier. Toutes les activités de surveillance des contrats à terme et des options sur contrats à terme doivent être effectuées par des surveillants de contrats à terme et d'options sur contrats à terme compétents.

### A. Ouverture et autorisation des comptes

1. La convention de négociation de contrats à terme ou la lettre d'engagement aux termes du paragraphe 2(b) de la Règle 1800 doit être conclue, la demande d'ouverture d'un compte de contrats à terme, remplie et la convention avec le client, inscrite au dossier avant la première opération. Cette règle s'applique aux nouveaux comptes et à ceux déjà ouverts et autorisés pour d'autres produits.
2. Le [surveillant responsable](#) des contrats à terme ou tout autre [surveillant](#) de contrats à terme [compétent](#) doit autoriser tous les comptes et consigner l'autorisation et la date de l'autorisation au dossier avant toute opération.
3. Le [surveillant](#) autorisant l'ouverture d'un compte de couverture doit s'assurer que le courtier membre détient des preuves fiables établissant l'admissibilité du client en tant qu'opérateur en couverture. De telles preuves peuvent prendre la forme d'une lettre ou d'une déclaration de couverture, corroborées par des procédures de vérification.
4. Le [surveillant responsable](#) de l'autorisation doit établir si les caractéristiques de risque des contrats à terme et des options sur contrats à terme, ainsi que les stratégies visant de tels contrats et options, que le client compte utiliser lui conviennent et correspondent à ses objectifs de [placement](#) et à sa tolérance au risque. S'ils ne le sont pas, le [surveillant](#) devrait imposer des restrictions sur le compte empêchant l'utilisation de contrats ou de stratégies inadéquats et consigner avec l'autorisation de compte de contrats à terme toutes les restrictions imposées. Le [surveillant](#) doit s'assurer que le [représentant inscrit](#) s'occupant du compte est au courant des restrictions.
5. La demande d'ouverture d'un compte de contrats à terme ou la convention de contrats à terme du courtier membre doit comprendre, sauf dans le cas d'un compte de couverture, une limite de risque sur la négociation de tels contrats qui établit le montant maximal de la perte cumulative que le client peut se permettre de subir. La perte maximale peut être fixée pour une année ou pour la vie. Si la limite de la perte est fixée pour une année, le courtier membre doit avoir des procédures lui permettant

de la mettre à jour annuellement. Le [surveillant responsable](#) des contrats à terme ou un [surveillant](#) de contrats à terme [compétent](#) doit examiner et approuver la limite de perte mise à jour et s'assurer qu'elle tient compte de toute perte cumulative antérieure.

## **B. Surveillance**

Les procédures de surveillance d'un courtier membre doivent être conçues de manière à détecter les activités irrégulières, comme les activités suivantes :

- le nombre excessif d'opérations comportant un grand nombre de contrats dans une même journée;
- les opérations avec couverture insuffisante;
- la négociation sans autorisation du compte;
- les opérations effectuées hors des limites de couverture ou de crédit;
- les pertes cumulatives excédant les limites de risque;
- les opérations inappropriées;
- les stratégies de négociation inadéquates;
- les limites de position et de levée;
- les opérations en avance sur le marché (front running);
- les conflits d'intérêts;
- le volume excessif de commissions;
- les opérations spéculatives dans des comptes de couverture;
- le risque de défaut de livraison associé à la détention des contrats jusqu'au mois de livraison;
- le risque ou la perte excessif lié aux garants de comptes

## **C. Autres politiques et procédures liées aux contrats à terme**

Les politiques et procédures d'un courtier membre doivent comprendre, s'il y a lieu, les éléments suivants :

1. Le rôle du [surveillant responsable](#) des contrats à terme dans l'autorisation et les examens quotidiens et mensuels de tous les comptes carte blanche et comptes gérés de contrats à terme ou d'options sur contrats à terme. Le [surveillant responsable](#) des contrats à terme devrait autoriser l'utilisation de tout pouvoir discrétionnaire lié à un compte de contrats à terme.
2. Un examen mensuel du rendement financier de chaque compte carte blanche par le [surveillant responsable](#) des contrats à terme responsable ou par un [surveillant compétent](#) relevant du [surveillant responsable](#) des contrats à terme.
3. Des procédures permettant de vérifier que les positions aux mois de livraison imminente sont correctement traitées.
4. Des procédures permettant de diffuser de façon appropriée et prudente l'information sur des faits nouveaux en ce qui concerne la négociation et la réglementation des

contrats à terme, comme les modifications apportées à la couverture minimum prescrite, de façon prudente et adéquate, et d'informer tous les clients des changements survenant dans la politique commerciale d'une société.

5. Des procédures permettant de s'assurer que seuls des représentants inscrits compétents se livrent à la négociation des contrats à terme ou des options sur contrats à terme ou donnent des conseils sur des contrats à terme ou des options sur contrats à terme et qu'ils ne le font qu'une fois la Société avisée, conformément à la Règle 18.
6. Des procédures pour examiner et approuver la documentation commerciale et publicitaire sur les contrats à terme. Le [surveillant responsable](#) des contrats à terme n'est pas obligé d'effectuer ces examens, mais devrait être au courant de l'utilisation de documentation commerciale et publicitaire et faire preuve de prudence afin de veiller à ce que cette utilisation soit faite et surveillée correctement.
7. Des procédures exigeant l'examen et l'approbation du recours à la sollicitation incitant les clients à utiliser des programmes de contrats à terme.

## **VII. Surveillance des comptes carte blanche**

### **Introduction**

Les comptes carte blanche ordinaires sont des comptes à l'égard desquels des pouvoirs discrétionnaires n'ont pas été sollicités et qui sont conçus pour répondre aux besoins de clients fréquemment ou temporairement non disponibles pour autoriser les opérations.

Le courtier membre doit consentir à accepter des comptes carte blanche et disposer de la documentation et des procédures de surveillance appropriées pour s'occuper de ces comptes.

### **A. Autorisation de comptes**

1. Le [surveillant responsable](#) conformément au paragraphe 4(a) de la Règle 1300 doit autoriser une demande carte blanche.
2. Le courtier membre et le client doivent conclure une convention de compte carte blanche qui indique toutes les restrictions sur l'autorisation d'opérations. Le [surveillant responsable](#) conformément au paragraphe 4(a) de la Règle 1300 doit approuver la convention.
3. Le courtier membre doit distinguer les comptes carte blanche dans ses livres et ses dossiers de sorte qu'il puisse les surveiller adéquatement.

### **B. Inscription des ordres**

1. Un surveillant doit approuver avant leur inscription tous les ordres visant un compte carte blanche qui sont traités par un [représentant inscrit](#), à moins que :
  - le [représentant inscrit](#) n'ait les compétences voulues pour offrir les services de gestion carte blanche et que le courtier membre n'ait notifié la Société qu'il offre de tels services;
  - le [représentant inscrit](#) ne soit également un [dirigeant](#) autorisé.
2. Un compte carte blanche ne peut détenir des titres cotés en bourse du courtier membre ou d'une [personne](#) de son groupe.

### **C. Surveillance des comptes**

1. Le [surveillant responsable](#) nommé conformément à l'article 4(a) de la Règle 1300 doit examiner les ordres carte blanche inscrits par un [dirigeant](#) au plus tard le lendemain, à moins que le [dirigeant](#) ne soit également un [représentant inscrit](#) qui a les compétences voulues pour offrir des services de gestion carte blanche et que le courtier membre n'ait notifié la Société qu'il offre ces services.

### **VIII. Plaintes de clients**

Chaque courtier membre doit mettre en place des politiques et des procédures pour traiter efficacement les plaintes de clients. Ces politiques et ces procédures doivent être conformes à la Règle 2500B concernant le traitement des plaintes de clients et doivent aussi traiter les plaintes qui tombent en dehors de la portée de la Règle 2500B. Le courtier membre doit donner une réponse écrite à toutes les plaintes formulées par écrit.