

## Contenu du dossier client

Les obligations réglementaires en matière de tenue de dossiers visent les courtiers.

Cependant, puisqu'une grande partie des dossiers clients est d'abord constituée par le conseiller qui est en relation directe avec les clients, le conseiller rattaché au courtier doit se conformer aux règles que ce dernier a mises en place et lui transmettre les renseignements pertinents qu'il recueille sur son client.

Il est donc de bonne pratique pour les conseillers de constituer des dossiers clients complets, puisqu'ils permettent de faire les suivis appropriés et de justifier la convenance de leurs recommandations.

Le courtier tient des dossiers dans le but de :

- Consigner avec exactitude ses activités commerciales, ses affaires financières et les opérations de ses clients.
- Justifier de son respect des obligations applicables de la législation en valeurs mobilières.

## Dossiers à tenir par le courtier

Voici les dossiers que doit tenir le courtier et qui impliquent le conseiller :

- Dossiers sur ses relations avec les clients. Il faut noter qu'en ce qui concerne les dossiers sur les relations avec les clients, tous les courtiers doivent se doter d'une politique de traitement des plaintes et tenir un registre des plaintes de même qu'un dossier pour chaque plainte reçue. Le site de l'Autorité des marchés financiers contient plus de renseignements à ce sujet.
- Dossiers sur les opérations des clients.
- Dossiers prescrits par la [Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes](#).

## Dossiers sur les relations avec les clients

Le courtier doit tenir des dossiers qui permettent de vérifier facilement les renseignements et les documents sur les relations avec les clients. Le courtier pourrait donc exiger de ses conseillers rattachés que ceux-ci se retrouvent aux dossiers des clients :

- Formulaire d'ouverture de compte.
- Questionnaire établissant le profil d'investisseur.
- Formulaire de divulgation à l'égard des prêts leviers, le cas échéant.
- Copie de la divulgation écrite relative à toute entente d'indication de client.
- Procuration ou mandat, le cas échéant.
- Formulaire d'autorisation limitée d'opérations, le cas échéant.
- Information sur tout changement dans la situation du client.
- Conventions de compte sur marge et autres conventions.
- Pièces justificatives du respect des obligations relatives au traitement des plaintes, incluant les communications et mesures prises avec le client.
- Toute communication relative à un conflit d'intérêts.
- Détail des produits et services ayant fait l'objet de discussions.
- Toute correspondance avec le client.
- Notes relatives à toute communication avec le client.
- Sommaires de rencontres (date, heure, lieu, contenu des échanges, personnes présentes).

Évidemment, chaque dossier doit indiquer clairement le nom du client ainsi que le compte auxquels il se rapporte.

## Dossier sur les opérations des clients

Ce dossier doit permettre le recensement de toutes les opérations effectuées par le courtier pour son propre compte et pour le compte de chacun de ses clients, y compris les parties à l'opération et les modalités de l'achat ou de la vente.

Il doit aussi contenir tous les documents permettant de justifier les opérations réalisées pour le compte de ses clients.

Le conseiller doit, pour respecter son obligation de faire une recommandation convenable au client, bien connaître son client et bien connaître son produit. Les documents qui se retrouvent aux dossiers des clients doivent pouvoir démontrer qu'il respecte ces obligations.

Le courtier pourrait donc exiger de ses conseillers rattachés que les éléments suivants se retrouvent aux dossiers des clients :

- Questionnaire de profil d'investisseur du client et les mises à jour.
- Son identité, ses besoins, ses objectifs, sa situation financière ainsi que sa tolérance au risque.
- Le fait qu'il soit ou non un initié à l'égard d'un émetteur assujéti ou de tout émetteur dont les titres sont négociés sur un marché.
- Sa solvabilité, si on lui consent un crédit.
- Document de l'Agence du revenu précisant la cotisation au REER possible, le cas échéant.
- Détail des placements auprès d'autres établissements.
- Projections préparées et remises au client.
- Copie de tout document permettant de justifier une recommandation.
- Instructions et ordres du client.
- Mises en garde faites au client lorsque son instruction ne lui convient pas.
- Avis d'exécution des opérations et confirmations de transactions.
- Relevés de comptes et relevés des opérations.
- Tout document relatif à une opération avec le client.
- Notes relatives à toute communication avec le client concernant les opérations.