



THE MANITOBA
SECURITIES
COMMISSION

MSC STAFF NOTICE 2014-40

CANADIAN SECURITIES REGULATORS RELEASE IIROC OVERSIGHT REVIEW REPORT

The Canadian Securities Administrators (CSA) including The Manitoba Securities Commission, today released the IIROC Oversight Review Report on certain functional areas and key processes of the Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC).

A copy of the report is attached to this Notice.

December 4, 2014

Any questions may be directed to:

Brad Woods
Compliance Auditor
Brad.woods@gov.mb.ca
204-945-6913

**Oversight Review Report of
the Investment Industry Regulatory Organization of
Canada**

Issued: December 4, 2014

Table of Contents

I.	Introduction.....	1
1.	Objectives	1
2.	Methodology	1
3.	Frame of Reference.....	2
4.	Report Format	3
5.	Scope.....	3
6.	Finding Prioritization	3
7.	Overall Assessment.....	4
II.	Fieldwork & Findings	5
A.	Information Technology	5
B.	Financial Operations	7
C.	Risk Management	8
D.	Enforcement.....	10
E.	Financial & Operations Compliance.....	19
F.	Business Conduct Compliance	22
G.	Trading Conduct Compliance	27
H.	Market Surveillance	29
I.	Trade Review & Analysis.....	31
J.	Corporate Governance	33
K.	Policy	35
L.	Membership & Registration.....	37
III.	Appendix A – Low-Priority Findings	38

I. Introduction

The Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC) is the national self-regulatory organization (SRO) that oversees all investment dealers, as well as trading activity on debt and equity marketplaces in Canada.

IIROC is recognized as an SRO by the Alberta Securities Commission (ASC), the Autorité des marchés financiers (AMF), the British Columbia Securities Commission (BCSC), the Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan (FCAA), the Financial and Consumer Services Commission of New Brunswick (FCNB), the Manitoba Securities Commission (MSC), the Nova Scotia Securities Commission (NSSC), the Office of the Superintendent of Securities, Service Newfoundland and Labrador, the Ontario Securities Commission (OSC), and the Prince Edward Island Office of the Superintendent of Securities Office, collectively, the Recognizing Regulators (RRs). IIROC's head office is in Toronto with regional offices in Montreal, Calgary and Vancouver.

This oversight review was conducted jointly by RR staff (Staff) of the ASC, AMF, BCSC, FCAA, FCNB, MSC, NSSC, and OSC.

This report details the objectives, methodology, frame of reference, report format, scope, overall assessment, and findings of the review for the period from October 1, 2009 to December 31, 2013 (the review period).

1. Objectives

The objectives of the review were to:

- assess whether IIROC was in compliance with the relevant terms and conditions (T&Cs) of its recognition orders (ROs)
- evaluate whether the identified regulatory processes were operating effectively
- determine if certain key regulatory processes were efficient, consistent, and fairly applied

2. Methodology

The RRs adopted a risk-based methodology for this review. The RRs:

- assessed the inherent risks of each functional area or key process based on:
 - reviews of internal IIROC documentation (including annual management self-assessments and risk assessments)
 - information received from IIROC in the ordinary course of oversight activities (periodic filings, discussions with Staff)
 - breadth and prioritization of findings from the prior oversight review
 - the impact of significant events in or changes to markets and participants to a particular area
- evaluated known controls for each area

- considered relevant situational/external factors and the impact of enterprise wide risks on IIROC as a whole or on multiple departments
- calculated an overall risk score for each area
- used the risk score to determine the scope and depth of the review

3. Frame of Reference

Since the last oversight review, IIROC has managed certain challenging events and market conditions while continuing to carry out its regulatory responsibilities. As part of the risk assessment process, Staff considered the impact of the following events and market conditions on IIROC as an organization, as well as on the relevant functional areas and processes:

- *Loss of personal information:* In February 2013, a portable device believed to contain personal client information was lost. The incident precipitated an internal review of IIROC's policies, procedures and controls in regard to information security. A class action lawsuit in the matter was filed against IIROC in Québec. Subsequently, the motion to certify was dismissed, though counsel for the lead plaintiff has filed an appeal.
- *Bankruptcies / wind-downs:* The bankruptcy of MF Global Canada Co. (the first Dealer Member specializing in derivatives) and the wind-down of Penson Financial Services Canada Inc. (a large carrying and servicing dealer) highlighted the risks posed by dealers affiliated with foreign parents and outsourcing to 3rd party service providers, as well as the increasing reliance by the Canadian investment industry on a small number of carrying and servicing dealers.
- *Unsettled economic conditions:* Many dealers continue to be challenged to return to profitability levels not seen since before the "2008 crisis". This led some dealers to rethink their business models and has precipitated a consolidation of Dealer Members. For investors, there has been an increasing demand for yield in this low-interest rate environment, which has triggered some dealers to introduce clients to non-traditional products and explore new business models (e.g. provision of advice in discount brokers) to supplement traditional revenue sources.
- *Innovations in technology:* – While changes in technology have enabled dealers to stay connected and better communicate with their clients (e.g. via websites and social media), client expectations as to the level of innovation a dealer should provide have also grown, adding pressure to fund the related systems projects to remain competitive. Innovations in technology have also allowed dealers to engage in or facilitate the increasing speed and frequency of trading, but this change has also contributed to other risks to a dealer's business (e.g. cyber-attack, algorithmic trading errors), as well as to IIROC's ability to maintain adequate surveillance systems.

4. Report Format

Previous Staff oversight reports detailed both effective and ineffective processes of IIROC. In keeping with a risk-based approach, this report focuses on those functional areas or key processes with findings that are significant and require corrective action. While Staff agree that each finding included within the report requires an IIROC response and description of the corrective action to be taken, not all findings were made in each regional office where a particular IIROC function or process was sampled for testing. In any case, as applicable, Staff require that IIROC take corrective action that will ensure nationwide consistency in IIROC's approach.

5. Scope

In consideration of the challenging events and market conditions, through the risk assessment process, Staff identified the following high and moderate risk areas as the focus for the review.

High

- Information Technology
- Financial Operations
- Risk Management
- Enforcement

Moderate

- Financial & Operations Compliance
- Business Conduct Compliance
- Trading Conduct Compliance
- Market Surveillance
- Trade Review & Analysis

Also, Staff identified the following low risk areas where the breadth of the review was reduced:

Low

- Corporate Governance
- Policy
- Membership & Registration

6. Finding Prioritization

Staff prioritized all findings into high, medium, and low, based on the following criteria:

High The issue is significant or is a significant repeat finding. IIROC should take immediate corrective action and regularly report on its progress.

Medium The issue is moderately significant. IIROC should resolve the issue within a reasonable timeframe and periodically report on its progress.

Low The issue is less significant. Staff raise the issue with IIROC management for resolution.

7. Overall Assessment

Staff noted a number of significant regulatory process related findings, particularly in the Enforcement and Business Conduct Compliance departments. Staff will continue to monitor IIROC's progress in resolving the findings as part of its ongoing oversight activities. Staff also noted findings in other areas covered in this review.

Nevertheless, based on the risk assessment, the scope of the work performed, and the results of the review, Staff are satisfied that during the review period IIROC met the relevant terms and conditions of the ROs in the areas covered, subject to IIROC taking corrective action on the findings detailed within the report in accordance with the priority assigned.

The high and medium priority findings are set out in the *Fieldwork & Findings* section of the report, with low priority findings set out in Appendix A. Other than the findings noted, Staff did not identify further concerns with other aspects of IIROC's operations that were included in this review. For IIROC operations or activities not within the scope of the review, Staff make no comments or conclusions on such operations or activities.

II. Fieldwork & Findings

A. Information Technology

Under Term & Condition 11 of the Recognition Order, IIROC must ensure critical technology systems have appropriate (i) internal controls to ensure the integrity and security of information and (ii) capacity; as well as controls that manage the risks associated with its operations.

Earlier this year, one of IIROC's representatives lost a portable device believed to contain confidential information concerning corporate and individual clients of Dealer Members. Efforts to retrieve the device were unsuccessful.

IIROC took steps to mitigate harm to potentially affected clients, which included the following:

- notifying and coordinating with affected Dealer Members
- distributing letters to potentially affected clients
- arranging for a call centre to provide assistance to potentially affected clients
- paying for credit alert and monitoring services

As a result of the above, Staff focused their review on:

- evaluating the current and remedial processes and controls for the
 - gathering and retention of personal data
 - use of portable electronic devices
 - annual independent systems review (ISR)
 - outsourcing of information technology (IT) functions
 - business continuity plan
- staffing levels and reporting lines within the department
- surveillance system benchmarks

Staff reviewed the following documents:

- annual risk assessments and related IT risk register
- annual ISR and other third party reports
- organizational charts
- policy and procedural manuals

Staff noted that IIROC is taking steps to address issues identified by the data loss incident.

During the period under review, Staff also noted that IIROC's documentation of the IT component within the Department Risks Summary and Ranking was not sufficiently complete prior to the adoption of an enterprise risk management (ERM) framework. However, IIROC has taken steps to update its processes by designing a new Information Technology Risk Register. As part of the ongoing oversight of IIROC, Staff will continue

to monitor events surrounding the loss of the portable device, improvements associated with the noted IT processes, as well as IIROC's ability to ensure critical systems as identified in the RO have appropriate internal controls that effectively manage the risks associated with its operations and the integrity and security of information.

Finding

There were no high or medium priority findings noted for the area.

B. Financial Operations

Under Criterion 6 of the Recognition Order, IIROC must have sufficient financial resources for the proper performance of its functions and to meet its responsibilities.

As part of its framework, IIROC:

- has been set up as a not-for-profit corporation and manages its operations on a cost-recovery basis
- has designated the Finance and Administration Department to monitor the financial operations and report to the Finance and Audit Committee, which in turn reports to the Board of Directors (the Board) on at least a quarterly basis
- derives fees from Dealer and Market Members as its key source of revenue
- maintains various types of corporate insurance policies

As a direct result of the data loss incident, IIROC incurred unexpected costs to investigate and manage the event and enhance internal controls during continuing unsettled economic times. IIROC also defended a class action lawsuit related to the data loss incident. Subsequent to the completion of Staff's fieldwork, the motion to certify the class action was dismissed; however, the denial of certification has been appealed by the lead plaintiff.

Staff focused their review on:

- the current financial position
- the budgetary process
- the funding of future regulatory initiatives
- instruments in place to mitigate exposures (e.g. insurance)

Staff reviewed the following:

- financial statements
- budgetary documents
- insurance policies
- Board and Committee meeting minutes

Staff noted that IIROC's financial planning process took into consideration known exposures and was adaptable to unexpected costs with respect to the need to fulfill its regulatory responsibilities.

Finding

There were no findings noted for the area.

C. Risk Management

Under Terms & Conditions 11(a)(ii) and 12(f) of the Recognition Order, IIROC is required to have controls in place to manage the risks associated with its operations, including an annual review of its contingency and business continuity plans; and to perform a self-assessment of its regulatory responsibilities.

In terms of IIROC's risk management framework:

- the Executive Management Team (CEO, SVPs, Regional VPs) is responsible for the identification of the principal risks of the organization's business and ensuring that these risks are managed
- the Senior VP, Finance & Administration is responsible for reporting on Risk Management to the Finance & Audit Committee (FAC)
- the mandate of the Finance & Audit Committee (as documented within the FAC Charter) includes assisting the Board in its oversight of IIROC's processes relating to risk management and control systems
- an annual Risk Management Report which summarizes a review of IIROC's risks and outlines strategies to address those risks is presented to the Board
- the approach used for the Risk Management Report includes internal and external risk categories, a likelihood assessment and an impact assessment

In light of the factors noted under the Frame of Reference within the Introduction, and as the risk management function in its entirety was not examined in prior oversight reviews, Staff focused on:

- gaining an understanding of the FAC Charter
- an appraisal of the 2012 FAC member survey and self-assessment
- an evaluation of the processes to complete the annual risk management report
- an assessment of the content (risks, mitigating strategies, impact, timelines) within the annual risk assessment reports
- a review of the FAC meeting minutes

As well, Staff performed limited procedures following up on the findings in the 2009 Oversight Report relating to business continuity.

Staff reviewed the following FAC related documents:

- annual risk management reports prepared for the Board
- Charter
- 2012 self-assessment
- 2012 member survey
- meeting minutes
- business continuity plans

During the review, Staff were informed that IIROC will be transitioning its enterprise risk

<p>management framework to The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) or other available framework. As well, Staff received documents that evidence IIROC's actions to implement an internal audit function in the near future, though it had not been established by the end of the review period. Furthermore, Staff identified one high priority finding detailed below.</p>	
<p>(1) Finding – Written Policies</p> <p>Staff were informed that IIROC does not have written policies in place that (i) summarize its risk management function and (ii) reference other policies and procedures included in the overall risk management framework.</p>	
<p>Risk Implication</p>	<p>Written policies and procedures are integral to effective risk management. Without written policies and procedures, it is difficult to ensure effective communication, coordination, a consistent implementation and updating of a risk management regime.</p>
<p>Priority</p>	<p>High</p>
<p>Requirement</p>	<p>Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.</p>
<p>IIROC's Response</p>	<p><i>A comprehensive ERM policy and associated procedures for IIROC will be implemented by the end of the current fiscal year, March 2015.</i></p>
<p>Staff Comments and Follow-up</p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response to address the matter. Going forward, Staff expect IIROC to monitor and assess the effectiveness of the comprehensive policy and associated procedures when implemented, as described in the response.</p>

D. Enforcement

Terms & Conditions 5 and 8 of the Recognition Order require IIROC to enforce compliance with its rules by Dealer Members and their registered staff, Alternative Trading Systems (ATSS) and others subject to its jurisdiction.

To meet its regulatory requirements, IIROC Enforcement staff are organized into the following groups:

- case assessment
- investigations
- litigation

During the review period, IIROC created a separate group to handle client complaints and inquiries. This new group is separate from the Enforcement Department, although the Director of the group is also the Director of Case Assessment.

Enforcement staff are primarily responsible for:

- performing a preliminary assessment of case files
- investigating complaints or referrals about possible regulatory misconduct
- taking disciplinary action when misconduct has taken place

Since 2008, continuing unsettled economic conditions and low interest rate environment, increased use of technology by Members and Approved Persons (e.g. websites and other forms of social media - blogs, specialty channels) as well as other key market events (2010 'flash crash') have increased risk to investors and impacted the integrity of the capital markets. Specifically, IIROC Members have had to consider new lines of business to support overall profitability. Furthermore, non-traditional products and complex trading strategies have become more pervasive. In this environment, Staff expect IIROC to conduct timely identification, investigation and prosecution of cases where investors were harmed. In addition, Staff noted significant findings in the 2009 review of the Enforcement department and that IIROC made changes to help address those findings. As a result, Staff focused this review on:

- understanding the new systems used (Enforcement Case Management - ECM)
- assessing the case selection process, including criteria used to evaluate cases
- analyzing statistical data and reviewing of case files in each group
- assessing IIROC's hearing panel and disciplinary process¹
- assessing the referral process to other regulators
- analyzing IIROC's handling of cases subsequently reviewed by the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI)
- evaluating the role and function of the new client inquiry group
- following up on all findings in the 2009 Oversight Report

¹ Hearing Panels are the responsibility of the National Hearing Coordinator, which is part of the General Counsel's Office

As well, Staff performed other limited procedures, including:

- reviewing the adequacy of benchmarks
- staff turnover rates

Staff reviewed the following documents:

- statistical data for and a sample of case files within each group
- case criteria policies
- hearing panel procedures and a sampling of decisions
- OBSI related case files
- a sample of case files referred to other regulators
- organizational charts
- policies and procedures manuals
- quarterly and annual reports

During the course of the review Staff identified multiple areas of concern within the department. They are detailed in the high and medium priority findings below.

(1) Finding – The Number of Market Conduct Cases

Staff noted that during the review period:

- Market conduct case files referred to Investigations from Trade Review & Analysis (TR&A) had a higher rate of closure with no actions taken (40%) than Member related files escalated from Case Assessment (30%)
- in a number of the sampled Market related case files closed by Investigations with no action taken, there was no indication of material work in addition to that in the TR&A referral; and no clear written explanation from Investigation staff justifying the decision not to perform additional work
- 25% of case files opened in Investigations were Market and 75% Member related; of those case files that were taken to a disciplinary result, 12% were Market compared to 88% Member
- furthermore, of those Market case files taken to a disciplinary result, there was little variety in the nature of the Universal Market Integrity Rules (UMIR) violation, especially against individual respondents, with a majority of case files alleging the entering of artificial closing bids

In Staff's assessment, there was no obvious explanation for the different proportion of Market and Member cases; especially in light of the fact that TR&A personnel have specific market expertise and their referrals were typically more detailed and provided more thorough analyses than files escalated from Case Assessment. Though senior Enforcement management are aware of the different proportions, Staff have not been provided with an overall analysis with supporting documents that may provide a reasonable explanation.

Risk Implication	Market misconduct issues may persist and become more pervasive if there is less of a regulatory focus on alleged UMIR violations.
Priority	High
Requirement	Please describe the action plan that IIROC will implement to evaluate the reasons for the disproportionate results.
IIROC's Response	<p><i>IIROC Enforcement continues to focus on market cases which seriously impact upon market integrity and result in significant harm to the market. As such, one of our key market enforcement priorities is the investigation and prosecution of cases involving manipulative and deceptive trading.</i></p> <p><i>In order to effectively pursue that enforcement priority, we undertake a risk-based approach to the identification and pursuit of market cases involving misconduct that poses the greatest risk to market integrity, based upon clear and cogent evidence. Several process changes have recently taken place to ensure that the proper cases are pursued by Enforcement. In December 2013, Enforcement updated its case selection criteria to provide more clarity and guidance relating to the selection of market files. Concurrently, Trade Review and Analysis (TR&A) developed a risk-based process to identify incoming matters which pose a high risk to market integrity. Further, Enforcement and TR&A staff maintain an ongoing dialogue to ensure the alignment of the departments' respective policies and approaches to cases, including regular management team meetings. Collectively, these steps help to ensure that high risk matters are referred to and pursued by Enforcement.</i></p> <p><i>The decision to close a file will be governed by our case selection process and the quality of the evidence obtained. Accordingly, we do not work toward any expected or standardized closure rate. We therefore do not consider the 40% closure rate of referrals from TR&A to be indicative of any problem inherent in our enforcement process. Rather, we believe that the closure rate simply reflects the proper operation of our case selection criteria and process.</i></p> <p><i>Similarly, we also do not view the 10% discrepancy between the closure rates for market and member conduct cases to be either material or problematic. The nature of market and member conduct cases are different. Accordingly, we would not expect to</i></p>

	<p><i>see a clear correlation between the closure rates of market and member conduct cases. The difference between market and member conduct cases may equally affect the number of files that are taken to a disciplinary result in each category.</i></p> <p><i>Our investigative procedures are both robust and comprehensive and we continue to make improvements. The majority of our market cases are referred by TR&A. All TR&A referrals are further assessed by the Manager, Investigations to determine whether to initiate a formal investigation.</i></p> <p><i>The market files sampled by the CSA reflect our current processes. In our review of the sample files, we identified evidence of additional work performed, either by the Manager, Investigations during the initial assessment or by the investigator during the formal investigative stage. Examples included expanding the review period or set of trades identified in the original referral, additional analysis, or seeking additional information from the firm during the investigation.</i></p> <p><i>In addition, the documents reviewed contain a specific rationale for the recommended course of action. While changes have been made over the last few years to streamline our recommendation memos and make our processes more efficient, there remain specific sections that clearly highlight the recommendation being made and the information/evidence obtained in support of the recommendation. In addition, the management team has recently renewed its focus on the quality of recommendation memos prepared by staff.</i></p> <p><i>With respect to the issue raised relating to the types of prosecutions, the majority of our market cases have dealt with not only “high closing” but also trading supervision. In fact, in 2013, 50% of our market cases involved trading supervision failures. The number and types of market cases have been impacted by changes in recent years in market structure. TR&A, the primary source of market referrals, is detecting more potential violations at the underlying client level. As these matters fall outside of IIROC’s jurisdiction, these cases are referred to the relevant CSA jurisdiction. Accordingly, IIROC Enforcement has become increasingly focused on the Dealer Member’s oversight of these client activities, namely the adequacy of their supervision to prevent manipulative and deceptive trading practices.</i></p>
Staff Comments and	Staff acknowledge IIROC’s response to address the matter.

Follow-up	Going forward, Staff expect IIROC to monitor and assess if the different proportion of Market and Member cases are reasonable. Staff will also continue to monitor the level of Enforcement activities and assess trends as part of our ongoing oversight process.
------------------	--

<p>(2) Finding – Effectiveness of Investigations</p> <p>Staff have concerns that in some cases, IIROC investigation staff decided not to proceed with allegations of unsuitable investments or unauthorized trading investigations because of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • the lack of detailed notes in the file concerning conversations between the registered representative (advisor) and clients • an incomplete assessment by investigation staff to determine if the firm effectively supervised its advisors (i.e. provided guidance on risk levels of products, reviewing if client risk tolerance was raised to match new holdings) • reliance on the receipt of a formal complaint to assess the severity of an alleged misconduct as potentially serious 	
Risk Implication	Investigations of unsuitable investments and unauthorized trading may not be appropriately pursued due to a perceived failure of the firm or advisor to follow IIROC guidance, or the lack of a formal complaint. This investigation approach may allow the issues to persist.
Priority	High
Requirement	Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.
IIROC’s Response	<p><i>In early 2011, Enforcement adopted a case selection process in order to ensure that we focus our resources on the cases that involve regulatory misconduct that is harmful, and that send strong regulatory messages that contribute to IIROC’s investor protection mandate.</i></p> <p><i>This risk-based approach to case selection informs all stages of Enforcement activity, from Case Assessment, to Investigations and Prosecution. The selection criteria consist of a variety of factors, including the severity of the alleged misconduct, harm to investors and the presence of any patterns that may suggest recurring and/or systemic concerns. Equally important is the need to assess the quality of the evidence which is required to sustain any allegations in a formal disciplinary process. For this</i></p>

reason, witness/complainant cooperation, while not determinative, is an important element of our case selection process. In addition, the lack of advisor notes simply demonstrates an absence of corroborating evidence. While it may inform our assessment of the evidence, it has never been the sole determinative factor in closing a file. Our current process does not support such an approach.

Our case selection process also provides for a more robust review of ComSet events reported to IIROC. Specifically, Case Assessment staff are required to conduct a review of every ComSet event, regardless of whether or not there is a direct complaint made to IIROC. Staff will also reach out to ComSet complainants, where appropriate, to ensure a thorough review of the complaint, again regardless of whether or not they have made a direct complaint to IIROC. Often, staff look beyond the individual ComSet entry to determine whether there are other indicia of systemic issues or patterns of activity that warrant further investigation.

Of the case assessment files sampled by the CSA, the decision to close these files was generally based on several factors including the existence of compelling contradictory evidence and the absence of any pattern of misconduct or significant harm. There were only a few files where the lack of a direct complaint was the primary factor in the file being closed. However, it is worth noting that these files pre-dated our current case selection process.

With respect to supervision, it has been our long-standing practice that all investigations include a review of supervision. Recognizing the importance of ensuring a consistent and effective approach in undertaking supervision reviews, a working group was developed consisting of investigators, counsel and management.

In January 2014, a detailed and comprehensive supervision policy was implemented along with a working guidance document for staff. The purpose of the policy is to clarify the process, highlight the key issues to be addressed, and ensure consistency in application across all supervision cases.

In the context of suitability cases, our review focuses on whether the firm took reasonable steps to oversee the advisor and, where warranted, questioned any unsuitable trades made on behalf of clients. Our review will also include an assessment of whether

	<i>there were any systemic issues or patterns indicating a breakdown in a firm's procedures or internal controls which may have contributed to the underlying misconduct. We believe that the new comprehensive policy sets out appropriate guidance for staff to ensure all the necessary issues are identified and pursued in relation to supervision cases.</i>
Staff Comments and Follow-up	Staff acknowledge IIROC's response to address the matter. Going forward, Staff expect IIROC to monitor the effectiveness of (i) the new comprehensive policy designed to provide appropriate guidance for Enforcement staff to ensure all necessary issues are identified and pursued; and (ii) the updated risk-based approach to case selection to ensure that the lack of a direct complaint or advisor notes are not the primary factor in certain files being closed.

(3) Finding – ECM Access	
IIROC does not restrict access to the case management database to manage potential conflict issues involving the system users (e.g. allegations made against a relative).	
Risk Implication	Users with a perceived or actual conflict of interest have the opportunity to access information on ECM to their benefit.
Priority	High
Requirement	Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.
IIROC's Response	<p><i>The ability to restrict staff access to ECM requires a material information technology systems change. Implementing restrictions manually is not feasible due to the integrated nature of our business application systems. IIROC Enforcement management and IIROC's IT unit have commenced the process of developing a business case for this change as part of the capital budgeting process for the 2016 fiscal year.</i></p> <p><i>In the interim, we note that there are other measures in place to identify and manage staff conflicts. Specifically, as per IIROC policy, a positive obligation is placed upon all employees to disclose all actual or potential conflicts to the organization on an ongoing basis. As such, Enforcement management are aware of any conflicts specific to ongoing Enforcement files and take the</i></p>

	<i>necessary steps to properly manage these conflicts.</i>
Staff Comments and Follow-up	Staff acknowledge IIROC's response to address the matter. Staff expect IIROC to take the necessary steps to properly manage ECM user perceived or actual conflicts of interest until the changes to the system have been implemented.

(4) Finding – Case File Standards	
<p>Staff reviewed a sample of case files from each Enforcement group. In specific cases within the sampling, the following were noted, all relating to file organization and documentation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • insufficient documentation of why a file was categorized as discretionary or low impact and the criteria to determine if that file should be investigated • insufficient documentation of why a file was closed in the file closing memo • specific to Investigation and Litigation files – <ul style="list-style-type: none"> ○ the required level of management review and approval was not consistently documented ○ lack of consistent file documentation standards for the retention of notes and supporting documents referenced within a file 	
Risk Implication	The inconsistent application of file standards may not provide a proper level of assurance and may undermine the effectiveness of prosecutions.
Priority	Medium
Requirement	Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.
IIROC's Response	<i>The implementation of new case selection criteria in 2011 provided very specific guidelines to staff relating to file categorization, with minimal discretion available to staff. These criteria are well known to all Enforcement staff and are documented within the written guidelines. We are therefore confident that the categorization of Enforcement files, which is also subject to management oversight, is accurate. Case Assessment in particular has rigorously applied the case selection criteria since its inception. Case Assessment staff applies the selection criteria to the specific facts of each case at both the opening and closing of a file. At the conclusion of the file review, a recommendation memo is prepared by staff which contains specific reference to the criteria and the qualitative</i>

	<p><i>review that must be undertaken by staff, all of which informs the decision as to whether to pursue a formal investigation.</i></p> <p><i>Notwithstanding this fact, Enforcement recognizes the need to continually improve documentation standards. We believe the documentation issues identified by the CSA will be addressed by Enforcement’s new ECM system, which became operational in August 2013. ECM resulted in significant upgrades to Enforcement’s electronic storage systems, including the purchase of new case management and document storage software. Among other things, ECM:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. permits staff to clearly identify the file categorization and consider the key considerations required under our qualitative review of cases in order to determine which cases to pursue;</i> <i>2. improves our electronic storage capacity, thereby ensuring case file information is now electronically stored, including all notes and management reviews; and</i> <i>3. ensures more consistent documentation and tracking of key information and reporting requirements.</i> <p><i>The ECM system was implemented shortly before the end of the review period. As a result, it was difficult to assess at the time the full impact that ECM will have on these issues going forward. However, it is anticipated that the benefits of the ECM system, coupled with ongoing staff training on the use of this system and related updates to the department’s policies and procedures, will result in measurable improvements in this area.</i></p>
<p>Staff Comments and Follow-up</p>	<p>Staff acknowledge IIROC’s response to address the matter. Going forward, Staff expect IIROC to monitor the effectiveness of the new system and processes and to make other continuous improvements as required.</p>

E. Financial & Operations Compliance

Under Term & Condition 8(b) of the Recognition Order, IIROC must monitor compliance with its Rules and securities laws by Members and others subject to its jurisdiction, including ATSS.

In order to ensure Member compliance with prudential requirements, IIROC's Financial & Operations Compliance (FinOps) staff are responsible for:

- reviewing and analyzing Members' financial filings to ensure each member maintains and accurately reports adequate capital in accordance with IIROC Rules
- conducting on-site financial examinations of Members
- reviewing working paper files of the Members' auditors

Given volatile economic conditions which intensified the loss of two key interconnected dealers and the data loss incident that occurred during the review period, Staff focused their review on:

- assessing the implementation of changes to the examination cycle, which included reviewing a sample of Member examination files
- assessing amended and new examination modules and FinOps processes developed and implemented to address issues arising from MF Global and Penson
- evaluating the processes and controls for the gathering and retention of personal data, and the use of portable electronic devices

As well, Staff performed other limited procedures, including:

- following up on all findings in the 2009 Oversight Report, which included assessing program changes made to the electronic Securities Industry Regulatory Financial Filing (SIRFF) system
- reviewing the adequacy of benchmarks
- staff turnover rate

Staff reviewed the following documents:

- monthly financial report (MFR) and Form 1 filings
- field examination module changes
- field examination files
- organizational charts
- policies and procedures manual
- quarterly and annual reports

Staff noted that FinOps implemented changes to its regulatory processes to address issues arising from significant events (e.g. MF Global); and Staff noted no issues with changes made to the examination cycle. Nevertheless, Staff identified the following medium

priority findings.	
(1) Finding - Materiality	
There was no formalized process in place to review the materiality threshold calculation and to make subsequent adjustment of sample sizes if the residual risk assessment changed during a field examination.	
Risk Implication	Without a process to assess if sample sizes continue to be adequate after field work commences, relevant issues and/or deficiencies may not be properly identified.
Priority	Medium
Requirement	Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.
IIROC's Response	<i>We have formalized our examination practices to review and ensure that the materiality threshold calculation reflects any changes in the residual risk score of the firm throughout the period of examination and, if appropriate, adjust sample sizes accordingly.</i>
Staff Comments and Follow-up	Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.

(2) Finding - Report Standards	
Staff found multiple instances within reports whereby no rule or securities legislation was cited to substantiate a finding. Staff acknowledge that subsequent to the review period, IIROC staff have taken actions to address the issue. The departmental head has communicated in writing to FinOps managers to remind them to reference each deficiency to a rule, by-law or applicable securities legislation. As well, the policies and procedures manual was updated accordingly.	
Risk Implication	Without a reference to IIROC rules, by-laws or securities legislation, Members have no regulatory standard to use as a reference in determining how best to resolve the issue.
Priority	Medium
Requirement	Please describe any further actions IIROC may take to resolve the

	issue.
IIROC's Response	<i>We have updated our examination practices to ensure that all examination deficiencies cited include a reference to a rule, by-law or applicable securities legislation. The quality control process includes a Director level review and sign off of the final examination report issued.</i>
Staff Comments and Follow-up	Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.

F. Business Conduct Compliance

Under Term & Condition 8(b) of the Recognition Order, IIROC must monitor compliance with its Rules and securities laws by Members and others subject to its jurisdiction, including ATSS.

In order to monitor Member compliance with IIROC requirements, Business Conduct Compliance (BCC) staff are responsible for conducting on-site examinations of Member firms, focusing on issues of:

- suitability
- supervision
- anti-money laundering
- due diligence
- activities of corporate finance and research employees
- Member internal controls

Dealer and advisor business models continue to be challenged in the current economic conditions. This has led some dealers to venture into new areas of business, outsource their back-office functions, increase the size and complexity of their product shelf or adopt more lucrative trading and investment strategies. As well, the expansion of social media has resulted in investors expecting more timely communication from dealers and advisors through various outlets, which has added to the compliance burden on dealers, and in turn the regulatory burden on IIROC. Lastly, the loss of the portable electronic device raised concerns over data security. Staff, therefore, focused their review on:

- evaluating changes to the examination cycle, which included reviewing a sample of Member and business location examination files and related statistics
- assessing amended and new examination modules and specific procedures developed and implemented to address potential issues arising from increased leveraging, order-execution only business models, the distribution of non-arm's length investment products, the breadth of higher risk investment products in client accounts, social media and outsourcing
- evaluating the processes and controls for the gathering and retention of personal data, and the use of portable electronic devices

Staff also focused on specific aspects of BCC staff's review of IIROC Members' compliance with securities legislation in addition to IIROC Member rules. Staff determined that as part of its ongoing oversight, Staff will coordinate with IIROC staff to agree upon the allocation of responsibility to assess Members' compliance with specific aspects of securities legislation not fully contemplated by current IIROC rules or regulations.

Staff performed other limited procedures, including:

- following up on all findings in the 2009 Oversight Report
- documenting controls
- reviewing the adequacy of benchmarks
- staff turnover rate

Staff reviewed the following documents:

- program module changes
- examination files and related statistics
- organizational charts
- policies and procedures manual
- quarterly and annual reports

During the course of the review Staff identified multiple areas of concern within the department. They are detailed in the high and medium priority findings below.

(1) Finding – Report Resolution

Staff found multiple instances where the follow up of findings in reports was inadequate (e.g. accepting a response that was unclear or had little detail) and /or not timely.

Risk Implication	Without a consistent process to ensure that all findings are resolved in a timely manner, issues of non-compliance may continue which may be detrimental to the investing public.
Priority	High
Requirement	Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.
IIROC’s Response	<p><i>BCC has a written process to ensure timely resolution of findings. This process is documented in BCC Policies and Procedures under the headings “BCC Examination Process – Response Management” and “BCC Examination Process – Monitoring”. These Policies and Procedures clearly document the methodology for achieving the substantive resolution of compliance deficiencies and closing of examinations.</i></p> <p><i>Since the CSA Review, BCC’s Policies and Procedures have been amended to include departmental benchmarks (which require staff to make reasonable efforts to “close” examinations within eight weeks of a firm’s response to the BCC examination report). BCC will also ensure adequate documentation of the follow-up process.</i></p> <p><i>“Closed” examinations include matters agreed to by the</i></p>

	<p><i>respective parties requiring the fulfillment of an undertaking or the scheduling of a follow-up examination within a specified timeframe. A finding and/or an examination may also be “closed” following a referral to Enforcement.</i></p> <p><i>The UBSS system is also currently used to provide a consistent method for tracking timelines of examinations. In addition, there is a planned migration of the Compliance Case Management system off of UBSS to a new system called CRM, which will provide additional tools for the monitoring of the progress of examinations.</i></p>
Staff Comments and Follow-up	<p>Staff acknowledge IIROC’s response to address the matter. Going forward, Staff expect IIROC to monitor and assess the effectiveness of the departmental written policies and procedures and the migration to the new Compliance Case Management system.</p>

(2) Finding – Business Location Review Policy	
<p>There is no formal written policy for the selection process of Dealer Member business location reviews. As a result, no documented rationale has been adopted to guide and support the number, frequency, and locality of business location examinations performed by BCC staff. In particular, during the review period, Staff identified a lack in coverage of business location reviews in the province of Nova Scotia.</p>	
Risk Implication	<p>Without a stated policy in place, IIROC staff do not have sufficient guidance on when, how often or how to choose dealers for business location reviews. This may result in timing issues, an insufficient number of business location reviews being conducted, or inappropriate business locations being chosen for review. This may in turn also increase risk to investors in areas not subject to an adequate regulatory regime.</p>
Priority	High
Requirement	<p>Please describe the action IIROC will take to address this matter. As this is a repeat finding from the prior oversight report, please provide an action plan including a timeline for resolution.</p>
IIROC’s Response	<p><i>A written business location selection criteria process was implemented in March 2012, codifying a process in which BCC Managers, in conjunction with senior management, annually determine the business location examination schedule for the</i></p>

	<p><i>coming year. The written selection criteria are applied and the proposed schedule of selected business locations is reviewed on a quarterly basis to ensure the schedule is being adhered to or should be amended as a result of intervening events. IIROC provides CSA staff with this schedule (which includes both numbers and addresses of head offices and business locations) on an annual basis and provides quarterly updates.</i></p> <p><i>BCC has since updated its business location selection process and has incorporated it into its formal written Policies and Procedures.</i></p> <p><i>Following the previous CSA oversight review in 2009, BCC undertook to provide proportionate, geographical coverage in Nova Scotia, while still applying a risk-based examination approach. IIROC has met that undertaking.</i></p>
<p>Staff Comments and Follow-up</p>	<p>Staff acknowledge IIROC’s response to address the matter. While IIROC has increased the number of business location reviews in total and has commenced more business location reviews in the province of Nova Scotia during fiscal 2012, Staff expect IIROC to continue to monitor the effectiveness of the review schedule and openly dialogue with Staff, as necessary to ensure ongoing appropriate oversight of IIROC Member business locations in all jurisdictions.</p>

<p>(3) Finding – Suitability Procedures</p> <p>Staff noted that there were insufficient procedures in the examination program to direct BCC examiners to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • select client accounts with a high concentration in particular issuers or industries to review for suitability • identify advisors recommending high risk products across clients • confirm the accredited investor status for distributions of exempt products outside the corporate finance module 	
<p>Risk Implication</p>	<p>Without clear and specific examination procedures BCC staff may not consistently test for emerging issues which are in the public interest.</p>

Priority	Medium
Requirement	Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.
IIROC's Response	<p><i>BCC has now expanded its examination procedures in its retail modules to better direct examiners to:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>select client accounts with a high concentration in particular issuers or industries to review for suitability, including guidance on how to select highly concentrated accounts for testing;</i> • <i>identify advisors recommending high risk products across clients, including guidance on how to identify advisors recommending high risk products; and</i> • <i>confirm the accredited investor status for distributions of exempt products in both retail and product due diligence examination modules.</i>
Staff Comments and Follow-up	Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.

G. Trading Conduct Compliance

Under Term & Condition 8(b) of the Recognition Order, IROC will administer and monitor compliance with its rules and securities laws by Members and others subject to its jurisdiction, including ATSS. Subsection 6.1(b) of NI 21-101 requires all ATSS to be a member of a self-regulatory entity, and therefore each ATS operating in Canada has contracted with IROC to act as its self-regulatory provider and has become a Member of IROC.

IROC's Trading Conduct Compliance (TCC) department is primarily responsible for:

- conducting field reviews of ATS and trade desk activities of participants as defined in the Uniform Market Integrity Rules to assess whether Members and participants' procedures comply with all regulatory requirements
- assisting in the development, introduction and education of users on new market rules and policies

Given the continued innovations in the speed and frequency of trading, the differences in ATS business models, and the data loss incident that occurred during the review period, Staff focused their review on:

- assessing the trade desk review modules and a sample of participant examination files
- evaluating the ATS review process
- evaluating the processes and controls for the gathering and retention of personal data, and the use of portable electronic devices

As well, Staff performed other limited procedures, including:

- following up on the findings in the 2009 Oversight Report
- reviewing the adequacy of benchmarks
- staff turnover rate

Staff reviewed the following documents:

- trade desk review files
- ATS review files
- review modules
- gatekeeper reports and surveys
- organizational charts
- quarterly and annual reports
- policies and procedures manual

Staff noted that TCC had adequate procedures for trade desk and ATS examination reviews. However, Staff identified the following medium priority finding.

(1) Finding - Staffing

<p>Staff confirmed that IIROC did not conduct a TCC review for all participants within the last three year cycle due to staffing vacancies and insufficient resources. Staff acknowledge that all high risk rated reviews were completed.</p>	
<p>Risk Implication</p>	<p>Ongoing staffing issues may result in participant issues not being identified on a timely basis and missed benchmarks.</p>
<p>Priority</p>	<p>Medium</p>
<p>Requirement</p>	<p>Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.</p>
<p>IIROC's Response</p>	<p><i>Recent challenges in completing TCC examinations were due to insufficient resources for the group's growing workload, coupled with some turnover and resulting vacancies. An incremental position has been added and all vacancies have now been filled.</i></p>
<p>Staff Comments and Follow-up</p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>

H. Market Surveillance

Under Terms & Conditions 8(b) and 11 of the Recognition Order, IIROC must monitor compliance with its Rules and securities laws by Members and others subject to its jurisdiction, including ATSS; and ensure that its critical systems contain appropriate controls to ensure capacity, security and integrity of information.

IIROC's Market Surveillance department (MS):

- conducts real-time monitoring of trading on all Canadian equity marketplaces
- may halt trading in particular securities or all securities, and may cancel or reprice unreasonable trades as part of its regulatory responsibilities
- uses the Surveillance Technology Enhancement Platform (STEP). STEP provides MS with a single portal through which to monitor trading activity. STEP includes SMARTS, which is the system that generates trading alerts and has features allowing customized views of market activity
- provides significant news items to other departments so that IIROC will be promptly aware of information to better respond to a failure such as MF Global
- collects information from Dealer Members on over-the-counter debt trading and is building a surveillance database for reported debt transactions

Given the increasing reliance on and changes in technology to facilitate order flow, the growing complexity of trading patterns, and the need to collect and disseminate important public information (e.g. news on affiliated reporting issuers) within IIROC on a timely basis, Staff focused their review on:

- assessing the adequacy of regulatory intervention on markets
- evaluating the alert monitoring process, including the process to maintain or change the parameters used in generating alerts
- assessing the new process of disseminating significant news items within IIROC

As well, Staff performed other limited procedures, including:

- following up on all findings in the 2009 Oversight Report
- reviewing the adequacy of benchmarks
- staff turnover rate

Staff reviewed the following documents:

- a listing of alert types
- a listing of IIROC alert parameters
- supporting documentation for a sample of generated alerts
- listing of affiliated reporting issuers tracked for news
- organizational charts
- quarterly and annual reports

- policies and procedures manual

Staff noted that MS had adequate alert monitoring and regulatory intervention processes; and that MS was timely in disseminating relevant news to other departments.

Finding

There were no high or medium priority findings noted for the area.

I. Trade Review & Analysis

Under Term & Condition 8(b) and (c) of the Recognition Order, IIROC must monitor compliance with its Rules and securities laws by Members and others subject to its jurisdiction, including ATSS; and if retained by an exchange or quotation and trade reporting system, IIROC must administer, monitor and/or enforce rules pursuant to a regulation services agreement.

IIROC's Trade Review & Analysis (TR&A) department is primarily responsible for conducting:

- preliminary investigations when there are reasons to believe that improper trading activity on marketplaces may have occurred
- post-trade analysis of trading data
- studies on emerging issues in conjunction with the market policy group

With the growing size and technological complexity of trading data, the impact of the new (i) Analytics group, (ii) Equity Data Warehouse (EDW) and (iii) High Frequency Trading studies on resources, Staff focused their review on:

- assessing the group's new risk-based approach to case procedures by reviewing the adequacy of a sample of case files.
- evaluating TR&A's ability to facilitate potential policy developments through trend analysis of post-trade data
- assessing actions taken by IIROC to address cyber-attacks
- evaluating applicable processes and controls for the gathering and retention of personal data

As well, Staff performed other limited procedures, including:

- following up on all findings in the 2009 Oversight Report
- reviewing the adequacy of benchmarks
- staff turnover rate

Staff reviewed the following documents:

- TR&A risk based assessment companion guide
- EDW queries and reports
- TR&A case files
- organizational charts
- quarterly and annual reports
- policies and procedures manual

Staff noted that TR&A had adequate risk-based procedures to analyze post trade data; and the design and roll out of the analytics factory and EDW were progressing. As well, IIROC has commenced raising awareness regarding cyber-risks.

Finding

There were no high or medium priority findings noted for the area.

J. Corporate Governance

Term & Condition 3 and Criterion 1 of the Recognition Order set out the specific requirements pertaining to the composition of the Board. The composition of the Board, as well as the Board's powers, and the powers and duties of directors and officers, is defined more specifically in IIROC's By-law No. 1.

As the area was considered lower risk, Staff's focus of review was limited to:

- findings in the CSA 2009 Oversight Report and the IIROC 2010 Corporate Governance Review Report
- the composition and mandates of the Board and its Committees, to assess the impact of any changes to the governance structure during the period under review
- the management of potential conflicts of interest in the director nomination and approval process, as changes in directors and their status occurred during the review period

Staff reviewed the following documents for the Board, its Committees and IIROC senior management, as applicable:

- organizational charts
- codes of conduct
- charters
- terms of reference
- meeting minutes

Staff had no concerns with IIROC's governance structure and mandates of the Board and its Committees. Nevertheless, during the review period, the Board Chair ended her industry affiliation. With the full support of the Board, she stepped down as an industry director and immediately became an independent director without an interim period being observed. As a result of Staff's review, the following medium priority finding was identified.

(1) Finding - Cooling Off Period

Staff confirmed that there were no written criteria in place as to when a prospective independent candidate for Board membership was sufficiently removed from the industry to ensure objective and unbiased participation on the Board ("cooling off" period). There were also no written guidelines to consider for waiving the cooling off period and managing perceived conflicts if waived.

Risk Implication	Without the written criteria and guidelines, IIROC or its Board may not be able to effectively demonstrate why a decision regarding a cooling off period was made.
-------------------------	--

Priority	Medium
Requirement	Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.
IIROC's Response	<p><i>Following the 2010 Corporate Governance Review, the Corporate Governance Committee adopted a one-year cooling-off period in practice. The Committee has recently amended its Charter to document this cooling-off period as one of the matters that the Committee will consider in recommending candidates for Independent Director to the Board.</i></p> <p><i>The Committee does not believe that it would be feasible to establish written criteria or guidelines for waiving the cooling-off period and managing perceived conflicts that might arise following a waiver. The need to consider a waiver has arisen only once since IIROC was created (in connection with the Board Chair, as noted), and we expect that the considerations relating to any future proposed waiver will be highly fact-specific. Instead, the Committee believes that any future waivers can, like the waiver provided in relation to the Board Chair, be reviewed, and perceived conflicts of interest managed, by the Committee through a robust and comprehensive process that is tailored to the particular circumstances.</i></p>
Staff Comments and Follow-up	Staff acknowledge IIROC's response to address the matter. Going forward, in similar circumstances, Staff expect IIROC or its Board to document the reasons to effectively demonstrate why a decision regarding a cooling off period was made.

K. Policy

Under Terms and Conditions 7 & 8(a) and Criteria 7 & 9 of the Recognition Order, IIROC is required to set rules governing its Members and others subject to its jurisdiction.

As the area was considered lower risk, Staff's focus of review was limited to:

- following up on all findings in the 2009 Oversight Report
- assessing and evaluating the effectiveness of Member and Market Regulation Policy staff interactions and information sharing (including the use of a central database)

Staff reviewed the following:

- policy development processes
- the functionality of the central database - Sharepoint
- organization chart
- departmental manuals

Staff noted that there were adequate processes and controls to ensure information was shared by Market and Member Regulation Policy staff. To resolve a finding from the prior oversight review, the Policy Department implemented a 'checklist' to ensure that files were properly documented. Although Staff found that the checklist was not in all files, Staff were generally satisfied that files were properly documented. And overall, Staff did not have concerns with the rule amendment process; however the following medium priority finding was identified.

(1) Finding - Rule Amendment Process

In one instance, IIROC was not timely in developing and issuing a proposed rule amendment for review and public comment. IIROC had previously communicated that a proposed rule amendment changing the free credit usage limit requirements would be published for public comment in June 2014. The publication has been deferred for six months.

Risk Implication

The expected rule amendment was a direct result of IIROC's assessment of the failure of MF Global, which in part focused on the current segregation requirements given their importance to investor protection. As an interim measure, IIROC communicated with its Dealer Members by broadcast e-mail and obtained voluntary compliance from Dealer Members with the proposed changes to the free credit limit requirements. However, rule amendments that are not proposed on a timely basis may not be in the best interest of investors and other stakeholders as they do not all have access to the information from the interim

	measure, as a result of the public comment period process being delayed. Furthermore, there may be concerns about the enforceability of voluntary compliance.
Priority	Medium
Requirement	Please describe the action IIROC will take to address this matter, including a timeline for resolution.
IIROC's Response	<i>The interim measure that IIROC took to obtain voluntary Dealer Member compliance with a stricter client free credit cash usage limit was done for investor protection reasons - to quickly address and more appropriately constrain the use of client free credit cash balances in the Dealer Member's operations. It is IIROC's intention to propose the codification of this stricter limit as part of a set of proposed rule amendments that will be considered by the IIROC Board of Directors in November 2014.</i>
Staff Comments and Follow-up	Staff acknowledge IIROC's response to address the matter. Staff expect IIROC to file the proposed rule amendments with the RRs by the end of December 2014.

L. Membership & Registration

Under Term & Condition 8(b) and (c) and Criterion 5 of the Recognition Order, IIROC must monitor compliance with its Rules and securities laws by Members and others subject to its jurisdiction, and must have reasonable written criteria that permits all persons or companies that satisfy the criteria to access IIROC's regulatory services, which should be fair and transparent.

As the area was considered lower risk, Staff's focus of review was limited to:

- following up on all findings in the 2009 Oversight Report for Membership, and the 2010 Oversight Report for the Membership and Registration functions
- assessing whether T&Cs of strict supervision on registration were complied with and if disciplinary information in the National Registration Database (NRD) was properly recorded, as these are critical processes to ensure higher risk Approved Persons are properly identified for supervisory purposes
- evaluating the processes and controls for the gathering and retention of personal data

Staff reviewed the following:

- systems used by IIROC (e.g. NRD, InfoCentre, ComSet)
- complaints and inquiries logs
- exception reports
- policies and procedures manual

Finding

There were no high or medium priority findings noted for the area.

III. Appendix A – Low-Priority Findings

The following are low priority findings. If findings were noted within multiple areas they are categorized as Cross-Departmental findings. If they are specific to a functional area, they are categorized within that area.

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
Cross-Departmental	<p>Data Security Policies</p> <p>Soon after the data loss incident, various IIROC departments made effective data security policies tailored for their operations. Subsequently, IIROC implemented an overall data security policy. Staff have confirmed that the departmental data security policies have not been amended to be as comprehensive as IIROC's overall policy.</p>	<p><i>Individual departments adopted departmental information security policies as soon as possible after the data loss incident. At the same time, IIROC began developing corporate information security policies, which are being implemented. These corporate policies apply to all departments and supersede departmental policies to the extent that the corporate policies impose higher standards. Individual departments are updating their departmental information security policies to address department-specific risks where measures in addition to those set out in the corporate policies are desirable.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>
Cross-Departmental	<p>Member Information and Risk Assessment (MIRA) Database</p> <p>IIROC confirmed that they do not have a set or formalized schedule to review the various components of its MIRA risk model to assess ongoing relevance. However, groups using the database have performed some ad-hoc back-testing to assess specific processes based on known occurrences and have</p>	<p><i>We have developed formal policies and procedures that set out the frequency, method of back-testing validation and documentation of the FinOps and BCC Residual Risk Models. This includes annual review of the relevance of business risks, risk controls and weightings in the model.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
	performed other testing.		
Cross-Departmental	<p>Benchmarks</p> <p>In a review of benchmarks Staff noted the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • established benchmarks are mostly time-based, with no consideration given for other factors (complexity of dealer, usefulness on an operational level, etc.) • no defined mandatory process or timeline whereby changes or revisions are considered <p>Staff understand that IIROC is currently developing for approval departmental and corporate wide key performance indicators (KPIs).</p>	<p><i>As noted, IIROC is presently developing corporate KPIs. The next phase after the development of corporate KPIs will be to develop departmental KPIs which will consider non-time based measures where appropriate, and will incorporate a timeline for periodic review.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>
Cross-Departmental	<p>Self-Assessment Reporting</p> <p>In a review of the self-assessment reports Staff noted the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • the turnover rate calculation is based solely on budgeted staff. Subsequent to the review, Staff received confirmation that in future reports, IIROC plans to use rates based on actual staff. • the number of staff reported in 	<p><i>The turnover rate for future self-assessment reports will use actual headcount.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response to address the matter. Going forward, Staff expect IIROC to provide relevant information regarding vacant positions for the self-assessment reports.</p>

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
	<p>various positions is also based solely on budgeted figures and not on actual working staff; and there is a lack of information for vacant positions.</p> <p>In the above contexts, the use of only budgeted figures may not afford full transparency.</p>		
Enforcement	<p>Publication of Decisions</p> <p>Staff did not find evidence in several cases to support the delay of up to six weeks between the time a decision was rendered and its publication.</p>	<p><i>The publication of decisions is a coordinated effort between Enforcement and Public Affairs. The delays noted by Staff are mainly the result of operational delays in the posting of the decisions. Enforcement and Public Affairs are currently considering new procedures which will reduce the operational delays in posting decisions. We anticipate those changes to take place in January 2015. In the interim, we will take the necessary steps to ensure timely postings within our current framework.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>
Enforcement	<p>Written Policies and Procedures</p> <p>Staff found that some information in the approved manual was out of date.</p>	<p><i>We are updating the Enforcement Manual. The dated information at issue relates to the manual's references to our previous case management system (CTS) which has since been replaced with ECM. Given that ECM was in its initial stages of operation during the last quarter of 2013, systems improvements were required, thus preventing us from updating the manual until very recently.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
		<p><i>Notwithstanding that, clear instructions and training have been provided to Staff to ensure awareness and understanding of new procedures.</i></p> <p><i>We expect the updated manual to be completed by November 2014.</i></p>	
Financial & Operations Compliance	<p>Written Policies and Procedures</p> <p>Written guidance requires enhancement for:</p> <ul style="list-style-type: none"> • materiality calculations, to ensure that managers have the latitude to use the range between 5%-10% of the average RAC and EW levels in the past 6 months • non-trivial errors • the process surrounding actions to be taken once news articles are received from Market Surveillance; though Staff have confirmed that FinOps have subsequently updated their written policies and procedures. • when it is appropriate to fail a Form 1 / MFR, and to specify that a manager must document the reason 	<p><i>We have updated our policies and procedures manual and examination program with additional guidance on the latitude managers have to use the range from 5% to 10% of the average RAC and EW levels in the past 6 months in calculating materiality.</i></p> <p><i>Non-trivial errors identified in the course of an examination are summarized on a summary finding form and net RAC impact assessed on calculated materiality.</i></p> <p><i>We confirm that our policies and procedures manual has been updated to provide instructions on dealing with "News Alerts" and documenting the work-flow process of action taken and issue resolution in SharePoint.</i></p> <p><i>We have updated our policies and procedures manual to require managers to document the reasons for failing an MFR.</i></p>	Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.
Financial &	SIRFF - Filing System	<i>We have updated our policies and procedures</i>	Staff acknowledge

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
Operations Compliance	Staff were informed that the original Form 1 / MFR filing is not maintained if it is failed on SIRFF and subsequently amended and refiled. Staff understand that there is an open text field within the manager filing review sign-off sheet to document the original information, though Staff found instances where the field was not completed.	<i>manual to require managers to save on SharePoint an electronic copy of any failed Form 1/MFR filing of a member.</i>	IIROC's response and have no further comment.
Business Conduct Compliance	<p>Examination File Standards</p> <p>Within the sample files, Staff did not find evidence that in all cases:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BCC staff performed the required exam procedures to support a Member's assertion that no client accounts were leveraged. Staff acknowledge that audit program procedures were amended in December 2013 to clarify to examiners that these steps are required, which may address Staff's concern going forward. • BCC staff performed required procedures to assess if the delivery of mutual fund prospectuses was adequate • adequate documentation was maintained to support the closing 	<p><i>Leveraged Accounts – In addition to amended examination procedures regarding leveraged accounts, staff were reminded to complete these steps. However, please note that in many instances, staff use professional judgement based on their knowledge of the firm to assess whether or not a Dealer Member's assertion is reasonable. As BCC uses a risk-based examination approach, additional testing will still be at staff's discretion based on risk levels.</i></p> <p><i>Mutual Fund Prospectuses – BCC has examination procedures to ensure that the Dealer Member has in place adequate policies and procedures with regard to the delivery of mutual fund prospectuses. Additional substantive tests would only be completed if warranted based on risk.</i></p> <p><i>In addition, with the introduction of Fund Facts, the delivery of mutual fund prospectuses is no longer mandatory. Mutual fund</i></p>	Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
	<p>of a file</p> <ul style="list-style-type: none"> the basis or methodology to determine the sample size selection was consistently documented as required by the procedures manual 	<p><i>prospectus will only be provided to a client if it is requested by the client. We have updated BCC's procedures to address the delivery of Fund Facts, including reviewing P&P, ensuring the process is in place and substantive testing if required.</i></p> <p><i>Documentation of Closing of a File – BCC's policies and procedures manual requires staff to support all stages of the examination file with adequate documentation. This point has been reinforced with staff.</i></p> <p><i>Sample Size – BCC's policies and procedures manual require that the basis or methodology to determine the sample size selection be documented. This point has been reinforced with staff.</i></p>	
Business Conduct Compliance	<p>Examination Program Procedures</p> <p>The program should be amended to ensure that examiners assess a Member's due diligence procedures for related / connected issuers.</p>	<p><i>BCC has updated its examination procedures to ensure examiners assess a Dealer Member's due diligence procedures for related / connected issuers.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>
Business Conduct Compliance	<p>Written Policies and Procedures</p> <p>The written policies and procedures require updating regarding:</p> <ul style="list-style-type: none"> risk rankings 	<p><i>BCC's written policies and procedures manual has been updated to include risk rankings and remove disabled URLs.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
	<ul style="list-style-type: none"> disabled URLs 		
Membership & Registration	<p>Exception Report Approval Process</p> <p>Staff did not find evidence of management review and approval of the exception reports that track follow-up matters for registration officers, such as advisors under close or strict supervision. Staff acknowledge that IIROC subsequently revised its registration procedures to retain (i) all copies of Exception reports and (ii) evidence of management review and approval</p>	<p><i>Registration Staff has codified its practice in the manner described.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>
Policy	<p>Written Policies and Procedures</p> <p>The following issues were noted with the written policy and procedural manuals:</p> <ul style="list-style-type: none"> two manuals are maintained, which in some instances were found to overlap or differ in the level of content detail from one another manuals were not reviewed and updated on a timely basis (e.g. last updated in January 2012, EMT process is out of date) 	<p><i>The market regulation policy team is reviewing the joint policy manual to ensure that all aspects covering the market regulation policy group's practices are addressed in the joint policy manual. This review is scheduled to be completed by the end of March 2015, after which time the market regulation policy team will use only the joint policy manual.</i></p> <p><i>The market and member regulation policy teams are currently reviewing the joint policy manual and will be updating the joint policy manual over the course of the next year. As part of this review, the teams intend to create and implement a mechanism for regular review of the joint policy manual's content.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
<p>Québec Specific Requirements</p>	<p>Distinct Approval of Québec Section Budget</p> <p>Under T&C 13(c) of the Québec recognition order, IIROC will develop a separate budget for Québec operations that must be approved by the Board.</p> <p>Staff did not receive evidence that IIROC's Board approved a separate budget for Québec operations during the review period.</p> <p>IIROC has since taken steps to resolve the issue.</p>	<p><i>A separate budget for the Montreal office was approved by the IIROC Board for FY15, and will be developed and presented to the Board annually for approval going forward.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>
<p>Québec Specific Requirements</p>	<p>Semi-annual Staffing Report</p> <p>Under T&C 13(d) of the Québec recognition order, IIROC must provide a staffing report on a semi-annual basis to the AMF detailing staff by function, filled and vacant authorized positions and any reductions or material changes in staff by function.</p> <p>Staff did not receive evidence that the required reports were produced for the review period.</p> <p>IIROC has since taken steps to resolve the issue.</p>	<p><i>IIROC is now providing the required report.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>

Functional Area	Staff Findings	IIROC's Response	Staff Comments
<p>Québec Specific Requirements</p>	<p>Proficient TCC Staff</p> <p>Under T&C 13(f) of the Québec recognition order, IIROC must ensure that it has an adequate complement of proficient TCC staff based in the province to perform examinations.</p> <p>Staff noted that the Québec regional office has taken steps to ensure the development of proficient TCC staff. However, IIROC and its Québec regional office should take the necessary steps to ensure that a succession plan is in place in the event that the current staff person is absent for an extended period of time or leaves the organization.</p>	<p><i>The Montreal office's staffing includes a knowledgeable examiner performing TCC examinations. To provide back-up and increased capacity, an existing vacant technician position will be turned into an examiner position that will also perform TCC examinations. Finally, the senior investigative trading analyst in the Montreal office will act as a back-up to these examiners.</i></p>	<p>Staff acknowledge IIROC's response and have no further comment.</p>

Rapport d'inspection

**Organisme canadien de réglementation du commerce
des valeurs mobilières**

Publication : Le 4 décembre 2014

Table des matières

I.	Introduction.....	1
1.	Objectifs.....	1
2.	Méthodologie.....	1
3.	Cadre de référence.....	2
4.	Forme du rapport.....	3
5.	Étendue.....	3
6.	Priorisation des constatations.....	3
7.	Évaluation globale.....	4
II.	Travail sur le terrain et constatations.....	5
A.	Technologies de l'information.....	5
B.	Opérations financières.....	7
C.	Gestion des risques.....	8
D.	Mise en application.....	10
E.	Conformité des finances et des opérations.....	20
F.	Conformité de la conduite des affaires.....	23
G.	Conformité de la conduite de la négociation.....	28
H.	Surveillance du marché.....	30
I.	Examen et analyse des opérations.....	32
J.	Gouvernance.....	34
K.	Politiques.....	36
L.	Adhésion et inscription.....	38
III.	Annexe A – Constatations de priorité faible.....	39

I. Introduction

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) est l'organisme d'autoréglementation (OAR) national qui surveille l'ensemble des courtiers en placement et des opérations effectuées sur les marchés de titres de capitaux propres et les marchés des titres de créance au Canada.

L'OCRCVM est reconnu à titre d'OAR par l'Alberta Securities Commission (ASC), l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), la British Columbia Securities Commission (BCSC), la Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan (FCAA), la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (FCNB), la Commission des valeurs mobilières du Manitoba (CVMM) Nova Scotia Securities Commission (NSSC), l'Office of the Superintendent of Securities, Service Newfoundland and Labrador (Terre-Neuve-et-Labrador), la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) et l'Office of the Superintendent of Securities de l'Île-du-Prince-Édouard (collectivement, les « autorités de reconnaissance »). L'OCRCVM a son siège à Toronto et des bureaux régionaux à Montréal, à Calgary et à Vancouver.

L'inspection a été menée conjointement par le personnel des autorités de reconnaissance suivantes (le « personnel ») : l'ASC, l'Autorité, la BCSC, la FCAA, la FCNB, la CVMM, la NSSC et la CVMO.

Le présent rapport expose en détail les objectifs, la méthodologie, le cadre de référence, la forme du rapport, l'étendue, l'évaluation globale et les constatations de l'inspection pour la période du 1^{er} octobre 2009 au 31 décembre 2013 (la « période d'inspection »).

1. Objectifs

Les objectifs de l'inspection étaient les suivants :

- évaluer la conformité de l'OCRCVM aux conditions pertinentes (les « conditions ») de ses décisions de reconnaissance (les « décisions de reconnaissance »)
- évaluer l'efficacité de certains processus réglementaires
- établir si certains processus réglementaires clés étaient efficaces, cohérents et appliqués de manière équitable

2. Méthodologie

Les autorités de reconnaissance ont adopté une méthodologie fondée sur le risque. Elles ont :

- évalué les risques inhérents à chaque secteur fonctionnel ou processus clé en fonction de ce qui suit :
 - la documentation interne de l'OCRCVM (y compris les auto-évaluations et les évaluations des risques effectuées annuellement par l'équipe de direction)
 - les renseignements obtenus de l'OCRCVM dans le cours normal des activités de supervision (dépôts périodiques, discussions avec le personnel)
 - l'étendue et la priorisation des constatations de l'inspection précédente

- l'incidence des événements ou des changements importants touchant les marchés et les participants d'un secteur en particulier
- évalué les contrôles connus de chaque secteur
- tenu compte des facteurs situationnels ou externes pertinents et de l'incidence des risques touchant l'OCRCVM sur l'organisation dans son ensemble ou sur plusieurs de ses services
- établi une cote globale de risque pour chaque secteur
- établi l'étendue et la profondeur de l'examen d'après la cote de risque

3. Cadre de référence

Depuis la dernière inspection, l'OCRCVM a dû faire face à certains événements difficiles et à une conjoncture du marché délicate tout en continuant à s'acquitter de ses responsabilités de réglementation. Dans le cadre du processus d'évaluation des risques, le personnel a examiné l'incidence des événements et de la conjoncture suivants sur l'OCRCVM en tant qu'organisme ainsi que sur les secteurs et les processus fonctionnels concernés :

- *Perte de renseignements personnels* : en février 2013, un appareil portable qui aurait renfermé les renseignements personnels de clients a été perdu. L'incident a précipité la tenue d'un examen interne des politiques, des procédures et des contrôles de l'OCRCVM en matière de sécurité de l'information. Un recours collectif a été intenté contre l'OCRCVM au Québec dans cette affaire. La requête pour obtenir l'autorisation d'exercer le recours collectif a été rejetée, et les conseillers juridiques du demandeur principal ont interjeté appel.
- *Faillites/cessations des activités* : la faillite de MF Global Canada Co. (le principal courtier membre qui se spécialise dans les dérivés) et la cessation des activités de Services financiers Penson Canada Inc. (un important courtier chargé de comptes et courtier fournisseur de services) ont mis en lumière les risques posés par les courtiers dont la société mère est étrangère et qui font appel à des fournisseurs de services tiers ainsi que la tendance du secteur des placements au Canada à recourir à un petit nombre de courtiers chargés de comptes et courtiers fournisseurs de services.
- *Conjoncture économique instable* : de nombreux courtiers éprouvent toujours des difficultés à retrouver le niveau de rentabilité qu'ils connaissaient avant la « crise de 2008 ». Cette situation en a amené certains à repenser leur modèle d'entreprise et a précipité le regroupement de courtiers membres. Dans ce contexte de faibles taux d'intérêt, les investisseurs exigent des rendements plus élevés, ce qui pousse certains courtiers à leur proposer des produits non traditionnels et à envisager de nouveaux modèles d'entreprise (par exemple, la fourniture de conseils par des courtiers exécutants) afin de compléter les revenus tirés de sources traditionnelles.
- *Innovations technologiques* : si les progrès technologiques ont permis aux courtiers de rester connectés et de mieux communiquer avec leurs clients (par exemple, au moyen de sites Web ou sur les médias sociaux), les attentes des clients se sont accrues en ce qui a trait au degré d'innovation que devraient fournir les courtiers, ce qui augmente la pression sur eux pour financer les

systèmes projetés afin de demeurer concurrentiels. Les innovations technologiques ont également permis aux courtiers d'accroître la vitesse et la fréquence de la négociation, mais elles ont aussi exposé leurs activités à d'autres risques (par exemple, les cyberattaques ou les erreurs de négociation algorithmique) et nuit à la capacité de l'OCRCVM de maintenir des systèmes de surveillance appropriés.

4. Forme du rapport

Auparavant, les rapports d'inspection du personnel exposaient en détail les processus efficaces et inefficaces de l'OCRCVM. Conformément à la méthodologie fondée sur le risque qui a été adoptée, le présent rapport met l'accent sur les secteurs fonctionnels ou les processus clés pour lesquels les constatations sont importantes et qui nécessitent des mesures correctives. Bien que chaque constatation figurant dans le rapport nécessite une réponse de la part de l'OCRCVM et une description des mesures correctives à prendre, le personnel souligne que ces constatations n'ont pas toutes été faites dans chacun des bureaux régionaux où une fonction ou un processus particulier de l'OCRCVM a été échantillonné aux fins d'inspection. Quoi qu'il en soit, le personnel exige que l'OCRCVM prenne les mesures correctives nécessaires pour assurer la cohérence de son approche dans tout le Canada.

5. Étendue

Dans le cadre du processus d'évaluation des risques, compte tenu des événements difficiles et de la conjoncture du marché délicate, le personnel a déterminé que l'inspection serait axée sur les secteurs à risque élevé et à risque modéré suivants :

Risque élevé

- Technologies de l'information
- Opérations financières
- Gestion des risques
- Mise en application

Risque modéré

- Conformité des finances et des opérations
- Conformité de la conduite des affaires
- Conformité de la conduite de la négociation
- Surveillance du marché
- Examen et analyse des opérations

Le personnel a également relevé les secteurs à risque faible suivants, pour lesquels l'étendue de l'inspection a été réduite :

Risque faible

- Gouvernance
- Politiques
- Adhésion et inscription

6. Priorisation des constatations

Le personnel a classé les constatations par ordre de priorité, soit élevée, moyenne et faible, en fonction des critères suivants :

- Élevée** La question est importante ou est rattachée à une constatation fréquente importante. L'OCRCVM devrait prendre immédiatement des mesures correctives et présenter régulièrement des rapports sur ses progrès.
- Moyenne** La question est d'importance modérée. L'OCRCVM devrait la résoudre dans un délai raisonnable et présenter périodiquement des rapports sur ses progrès.
- Faible** La question est de moindre importance. Le personnel en a fait part à la direction de l'OCRCVM pour qu'elle la règle.

7. Évaluation globale

Le personnel a fait un certain nombre de constatations importantes concernant des processus réglementaires, plus particulièrement dans les Services de la mise en application et de la conformité de la conduite des affaires. Dans le cadre de ses activités de supervision continue, il surveillera les progrès de l'OCRCVM en ce qui a trait aux mesures correctives. Le personnel a également fait des constatations dans d'autres secteurs visés par l'inspection.

Néanmoins, compte tenu de l'évaluation du risque, de l'étendue du travail effectué et des résultats de l'inspection, le personnel considère que l'OCRCVM s'est conformé aux conditions pertinentes des décisions de reconnaissance dans les secteurs inspectés au cours de la période d'inspection, sous réserve des mesures correctives qu'il doit apporter compte tenu des constatations présentées dans le rapport, selon la priorité indiquée.

Les constatations de priorité élevée ou moyenne figurent sous la rubrique *Travail sur le terrain et constatations*, et les constatations de priorité faible sont présentées à l'annexe A. Hormis les constatations énoncées, le personnel n'a aucune préoccupation à l'égard d'autres aspects des activités de l'OCRCVM visées par l'inspection. Par ailleurs, il ne fait aucun commentaire et ne tire aucune conclusion en ce qui a trait aux activités de l'OCRCVM qui n'étaient pas visées par l'inspection.

II. Travail sur le terrain et constatations

A. Technologies de l'information

Conformément à la condition 11 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à ce que ses systèmes technologiques essentiels *i)* soient dotés de contrôles internes adéquats pour assurer l'intégrité et la sécurité de l'information et *ii)* disposent d'une capacité adéquate. En outre, il doit maintenir des contrôles permettant de gérer les risques associés à ses activités.

Cette année, un représentant de l'OCRCVM a perdu un appareil portable qui aurait renfermé des renseignements confidentiels d'entreprises et de particuliers clients de courtiers membres. Les tentatives pour retrouver l'appareil ont été vaines.

L'OCRCVM a pris des mesures afin d'atténuer les dommages que pourraient subir les clients potentiellement touchés par cet incident, notamment les suivantes :

- notification des courtiers membres concernés et coordination avec eux
- envoi de lettres aux clients potentiellement touchés
- mise en place un centre d'appel destiné à fournir de l'aide aux clients potentiellement touchés
- prise en charge des coûts des services d'alerte de crédit et de surveillance du crédit

Compte tenu de ce qui précède, le personnel a fait porter son inspection sur ce qui suit :

- les processus et contrôles actuels ainsi que les processus et contrôles correctifs en ce qui a trait à ce qui suit :
 - la collecte et la conservation de renseignements personnels
 - l'utilisation d'appareils électroniques portables
 - l'examen indépendant annuel des systèmes
 - l'impartition des fonctions de technologies de l'information (TI)
 - le plan de continuité de service
- les niveaux de dotation en personnel et les niveaux hiérarchiques au sein du service
- les indices de performance du système de surveillance

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les évaluations annuelles des risques et le registre connexe des risques liés aux TI
- l'examen indépendant annuel des systèmes et les autres rapports de tiers
- les organigrammes
- les manuels de politiques et de procédures

Le personnel a constaté que l'OCRCVM prend des mesures afin de corriger les enjeux relevés à la suite de la perte de renseignements.

Pendant la période d'inspection, il a également constaté que la documentation de l'OCRCVM concernant la composante TI du sommaire et du classement des risques du service n'était pas suffisante avant l'adoption du cadre de gestion du risque d'entreprise. Toutefois, l'OCRCVM a pris des mesures afin de mettre à jour ses processus en élaborant un nouveau registre des risques liés aux technologies de l'information. Dans le cadre de la

supervision continue de l'OCRCVM, le personnel continuera d'examiner les événements entourant la perte de l'appareil portable, les améliorations concernant les processus de TI susmentionnés et la capacité de l'OCRCVM de veiller à ce que les systèmes essentiels dont il est question dans la décision de reconnaissance soient dotés de contrôles internes adéquats qui gèrent efficacement les risques associés à ses activités ainsi que l'intégrité et la sécurité de l'information.

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation de priorité élevée ou moyenne dans ce secteur.

B. Opérations financières

Conformément au critère 6 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit disposer des ressources financières suffisantes pour bien exercer ses fonctions et s'acquitter de ses responsabilités.

Conformément à sa structure, l'OCRCVM :

- est une société sans but lucratif qui gère ses activités selon le principe du recouvrement des coûts
- a choisi le Service des finances et de l'administration pour surveiller les opérations financières et rendre compte au Comité des finances et de l'audit comptable, qui à son tour rend compte au conseil d'administration (le « conseil ») au moins une fois par trimestre
- tire sa principale source de revenus des frais qu'il perçoit auprès des courtiers et des marchés membres
- maintient divers types de polices d'assurance d'entreprise

En conséquence directe de la perte des données, l'OCRCVM a dû engager des frais imprévus pour faire enquête, gérer l'incident et améliorer les contrôles internes dans un contexte d'insécurité économique continue. Il a également dû se défendre dans le cadre d'un recours collectif relatif à la perte des données. Après que le personnel eut effectué le travail sur le terrain, la requête pour autorisation d'exercer le recours collectif a été rejetée; le demandeur principal a toutefois interjeté appel.

Le personnel a fait porter son inspection sur ce qui suit :

- la situation financière actuelle
- le processus budgétaire
- le financement des futurs projets réglementaires
- les instruments en place pour atténuer les risques (par exemple, des assurances)

Le personnel a examiné ce qui suit :

- les états financiers
- les documents budgétaires
- les polices d'assurance
- les procès-verbaux des réunions du conseil et des comités

Le personnel a constaté que l'OCRCVM avait tenu compte des risques connus dans sa planification financière et que celle-ci pouvait être adaptée en fonction des coûts imprévus liés à son obligation de s'acquitter de ses responsabilités de réglementation.

Constataion

Le personnel n'a fait aucune constataion dans ce secteur.

C. Gestion des risques

Conformément aux conditions 11a(ii) et 12f de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit maintenir des contrôles permettant de gérer les risques associés à ses activités, dont un examen annuel de ses plans de secours et de continuité de service, et effectuer une auto-évaluation de sa capacité à s'acquitter de ses responsabilités de réglementation.

Le cadre de gestion des risques de l'OCRCVM prévoit ce qui suit :

- l'équipe de direction (chef de la direction, premiers vice-présidents, vice-présidents régionaux) est chargée de repérer les principaux risques liés aux activités de l'organisme et de veiller à ce qu'ils soient gérés
- le premier vice-président aux finances et à l'administration est chargé de rendre des comptes sur la gestion des risques au Comité des finances et de l'audit comptable
- conformément à son mandat, le Comité des finances et de l'audit comptable a notamment pour rôle d'aider le conseil à remplir ses fonctions de surveillance des marches à suivre adoptées par l'OCRCVM à l'égard de ses systèmes de gestion des risques et de contrôles internes
- la présentation au conseil d'un rapport annuel sur la gestion des risques qui décrit sommairement l'examen des risques effectué par l'OCRCVM et présente des stratégies de gestion de ces risques
- l'approche utilisée pour établir le rapport sur la gestion des risques comprend des catégories de risques internes et externes, une évaluation des probabilités et une évaluation de l'incidence

À la lumière des facteurs énoncés sous la rubrique *Cadre de référence* de l'introduction, et étant donné que la fonction de gestion des risques n'a pas été examinée dans son ensemble à l'occasion des inspections précédentes, le personnel a mis l'accent sur ce qui suit :

- la connaissance du mandat du Comité des finances et de l'audit comptable
- l'évaluation du sondage et de l'auto-évaluation des membres du Comité des finances et de l'audit comptable effectués en 2012
- l'évaluation des processus d'élaboration du rapport annuel sur la gestion des risques
- l'évaluation du contenu (risques, stratégies d'atténuation, incidences, échéanciers) des rapports annuels sur la gestion des risques
- l'examen des procès-verbaux des réunions du Comité des finances et de l'audit comptable

En outre, le personnel a effectué un suivi limité des constatations du rapport d'inspection 2009 relatives à la continuité du service.

Le personnel a examiné les documents suivants concernant le Comité des finances et de l'audit comptable :

- les rapports annuels sur la gestion des risques à l'intention du conseil
- le mandat
- l'auto-évaluation effectuée en 2012
- le sondage mené auprès des membres en 2012
- les procès-verbaux des réunions

- les plans de continuité de service

Au cours de l'examen, le personnel a été informé que l'OCRCVM allait transférer son cadre de gestion des risques d'entreprise au Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) ou à un autre cadre disponible. Le personnel a également reçu des documents qui présentent les mesures prises par l'OCRCVM pour mettre en œuvre une fonction d'audit interne dans un avenir rapproché, celle-ci n'ayant toutefois pas encore été mise en place à la fin de la période d'inspection. En outre, le personnel a fait une constatation de priorité élevée, dont les détails figurent ci-dessous.

Constatation 1 – Politiques écrites

Le personnel a été informé que l'OCRCVM ne dispose pas de politiques écrites qui *i)* décrivent sommairement sa fonction de gestion des risques et *ii)* indiquent les autres politiques et procédures comprises dans le cadre global de gestion des risques.

Risques	Des politiques et procédures écrites font partie intégrante d'une gestion des risques efficace. Sans elles, il est difficile d'assurer la communication efficace, la coordination, la mise en œuvre cohérente et la mise à jour d'un régime de gestion des risques.
Priorité	Élevée
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Une politique de gestion des risques d'entreprise détaillée ainsi que les procédures connexes pour l'OCRCVM seront mises en œuvre d'ici la fin du présent exercice, qui se terminera en mars 2015.</i>
Commentaires des membres du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Le personnel s'attend à ce que l'OCRCVM surveille et évalue l'efficacité de la politique détaillée et des procédures connexes une fois que celles-ci auront été mises en œuvre, de la manière indiquée dans la réponse.

D. Mise en application

Conformément aux conditions 5 et 8 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles par les courtiers membres et leur personnel inscrit, les systèmes de négociation parallèles (SNP) et les autres personnes sous sa compétence.

Le personnel de la mise en application de l'OCRCVM s'acquitte de ses responsabilités de réglementation de trois manières :

- l'évaluation des dossiers
- les enquêtes
- les litiges

Pendant la période d'inspection, l'OCRCVM a créé un groupe distinct chargé de traiter les plaintes et les demandes de renseignements des clients. Ce nouveau groupe est indépendant du Service de la mise en application, bien que son directeur soit également le directeur du Service d'évaluation des dossiers.

Les principales responsabilités du personnel de la mise en application sont les suivantes :

- effectuer une évaluation préliminaire des dossiers
- examiner les plaintes ou les indications de possibles manquements à la réglementation
- prendre des mesures disciplinaires en cas de manquement

Depuis 2008, l'instabilité permanente de la conjoncture économique, les faibles taux d'intérêt, l'utilisation accrue de la technologie par les personnes autorisées et les membres (par exemple, l'utilisation de sites Web et d'autres formes de réseaux sociaux, comme les blogues et les chaînes spécialisées) ainsi que d'autres événements clés de marché (par exemple, le « krach éclair » de 2010) ont augmenté les risques pour les investisseurs et porté atteinte à l'intégrité des marchés financiers. Plus particulièrement, les membres de l'OCRCVM ont dû se tourner vers de nouvelles activités pour soutenir la rentabilité générale. En outre, les produits non traditionnels et les stratégies de négociation complexes sont devenus omniprésents. Dans un tel contexte, le personnel s'attend à ce que l'OCRCVM intervienne rapidement lorsque les investisseurs subissent des préjudices, notamment en détectant les situations problématiques, en enquêtant et en intentant des poursuites. Par ailleurs, il a constaté que l'OCRCVM a apporté des modifications pour donner suite à d'importantes constatations du Rapport d'inspection 2009 concernant le Service de la mise en application. Par conséquent, le personnel a axé son examen sur ce qui suit :

- la compréhension des nouveaux systèmes utilisés (gestion des dossiers de mise en application)
- l'analyse du processus de sélection des dossiers, y compris des critères d'évaluation
- l'analyse des données statistiques et l'examen des dossiers dans chaque groupe
- l'évaluation du fonctionnement des formations d'instruction et du processus disciplinaire de l'OCRCVM¹
- l'évaluation du processus de renvoi à d'autres autorités de réglementation

¹ Les formations d'instruction relèvent du coordonnateur des audiences, qui fait partie du Bureau de l'avocat général.

- l'analyse du traitement, par l'OCRCVM, des dossiers par la suite revus par l'Ombudsman des Services bancaires et d'investissement (OSBI)
- l'évaluation du rôle et de la fonction du groupe nouvellement créé pour traiter les demandes de renseignements des clients
- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les données statistiques des dossiers de chaque groupe et un échantillon de dossiers
- les politiques ayant trait aux critères de sélection des dossiers
- les procédures de la formation d'instruction et un échantillon de décisions
- les dossiers liés à l'OSBI
- un échantillon de dossiers transmis à d'autres autorités de réglementation
- les organigrammes
- les manuels de politiques et de procédures
- les rapports trimestriels et annuels

Dans le cadre de l'inspection, le personnel a relevé plusieurs enjeux au sein du service. Ils sont détaillés dans les constatations de priorité élevée et de priorité moyenne énoncées ci-dessous.

Constatation 1 – Nombre de dossiers concernant la conduite sur les marchés

Pendant la période d'inspection, le personnel a noté ce qui suit :

- les dossiers concernant la conduite sur les marchés que le Service d'examen et d'analyse des opérations a soumis au Service des enquêtes présentaient un taux plus élevé de fermeture sans intervention (40 %) que les dossiers relatifs à la conduite des membres soumis par le Service d'évaluation des dossiers (30 %)
- dans un certain nombre de dossiers relatifs aux règles du marché échantillonnés que le Service des enquêtes a fermés sans qu'aucune mesure ne soit prise, il n'y avait aucune indication de travaux importants s'ajoutant à ceux du Service d'examen et d'analyse des opérations et aucune explication claire et par écrit du personnel du Service des enquêtes pour justifier la décision de ne pas exécuter de travaux supplémentaires
- 25 % des dossiers ouverts par le Service des enquêtes se rapportaient aux règles du marché et 75 %, à la conduite des membres; parmi les dossiers qui ont donné lieu à des mesures disciplinaires, 12 % se rapportaient aux règles du marché et 88 %, à la conduite des membres
- de plus, dans les dossiers relatifs aux règles du marché qui ont donné lieu à des mesures disciplinaires, les infractions aux Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM) étaient très similaires, surtout lorsque la personne en cause était une personne physique, la majorité des dossiers concernant des allégations de saisie d'ordres visant à établir un cours acheteur factice à la

clôture	
<p>Lors de son évaluation, le personnel n'a trouvé aucune explication évidente de la proportion différente de dossiers relatifs aux règles du marché et de dossiers relatifs à la conduite des membres, alors que le personnel du Service d'examen et d'analyse des opérations possède une connaissance approfondie des marchés et que les dossiers qu'il a transférés étaient généralement plus détaillés et contenaient des analyses plus poussées que ceux transférés par le Service d'évaluation des dossiers. Bien que les cadres supérieurs du Service de la mise en application soient conscients des proportions différentes, ils n'ont pas fourni au personnel une analyse générale avec documents à l'appui pouvant offrir une explication raisonnable.</p>	
Risques	Les manquements aux règles du marché pourraient persister et prendre de l'expansion si moins d'attention était accordée aux allégations d'infractions aux RUIIM.
Priorité	Élevée
Exigence	Veillez décrire le plan d'action que l'OCRCVM mettra en place pour évaluer les raisons des résultats disproportionnés.
Réponse de l'OCRCVM	<p><i>Le Service de la mise en application de l'OCRCVM se concentre toujours sur les dossiers relatifs aux règles du marché qui portent gravement atteinte à l'intégrité des marchés et leur causent des préjudices importants. C'est pourquoi une de nos principales priorités consiste à enquêter et à intenter des poursuites dans les dossiers mettant en cause des pratiques de négociation manipulatrices et trompeuses.</i></p> <p><i>Pour concrétiser cette priorité, nous faisons appel à une approche fondée sur le risque pour repérer les manquements commis sur les marchés qui posent les plus grands risques pour l'intégrité des marchés et intenter des poursuites sur le fondement de preuves tangibles et concluantes. Plusieurs changements ont récemment été apportés aux procédures afin que le Service de la mise en application se penche sur les bons dossiers. En décembre 2013, le Service de la mise en application a mis à jour ses critères de sélection pour que la sélection des dossiers relatifs aux règles du marché soit plus transparente et mieux encadrée. Le Service d'examen et d'analyse des opérations a simultanément mis au point une approche fondée sur le risque pour détecter les nouveaux dossiers qui posent un risque élevé pour l'intégrité des marchés. De plus, le Service de la mise en application et le Service d'examen et d'analyse des opérations sont en contact permanent afin de s'assurer que leurs politiques et leurs méthodes de traitement des dossiers respectives sont en harmonie. Leurs cadres tiennent des réunions périodiques à cet effet. Toutes ces mesures contribuent à faire en sorte que les dossiers à haut risque soient transmis au Service de la mise en application et que ce dernier y donne suite.</i></p> <p><i>La décision de fermer un dossier est fonction de notre méthode de sélection des dossiers et de la qualité de la preuve. Nous ne chercherons pas à obtenir un taux de fermeture prévu ou</i></p>

normalisé. Nous ne considérons donc pas que le taux de clôture de 40 % des dossiers provenant du Service d'examen et d'analyse des opérations soit le signe d'un problème inhérent à notre processus de mise en application. Nous croyons plutôt qu'il démontre que notre démarche et nos critères de sélection des dossiers sont adéquats.

De même, nous ne considérons pas que l'écart de 10 % entre le taux de fermeture des dossiers relatifs aux règles du marché et le celui des dossiers relatifs à la conduite des membres soit important ou problématique. Ces dossiers sont de nature différente. C'est pourquoi nous ne nous attendrions pas à constater une corrélation claire entre les taux de fermeture de ces deux types de dossiers. La différence pourrait tout aussi bien avoir une incidence sur le nombre de dossiers donnant lieu à des mesures disciplinaires dans chaque catégorie.

Nos procédures d'enquête sont rigoureuses et complètes, et nous continuons de les améliorer. La majorité de nos dossiers relatifs aux règles du marché nous sont transmis par le Service d'examen et d'analyse des opérations. Tous les dossiers soumis par ce service font l'objet d'une évaluation approfondie de la part du directeur des enquêtes, qui détermine s'il y a lieu de tenir une enquête en bonne et due forme.

Les dossiers relatifs aux règles du marché échantillonnés par les ACVM cadrent avec nos procédés actuels. Dans le cadre de notre examen des dossiers de l'échantillon, nous avons trouvé des preuves que des travaux supplémentaires avaient été effectués, soit par le directeur des enquêtes lors de l'évaluation initiale, soit par l'enquêteur, lors de l'enquête en tant que telle. Il s'agissait par exemple de prolonger la période d'examen, d'élargir l'éventail d'opérations indiquées dans le dossier transmis, d'effectuer des analyses supplémentaires ou d'obtenir des renseignements supplémentaires auprès de la société pendant l'enquête.

En outre, les documents examinés contiennent une justification du plan d'action recommandé. Bien que des changements aient été apportés au cours des dernières années pour simplifier les notes de service faisant état de nos recommandations et rendre nos procédures plus efficaces, il reste des sections spécifiques qui soulignent clairement les recommandations et l'information ou les preuves à l'appui. De plus, l'équipe de direction a récemment réitéré l'importance de la qualité des notes de service dans lesquelles le personnel formule ses recommandations.

Pour ce qui est de la question soulevée concernant les types de poursuites, la majorité de nos dossiers relatifs aux règles du marché portent non seulement sur les « cours de clôture élevé », mais également sur la surveillance des opérations. En fait, en 2013, 50 % de nos dossiers relatifs aux règles du marché impliquaient une surveillance défailante des opérations. Les changements apportés ces dernières années à la structure des marchés ont eu une incidence sur le nombre et les types de dossiers relatifs aux règles du marché. Le Service d'examen et d'analyse des opérations, d'où ces dossiers proviennent

	<i>principalement, décèle davantage d'infractions potentielles des clients des membres. Étant donné que ces questions ne relèvent pas de la compétence de l'OCRCVM, les dossiers sont transmis aux membres des ACVM pertinents. Par conséquent, le Service de la mise en application de l'OCRCVM se concentre de plus en plus sur la surveillance que les courtiers membres exercent sur les activités de leurs clients, c'est-à-dire sur la suffisance de la surveillance exercée pour prévenir les pratiques de négociation manipulatrices et trompeuses.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM examine la proportion de dossiers relatifs aux règles du marché et à la conduite des membres pour déterminer si elle est raisonnable. Le personnel continuera également à surveiller le niveau d'activités du Service de la mise en application et analysera les tendances dans le cadre de la supervision continue.

Constatation 2 – Efficacité des enquêtes	
<p>Le personnel craint que, dans certains cas, le personnel chargé des enquêtes de l'OCRCVM ait décidé de ne pas enquêter sur des allégations de placements qui ne conviennent pas au client ou d'opérations non autorisées pour les motifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le manque de détails au dossier concernant les conversations entre le représentant inscrit (conseiller) et les clients • l'analyse incomplète effectuée par le personnel chargé des enquêtes pour déterminer si la société a efficacement supervisé ses conseillers (c'est-à-dire en leur donnant des indications sur les niveaux de risque des produits et en vérifiant si le niveau de tolérance au risque du client avait été rehaussé en fonction de ses nouveaux placements) • l'évaluation de la gravité des manquements allégués sur le fondement de plaintes en bonne et due forme 	
Risques	Il se pourrait que le personnel chargé des enquêtes n'enquête pas au sujet des placements qui ne conviennent pas au client et des opérations non autorisées parce qu'il a l'impression que la société ou le conseiller n'a pas suivi les directives de l'OCRCVM ou qu'une plainte en bonne et due forme n'a pas été déposée. Cette façon de voir les enquêtes pourrait contribuer à la persistance du problème.
Priorité	Élevée
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de	<i>Au début de 2011, le Service de la mise en application a adopté un processus de sélection des dossiers qui nous oblige à affecter</i>

l'OCRCVM

nos ressources aux dossiers qui mettent en cause des manquements préjudiciables à la réglementation et envoient un message fort en matière de réglementation qui aide l'OCRCVM à remplir son mandat de protection des investisseurs.

La méthode de sélection des dossiers fondée sur le risque soutient toutes les étapes de la mise en application, de l'évaluation des dossiers aux poursuites en passant par les enquêtes. Les critères de sélection incluent entre autres la gravité du manquement allégué, le préjudice causé aux investisseurs et la présence de comportements répétitifs qui laissent entrevoir un risque de récidive ou un problème systémique. Toute aussi importante est la nécessité d'évaluer la qualité des preuves nécessaires pour étayer les allégations dans le cadre d'un processus disciplinaire officiel. C'est pourquoi, même si elle n'est pas déterminante, la coopération des témoins/plaignants est un élément important de notre processus de sélection des dossiers. En outre, l'absence de notes du conseiller démontre simplement l'absence d'éléments de corroboration. Même si elle peut éclairer notre évaluation de la preuve, elle n'a jamais été le seul facteur déterminant dans la fermeture d'un dossier. Ce n'est pas ainsi que fonctionne notre processus actuel.

Notre processus de sélection des dossiers permet par ailleurs un examen plus fiable des événements signalés à l'OCRCVM au moyen de ComSet. Plus particulièrement, le Service d'évaluation des dossiers doit examiner chaque événement déclaré au moyen de ComSet, qu'une plainte soit déposée ou non directement auprès de l'OCRCVM. De plus, il prendra contact avec les personnes ayant déposé une plainte au moyen de ComSet, s'il y a lieu, pour assurer un examen approfondi de la plainte, encore une fois, que la plainte ait été déposée ou non directement auprès de l'OCRCVM. Souvent, le personnel fait des recherches plus poussées pour déterminer s'il y a d'autres indices de problèmes systémiques ou de comportements répétitifs justifiant une enquête plus approfondie.

Parmi les évaluations de dossiers que les ACVM ont échantillonnées, la décision de fermer ces dossiers était généralement fondée sur plusieurs facteurs, dont l'existence d'une preuve contradictoire convaincante et l'absence de manquements répétitifs ou de préjudice important. Il n'y a eu que quelques cas où l'absence de plainte directe a été le principal facteur motivant la fermeture du dossier. Toutefois, il convient de noter que ces dossiers datent d'avant la mise en place de notre processus de sélection des dossiers actuel.

Nous avons pour pratique établie d'inclure dans toutes les enquêtes un examen de la supervision. Comme il est important d'appliquer des méthodes d'examen de la supervision uniformes et efficaces, nous avons créé un groupe de travail constitué d'enquêteurs, de conseillers juridiques et de membres de la direction.

En janvier 2014, une politique de supervision détaillée et complète a été mise en œuvre parallèlement à des orientations générales pratiques à l'intention du personnel. Cette politique a

	<p><i>pour objet d'apporter des éclaircissements sur le processus, de mettre en évidence les principaux points à traiter et d'assurer une application uniforme à tous les dossiers de supervision.</i></p> <p><i>Dans les dossiers de convenance au client, le but principal de notre examen est de déterminer si la société avait pris des mesures raisonnables pour surveiller le conseiller et, le cas échéant, remis en question les opérations ne convenant pas aux clients. Notre examen permet également de relever tout problème systémique ou comportement répétitif indiquant une défaillance des procédures ou des contrôles internes susceptible d'avoir contribué au manquement sous-jacent. Nous sommes d'avis que la nouvelle politique globale établit des orientations appropriées qui aideront notre personnel à s'assurer que tous les cas de supervision qui nécessitent une intervention sont repérés et pris en charge.</i></p>
Commentaires du personnel et suivi	<p>Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM évalue l'efficacité <i>i)</i> de la nouvelle politique détaillée visant à fournir les orientations appropriées pour aider le personnel du Service de la mise en application à s'assurer que tous les cas qui nécessitent une intervention sont repérés et pris en charge; et <i>ii)</i> de la méthode de sélection des dossiers fondée sur le risque mise à jour pour s'assurer que l'absence de plainte directement déposée ou de notes des conseillers ne soit pas le principal facteur justifiant la fermeture de certains dossiers.</p>

Constatation 3 – Accès au système de gestion des dossiers de mise en application	
L'OCRCVM ne limite pas l'accès à la base de données sur la gestion des dossiers pour gérer les conflits d'intérêts potentiels des utilisateurs du système (par exemple, allégations contre un parent).	
Risques	Les utilisateurs concernés par un conflit d'intérêts apparent ou réel ont la possibilité d'avoir accès, à leur bénéfice, à l'information contenue dans le système de gestion des dossiers de mise en application.
Priorité	Élevée
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>Pour restreindre l'accès du personnel au système de gestion des dossiers de mise en application, il faudra apporter des modifications importantes aux systèmes de technologie de l'information. Il n'est pas possible d'appliquer les restrictions manuellement compte tenu du fait que nos applications de gestion sont intégrées. La direction du Service de la mise en application</i>

	<p><i>de l'OCRCVM et le Service de TI de l'OCRCVM ont entrepris une analyse de rentabilité d'une telle modification dans le cadre de la budgétisation des investissements pour l'exercice 2016.</i></p> <p><i>Entre-temps, nous notons que d'autres mesures ont été mises en œuvre pour repérer et gérer les conflits au sein du personnel. Plus particulièrement, conformément à la politique de l'OCRCVM, tous les employés ont l'obligation de signaler de façon continue à l'entreprise les conflits réels ou potentiels. Ainsi, la direction du Service de la mise en application est informée de tout conflit d'intérêts propre aux dossiers de mise en application en cours et prend les moyens nécessaires pour les gérer adéquatement.</i></p>
Commentaires du personnel et suivi	<p>Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que l'OCRCVM prenne les mesures nécessaires pour gérer adéquatement les conflits d'intérêts apparents ou réels des utilisateurs du système de gestion des dossiers de mise en application jusqu'à ce que ce système soit modifié.</p>

Constatation 4 – Normes de tenue des dossiers	
<p>Le personnel a examiné un échantillon de dossiers provenant de chaque groupe chargé de la mise en application. Il a remarqué, dans certains dossiers de l'échantillon, les éléments qui suivent, lesquels ont tous trait à l'organisation des dossiers et à la documentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • documentation insuffisante des motifs pour lesquels un dossier a été qualifié de discrétionnaire ou de dossier à faible incidence et des critères servant à déterminer s'il doit faire l'objet d'une enquête • documentation insuffisante des motifs de fermeture d'un dossier dans la note de service à ce sujet • éléments propres aux dossiers d'enquêtes et de litiges : <ul style="list-style-type: none"> ○ le niveau d'examen et d'approbation requis de la direction n'était pas toujours documenté de la même manière ○ il n'existe pas de normes uniformes en ce qui a trait à la conservation des notes et des documents à l'appui mentionnés dans les dossiers 	
Risques	L'application non uniforme de normes de tenue des dossiers pourrait se solder par un niveau d'assurance inadéquat et réduire l'efficacité des poursuites.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de	<i>L'application de nouveaux critères de sélection des dossiers en 2011 a permis de mettre en place des lignes directrices très</i>

<p>l'OCRCVM</p>	<p><i>pointues de classification des dossiers à l'intention du personnel, qui lui laissent peu de pouvoir discrétionnaire. Ces critères sont bien connus de tous les membres du personnel du Service de la mise en application et sont documentés dans les lignes directrices écrites. Nous sommes par conséquent convaincus que la classification des dossiers de mise en application, qui est également soumise à la surveillance de la direction, est juste. Le Service d'évaluation des dossiers, en particulier, applique rigoureusement depuis le début les critères de sélection des dossiers. Il applique les critères de sélection aux faits propres à chaque dossier tant à l'ouverture qu'à la fermeture. À la fin de l'examen du dossier, le personnel rédige une note de service contenant sa recommandation qui renvoie précisément aux critères et à l'examen qualitatif qu'il doit effectuer, ces informations servant à déterminer s'il y a lieu d'entreprendre une enquête officielle.</i></p> <p><i>Malgré tout, le Service de la mise en application est conscient qu'il faut améliorer en permanence les normes de documentation. Nous sommes d'avis que le nouveau système de gestion des dossiers du Service de la mise en application, qui a été mis en activité en août 2013, remédiera aux problèmes de documentation soulevés par les ACVM. La mise en place de ce système a donné lieu à une mise à niveau importante des systèmes de stockage électronique du Service de la mise en application, y compris l'achat de nouveaux logiciels de gestion des dossiers et de stockage des documents.</i></p> <p><i>Entre autres choses, le système de gestion des dossiers de mise en application :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. permet au personnel de repérer précisément la catégorie à laquelle appartient le dossier et de prendre connaissance des considérations essentielles dont il faut tenir compte dans notre examen qualitatif des dossiers pour déterminer à quels dossiers il faut donner suite;</i>
	<ol style="list-style-type: none"> <i>2. augmente notre capacité de stockage électronique, garantissant ainsi que l'information sur les dossiers, y compris les notes et les examens de la direction, est désormais stockée électroniquement;</i> <i>3. assure l'uniformité de la documentation et des exigences de suivi de l'information clé et des obligations d'information.</i> <p><i>Le système de gestion des dossiers de mise en application a été mis en place peu de temps avant la fin de la période d'inspection. Par conséquent, il était alors difficile d'évaluer son incidence future sur ces questions. Toutefois, on prévoit que les avantages</i></p>

	<i>de ce système, combinés à la formation continue du personnel sur son utilisation et aux mises à jour connexes des politiques et des procédures du service, se traduiront par des améliorations mesurables dans ce domaine.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM contrôle l'efficacité du nouveau système et des nouvelles procédures et qu'il y apporte en continu les améliorations qui s'imposent.

E. Conformité des finances et des opérations

Conformément à la condition 8b de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP.

Afin de s'assurer que les membres se conforment aux normes prudentielles, le Service de la conformité des finances et des opérations de l'OCRCVM est chargé :

- d'examiner et d'analyser les documents financiers déposés par les membres pour s'assurer que ceux-ci conservent un capital suffisant et en rendent compte fidèlement, conformément aux règles de l'OCRCVM
- d'effectuer sur place des examens des documents financiers des membres
- d'examiner les documents de travail des auditeurs des membres

Compte tenu de la volatilité de la conjoncture économique, qui a aggravé d'autant la perte de deux courtiers interreliés clés, et de la perte de données survenue pendant la période d'inspection, le personnel a examiné plus particulièrement les éléments suivants :

- l'évaluation de la mise en œuvre des changements apportés au cycle d'inspection, dont l'analyse d'un échantillon de dossiers d'inspection de membres
- l'évaluation des modules d'inspection modifiés et nouveaux et des procédures du Service de la conformité des finances et des opérations conçus et mis en œuvre dans le but de résoudre les enjeux attribuables à MF Global et à Penson
- l'évaluation des procédures et des contrôles de la collecte et de la conservation des données personnelles, et de l'utilisation de dispositifs électroniques portables

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009, y compris l'évaluation des modifications apportées au système de dépôt électronique de rapports financiers réglementaires (DERFR)
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les rapports financiers mensuels et les Formulaires 1 déposés
- les changements apportés aux modules d'inspection sur place
- les dossiers d'inspection sur place
- les organigrammes
- les manuels de politiques et de procédures
- les rapports trimestriels et annuels

Le personnel souligne que le Service de la conformité des finances et des opérations a modifié ses procédures réglementaires afin de régler les enjeux découlant d'événements importants (par exemple, MF Global), et il n'a relevé aucun enjeu dans les changements apportés au cycle d'inspection. Néanmoins, il a fait les constatations de priorité moyenne suivantes.

Constatation 1 – Importance relative	
Aucune procédure officielle n’était en place pour examiner le calcul du seuil d’importance relative et ajuster ultérieurement la taille des échantillons si l’évaluation du risque résiduel avait changé au cours d’une inspection sur place.	
Risques	En l’absence d’une procédure pour évaluer le caractère adéquat de la taille des échantillons après le début d’une inspection sur place, il se pourrait que des enjeux pertinents ou des irrégularités ne soient pas repérés adéquatement.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l’OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d’indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l’OCRCVM	<i>Nous avons officialisé nos pratiques d’examen afin de revoir le calcul du seuil d’importance relative et de nous assurer qu’il tient compte de toute modification de la cote de risque résiduel de la société tout au long de la période d’inspection et, au besoin, d’ajuster la taille des échantillons en conséquence.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte de la réponse de l’OCRCVM et n’a pas d’autres commentaires.

Constatation 2 – Normes de présentation des rapports	
Le personnel a relevé dans les rapports de nombreux cas où aucune règle ni aucune disposition de la législation en valeurs mobilières n’étaient citées à l’appui d’une constatation. Il reconnaît qu’à la suite de la période d’inspection, le personnel de l’OCRCVM a pris des mesures pour corriger cet enjeu. Le chef de service a communiqué par écrit avec les directeurs du Service de la conformité des finances et des opérations pour leur rappeler que toute irrégularité doit être étayée par un renvoi à une règle ou à un règlement ou encore à une disposition de la législation en valeurs mobilières applicable. De plus, le manuel des politiques et des procédures a été mis à jour en conséquence.	
Risques	Si aucun renvoi n’est fait aux règles ou règlements de l’OCRCVM ou à une disposition de la législation en valeurs mobilières, les membres n’ont aucune norme réglementaire sur laquelle se fonder pour déterminer la meilleure façon de régler l’enjeu.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les autres mesures que pourrait prendre l’OCRCVM pour corriger la situation.
Réponse de l’OCRCVM	<i>Nous avons mis à jour nos pratiques d’inspection afin de nous assurer que toutes les irrégularités soulevées lors d’une inspection sont accompagnées d’un renvoi à une règle ou à un</i>

	<i>règlement ou encore à une disposition de la législation en valeurs mobilières applicable. La procédure de contrôle de la qualité prévoit l'examen et l'approbation par un directeur du rapport d'inspection final devant être publié.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

F. Conformité de la conduite des affaires

Conformément à la condition 8b de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP.

Afin de s'assurer que les membres se conforment aux exigences de l'OCRCVM, le Service de la conformité de la conduite des affaires doit effectuer des inspections des sociétés membres sur place en portant une attention particulière à ce qui suit :

- la convenance au client
- la supervision
- la lutte au blanchiment d'argent
- le contrôle diligent
- les activités des employés affectés au financement d'entreprise et à la recherche
- les contrôles internes des membres

Les modèles d'entreprise des courtiers et des conseillers continuent d'être mis à rude épreuve dans la conjoncture économique, ce qui a amené certains courtiers à élargir leurs domaines d'activité, à impartir leurs fonctions administratives, à augmenter la taille et la complexité de leur gamme de produits ou à adopter des stratégies de négociation et de placement plus lucratives. De plus, compte tenu de l'essor des médias sociaux, les investisseurs s'attendent à ce que les courtiers et les conseillers communiquent rapidement avec eux par divers moyens, ce qui a alourdi le fardeau de conformité des courtiers et, par le fait même, le fardeau réglementaire de l'OCRCVM. Enfin, la perte d'un dispositif électronique portable a soulevé des préoccupations au sujet de la sécurité des données. C'est pourquoi, le personnel a axé l'inspection sur l'évaluation de ce qui suit :

- les modifications apportées au cycle d'inspection, notamment l'examen d'un échantillon de dossiers d'inspection de membres et d'établissements ainsi que des statistiques connexes
- les procédures spécifiques, les modules d'inspection modifiés et les nouveaux modules conçus et mis en œuvre pour régler les problèmes éventuels attribuables à l'utilisation accrue de l'effet de levier, aux modèles d'entreprise fondés uniquement sur des services d'exécution d'ordres, au placement de produits d'investissement dans des conditions de non-concurrence, à la place accordée aux produits d'investissement à risque élevé dans les comptes de clients, aux médias sociaux et à l'impartition
- les procédures et les contrôles de la collecte et de la conservation des données personnelles, et l'utilisation de dispositifs électroniques portables

Le personnel a également mis l'accent sur certains aspects de l'examen effectué par le Service de la conformité de la conduite des affaires sur la conformité des membres de l'OCRCVM à la législation en valeurs mobilières et aux règles des courtiers membres. Il a déterminé que, dans le cadre de sa supervision continue, il conviendra avec le personnel de l'OCRCVM d'une répartition des responsabilités d'évaluation de la conformité des membres à certains aspects de la législation en valeurs mobilières qui ne sont pas entièrement prévus dans les règles ou règlements actuels de l'OCRCVM.

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les

suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- la documentation des contrôles
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les modifications apportées aux modules du programme
- les dossiers d'inspection et les statistiques connexes
- les organigrammes
- les manuels de politiques et de procédures
- les rapports trimestriels et annuels

Dans le cadre de son inspection, le personnel a relevé plusieurs enjeux au sein du service. Ils sont détaillés dans les constatations de priorité élevée et de priorité moyenne énoncées ci-dessous.

Constatation 1 – Résolution des enjeux soulevés dans les rapports

Le personnel a relevé de nombreux cas où le suivi des constatations figurant dans les rapports était inadéquat (par exemple l'acceptation d'une réponse imprécise ou contenant peu de détails) ou n'était pas effectué en temps opportun.

Risques	En l'absence de procédure uniforme pour assurer qu'un suivi de toutes les constatations est effectué en temps opportun, les cas de non-conformité pourraient persister, ce qui pourrait porter préjudice au public investisseur.
Priorité	Élevée
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<p><i>Le Service de la conformité de la conduite des affaires a adopté une procédure écrite pour assurer un suivi des constatations en temps opportun. Cette procédure est documentée dans les politiques et procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires, sous les rubriques « BCC Examination Process – Response Management » et « BCC Examination Process – Monitoring ». Ces politiques et procédures exposent clairement la marche à suivre pour régler concrètement les enjeux de conformité et fermer les dossiers d'inspection.</i></p> <p><i>Depuis l'inspection des ACVM, les politiques et procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires ont été modifiées afin d'y inclure des indices de performance pour le service (qui obligent le personnel à faire des efforts raisonnables pour « fermer » le dossier d'inspection dans les huit semaines suivant la date à laquelle une société donnée répond au rapport d'inspection du Service de la conformité de la conduite des affaires). Le Service de la conformité de la conduite des affaires</i></p>

	<p><i>s'assurera également que la procédure de suivi est adéquatement documentée.</i></p> <p><i>Par exemple, on peut « fermer » un dossier d'inspection lorsque les parties concernées s'entendent sur un engagement à prendre ou fixent la date d'une inspection de suivi dans un délai déterminé. On peut également « fermer » une constatation ou une inspection après la transmission du dossier au Service de la mise en application.</i></p> <p><i>Par ailleurs, le système UBSS actuellement utilisé offre une méthode uniforme de suivi des calendriers d'inspection. De plus, il est prévu de faire passer le système de gestion des dossiers de conformité du système UBSS à un nouveau système appelé CRM, qui offrira d'autres outils de suivi de l'évolution des inspections.</i></p>
Commentaires du personnel et suivi	<p>Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM surveille et évalue l'efficacité des politiques et des procédures écrites du service et le passage au nouveau système de gestion des dossiers de conformité.</p>

Constatation 2 – Politique d'inspection des établissements	
<p>Il n'existe aucune politique écrite officielle concernant la procédure de sélection des établissements des courtiers membres à inspecter. Par conséquent, aucun document n'a été adopté pour fixer et justifier le nombre, la fréquence et le lieu des inspections effectuées par le Service de la conformité de la conduite des affaires. Plus particulièrement, pendant la période d'inspection, le personnel a noté le peu d'inspections dans les établissements de la province de la Nouvelle-Écosse.</p>	
Risques	<p>En l'absence d'une politique définie, le personnel de l'OCRCVM n'a pas suffisamment d'indications sur le moment ou la fréquence des inspections à effectuer ou sur la procédure de sélection des établissements de courtiers à inspecter. Par conséquent, cela pourrait se traduire par des problèmes de calendrier d'inspection, un nombre insuffisant d'inspections d'établissements ou une sélection inadéquate des établissements à inspecter, ce qui pourrait accroître le risque pour les investisseurs dans les régions qui ne sont pas assujetties à un cadre réglementaire adéquat.</p>
Priorité	Élevée
Exigence	<p>Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation. Étant donné que cette constatation figurait également dans le rapport d'inspection précédent, veuillez fournir un plan d'action ainsi qu'un calendrier de mise en œuvre.</p>
Réponse de l'OCRCVM	<p><i>Une procédure écrite de sélection des établissements a été mise en œuvre en mars 2012. Cette procédure codifie la procédure que suivent chaque année les directeurs du Service de la conformité</i></p>

	<p><i>de la conduite des affaires, de concert avec la haute direction, pour établir la liste des établissements qui feront l'objet d'une inspection au cours de l'année à venir. On applique les critères de sélection écrits afin d'établir une liste proposée d'établissements sélectionnés; cette liste est ensuite passée en revue chaque trimestre afin de s'assurer qu'elle est respectée et de déterminer si elle doit être modifiée en raison d'événements nouveaux. L'OCRCVM remet chaque année cette liste (dans laquelle figurent les numéros et les adresses des sièges sociaux et des établissements) au personnel des ACVM et lui transmet des mises à jour trimestrielles.</i></p> <p><i>Le Service de la conformité de la conduite des affaires a depuis mis à jour sa procédure de sélection des établissements et l'a intégrée dans ses politiques et procédures écrites officielles.</i></p> <p><i>Après la publication du rapport d'inspection précédent des ACVM en 2009, le Service de la conformité de la conduite des affaires s'est engagé à assurer une couverture géographique proportionnelle en Nouvelle-Écosse tout en continuant d'appliquer une approche d'inspection fondée sur le risque. L'OCRCVM a rempli cet engagement.</i></p>
<p>Commentaires du personnel et suivi</p>	<p>Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Bien que l'OCRCVM ait augmenté le nombre total d'inspections d'établissements et commencé à inspecter un plus grand nombre d'établissements en Nouvelle-Écosse au cours de l'exercice 2012, le personnel s'attend à ce qu'il continue de surveiller l'efficacité de la liste d'inspection et de communiquer ouvertement avec les autorités de reconnaissance, dans la mesure nécessaire pour assurer une supervision continue adéquate des établissements membres de l'OCRCVM dans tous les territoires.</p>

<p>Constataion 3 –Procédures en matière de convenance au client</p>	
<p>Le personnel souligne que les procédures du programme d'inspection n'offrent pas un encadrement suffisant aux inspecteurs du Service de la conformité de la conduite des affaires pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sélectionner les comptes de clients ayant une forte concentration dans des émetteurs ou des secteurs en particulier afin d'évaluer la convenance au client • repérer les conseillers qui recommandent des produits à risque élevé à leurs clients • confirmer le statut d'investisseur qualifié pour les placements de produits dispensés hors du module de financement d'entreprise 	
<p>Risques</p>	<p>Sans procédures d'inspection claires et précises, le personnel du Service de la conformité de la conduite des affaires ne peut pas évaluer de façon uniforme les nouveaux enjeux qui sont dans</p>

	l'intérêt public.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<p><i>Le Service de la conformité de la conduite des affaires a étoffé les procédures d'inspection dans ses modules relatifs à la clientèle de détail afin que les inspecteurs soient mieux encadrés pour :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>sélectionner les comptes de clients ayant une forte concentration dans des émetteurs ou des secteurs en particulier afin d'évaluer la convenance au client, en donnant notamment des indications sur la manière de sélectionner les comptes à forte concentration à vérifier</i> • <i>repérer les conseillers qui recommandent des produits à risque élevé à leurs clients, en donnant notamment des indications sur la manière de les repérer</i> • <i>confirmer le statut d'investisseur qualifié pour les placements de produits dispensés dans les modules relatifs à la clientèle de détail et de contrôle diligent des produits.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

G. Conformité de la conduite de la négociation

Conformément à la condition 8b de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit administrer ses règles et veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP. Le paragraphe *b* de l'article 6.1 du Règlement 21-101 oblige tous les SNP à être membres d'une entité d'autoréglementation; par conséquent, chaque SNP qui exerce son activité au Canada a conclu un contrat avec l'OCRCVM pour que celle-ci agisse comme son fournisseur de services d'autoréglementation et est devenu membre de l'OCRCVM.

Le Service de la conformité de la conduite de la négociation de l'OCRCVM a les principales responsabilités suivantes :

- il examine sur place les SNP et les activités des pupitres de négociation des participants, au sens des Règles universelles d'intégrité du marché, pour vérifier si les procédures des membres et des participants respectent l'ensemble des obligations réglementaires
- il aide à élaborer et à mettre en œuvre de nouvelles règles et politiques et à former les utilisateurs

Compte tenu des innovations constantes qui touchent la vitesse et la fréquence de la négociation, des différences entre les modèles d'entreprise des SNP et de la perte de données survenue au cours de la période d'inspection, le personnel a axé son inspection sur l'évaluation de ce qui suit :

- les modules d'inspection des pupitres de négociation et un échantillon de dossiers d'examen des participants
- les procédures d'examen des SNP
- les procédures et les contrôles de la collecte et de la conservation des données personnelles, et l'utilisation de dispositifs électroniques portables

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- les dossiers d'inspection des pupitres de négociation
- les dossiers d'inspection des SNP
- les modules d'inspection
- les rapports et les sondages sur l'obligation de veiller aux intérêts du client
- les organigrammes
- les rapports trimestriels et annuels
- les manuels de politiques et de procédures

Le personnel a constaté que le Service de la conformité de la conduite de la négociation était doté de procédures adéquates d'inspection des pupitres de négociation et des SNP. Toutefois, il a fait la constatation suivante de priorité moyenne.

Constatation 1 – Dotation en personnel	
Le personnel a confirmé que, au cours du cycle des trois derniers exercices, le Service de la conformité de la conduite de la négociation de l’OCRCVM n’avait pas effectué d’inspection de tous les participants en raison de postes vacants en son sein et de l’insuffisance de ressources. Le personnel reconnaît que toutes les inspections considérées comme étant à haut risque ont été effectuées.	
Risques	Les problèmes courants de dotation en personnel pourraient faire en sorte que certains enjeux concernant les participants ne soient pas décelés en temps opportun et que certains indices de performance ne soient pas respectés.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l’OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d’indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l’OCRCVM	<i>Les difficultés récentes que le Service de la conformité de la conduite de la négociation a éprouvées pour effectuer des inspections étaient attribuables à l’insuffisance des ressources par rapport à la charge de travail croissante du service ainsi qu’à un certain roulement du personnel et aux postes vacants en résultant. Un poste supplémentaire a été créé et tous les postes vacants ont été pourvus.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte de la réponse de l’OCRCVM et n’a pas d’autres commentaires.

H. Surveillance du marché

Conformément aux conditions 8b et 11 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP, et veiller à ce que ses systèmes essentiels disposent d'une capacité suffisante et soient dotés de contrôles adéquats pour assurer la sécurité et l'intégrité de l'information.

Le Service de surveillance du marché de l'OCRCVM :

- surveille en temps réel les opérations qui ont lieu sur les marchés de titres de capitaux propres au Canada
- peut, dans l'exercice de ses responsabilités de réglementation, arrêter les opérations sur des titres en particulier ou sur tous les titres et annuler les opérations déraisonnables ou en modifier le cours
- utilise la plateforme d'enrichissement des techniques de surveillance (STEP). STEP procure au Service de surveillance du marché un portail unique pour surveiller les opérations. STEP comprend la plateforme SMARTS, système qui déclenche des alertes relatives aux opérations et est doté de caractéristiques permettant de voir l'activité du marché de façon personnalisée
- informe les autres services des nouvelles importantes afin que l'OCRCVM ait rapidement connaissance de l'information lui permettant de mieux répondre à une défaillance comme celle de MF Global
- recueille, auprès de courtiers membres, des renseignements sur les opérations sur titres d'emprunt de gré à gré et met en place une base de données de surveillance des opérations sur titres d'emprunt déclarés.

Compte tenu de la dépendance grandissante à l'égard de la technologie et des changements technologiques pour faciliter le flux d'ordres, de la complexité croissante des pratiques de négociation et de la nécessité de recueillir et de diffuser au sein de l'OCRCVM, en temps opportun, de l'information publique importante (par exemple, des nouvelles sur des membres du même groupe qui sont des émetteurs assujettis), le personnel a axé son inspection sur l'évaluation de ce qui suit :

- le caractère adéquat de l'intervention réglementaire sur les marchés
- le processus de surveillance des alertes, y compris le processus servant à maintenir ou à modifier les paramètres utilisés pour le déclenchement des alertes
- le nouveau processus de diffusion des nouvelles importantes au sein de l'OCRCVM

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- la liste des types d'alertes
- la liste des paramètres d'alertes de l'OCRCVM
- la documentation à l'appui d'un échantillon d'alertes déclenchées
- la liste des membres du même groupe qui sont des émetteurs assujettis faisant

l'objet d'un suivi médiatique

- les organigrammes
- les rapports trimestriels et annuels
- les manuels de politiques et de procédures

Le personnel a constaté que le Service de surveillance du marché était doté de processus adéquats de surveillance des alertes et d'intervention réglementaire et qu'il diffusait en temps opportun les nouvelles pertinentes dans les autres services.

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation de priorité élevée ou moyenne dans ce secteur.

I. Examen et analyse des opérations

Conformément aux conditions 8b et c de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence, y compris les SNP, et, si une bourse ou un système de cotation et de déclaration d'opérations retient ses services, il doit administrer les règles conformément à une entente de services de réglementation, veiller à leur observation et prendre les mesures d'application qui s'imposent.

Le Service d'examen et d'analyse des opérations de l'OCRCVM a la principale responsabilité de réaliser ce qui suit :

- une enquête préliminaire s'il y a des motifs de croire que des opérations irrégulières ont été effectuées sur le marché
- une analyse des données après les opérations
- avec le groupe des politiques – marchés, des études sur des enjeux nouveaux

Compte tenu du volume croissant et de la complexité technologique grandissante des données sur les opérations ainsi que de l'incidence, sur les ressources, *i)* du nouveau groupe en analytique, *ii)* du nouvel entrepôt des données sur les titres de capitaux propres et *iii)* des nouvelles études sur la négociation à haute fréquence, le personnel a axé son inspection sur l'évaluation de ce qui suit :

- la nouvelle approche du groupe fondée sur le risque à l'égard des procédures relatives aux dossiers en examinant le caractère adéquat d'un échantillon de dossiers
- la capacité du Service d'examen et d'analyse des opérations de faciliter l'élaboration potentielle de politiques au moyen d'une analyse des tendances des données après les opérations
- les mesures prises par l'OCRCVM pour faire face aux cyberattaques
- les procédures et les contrôles applicables de la collecte et de la conservation des données personnelles

Le personnel a également examiné certaines questions plus spécifiques, dont les suivantes :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- le caractère adéquat des indices de performance
- le taux de roulement du personnel

Le personnel a examiné les documents suivants :

- le guide d'évaluation fondée sur le risque du Service d'examen et d'analyse des opérations
- les requêtes et rapports figurant dans l'entrepôt des données sur les titres de capitaux propres
- les dossiers du Service d'examen et d'analyse des opérations
- les organigrammes
- les rapports trimestriels et annuels
- les manuels de politiques et de procédures

Le personnel a constaté que le Service d'examen et d'analyse des opérations était doté de procédures adéquates fondées sur le risque pour analyser les données après les opérations

et que la création et le lancement de la base de données analytiques et de l'entrepôt des données sur les titres de capitaux propres progressent. Par ailleurs, l'OCRCVM a commencé à faire de la sensibilisation aux cyberrisques.

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation de priorité élevée ou moyenne dans ce secteur.

J. Gouvernance

La condition 3 et le critère 1 de la décision de reconnaissance énoncent les exigences particulières se rapportant à la composition du conseil d'administration. La composition et les pouvoirs du conseil ainsi que les pouvoirs et les fonctions des administrateurs et des dirigeants sont exposés plus précisément dans le règlement n° 1 de l'OCRCVM.

Étant donné qu'il s'agit d'un secteur à faible risque, l'inspection du personnel s'est limitée à ce qui suit :

- les constatations du Rapport d'inspection 2009 des ACVM et le Rapport sur la gouvernance 2010 de l'OCRCVM
- la composition et le mandat du conseil et de ses comités, pour évaluer l'incidence de toute modification apportée à la structure de gouvernance pendant la période d'inspection
- la gestion des conflits d'intérêts potentiels dans le processus de nomination et d'approbation des administrateurs, puisque, pendant la période d'inspection, des changements d'administrateurs sont survenus et des modifications ont été apportées à leur statut

Le personnel a examiné les documents suivants concernant le conseil et ses comités ainsi que la haute direction de l'OCRCVM, selon le cas :

- les organigrammes
- les codes de déontologie
- les mandats
- les attributions
- les procès-verbaux des réunions

Le personnel n'avait aucune préoccupation quant à la structure de gouvernance de l'OCRCVM et au mandat du conseil et de ses comités. Cependant, pendant la période d'inspection, la présidente du conseil a mis fin à son affiliation avec le secteur. Avec l'appui sans réserve du conseil, elle a cédé sa place à titre d'administratrice représentant le secteur pour devenir immédiatement administratrice indépendante, sans période de transition. En conséquence, le personnel a fait la constatation de priorité moyenne suivante.

Constatation 1 – Période d'attente

Le personnel a confirmé qu'il n'existait aucun critère écrit définissant le moment auquel un candidat à un poste d'administrateur indépendant a quitté ses fonctions dans le secteur depuis suffisamment longtemps pour participer de façon objective et impartiale au conseil (la « période d'attente »). Il n'existait pas non plus de lignes directrices écrites pour dispenser le candidat de la période d'attente et gérer les conflits apparents en cas de dispense.

Risques	En l'absence de lignes directrices et de critères écrits, l'OCRCVM ou son conseil pourraient ne pas pouvoir justifier une décision concernant une période d'attente.
Priorité	Moyenne

Exigence	Veuillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<p><i>À la suite du Rapport sur la gouvernance de 2010, le comité de la gouvernance a adopté une période d'attente d'un an dans les faits. Le comité a récemment modifié son mandat pour indiquer que cette période d'attente figurerait parmi les questions dont il tiendrait compte dans ses recommandations de candidats aux postes d'administrateurs indépendants du conseil.</i></p> <p><i>Le comité n'est pas d'avis qu'il serait envisageable d'établir des lignes directrices ou des critères écrits sur la dispense de la période d'attente et la gestion des conflits apparents qui peuvent découler d'une dispense. Depuis la création de l'OCRCVM, la nécessité d'envisager la possibilité d'une dispense n'a été soulevée qu'une seule fois (relativement à la présidente du conseil, ainsi qu'il a été exposé), et nous prévoyons que les considérations relatives à toute proposition ultérieure de dispense dépendront des faits propres à chaque cas. Le comité croit plutôt qu'il pourrait examiner toute dispense future, comme celle concernant la présidente du conseil, et gérer les conflits d'intérêts apparents au moyen d'une procédure rigoureuse, complète et adaptée aux circonstances particulières.</i></p>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, dans des circonstances similaires, l'OCRCVM ou son conseil consignent les motifs de toute décision concernant une période d'attente pour pouvoir la justifier.

K. Politiques

Conformément aux conditions 7 et 8a et aux critères 7 et 9 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit établir des règles régissant ses membres et les autres personnes sous sa compétence.

Étant donné qu'il s'agit d'un secteur jugé à faible risque, l'inspection du personnel s'est limitée à ce qui suit :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009
- l'évaluation de l'efficacité des interactions et du partage d'information entre les membres du personnel chargé des politiques de réglementation des marchés et des membres (y compris l'utilisation d'une base de données centrale)

Le personnel a examiné ce qui suit :

- le processus d'élaboration des politiques
- la fonctionnalité de la base de données centrale SharePoint
- les organigrammes
- les manuels des services

Le personnel a constaté qu'il existait des procédures et des contrôles adéquats pour veiller au partage de l'information entre les membres du personnel chargé des politiques de réglementation des marchés et des membres. Pour corriger une situation constatée dans le rapport d'inspection précédent, le Service des politiques a mis en place une liste de vérification pour veiller à ce que les dossiers soient adéquatement documentés. Bien qu'il ait constaté que la liste de vérification ne figurait pas dans tous les dossiers, le personnel a jugé qu'en général les dossiers étaient adéquatement documentés. En outre, dans l'ensemble, le personnel n'a aucune réserve à l'égard de la procédure de modification des règles; toutefois, il a fait la constatation de priorité moyenne suivante dans ce secteur.

Constatation 1 – Procédure de modification des règles

Dans un cas, l'OCRCVM n'a pas élaboré et publié en temps opportun une proposition de modification des règles aux fins d'examen et de consultation publique. L'OCRCVM avait auparavant indiqué qu'il publierait en juin 2014, aux fins de consultation publique, une proposition de modification des règles pour modifier la limite d'utilisation des soldes créditeurs libres. La publication a été reportée de six mois.

Risques

La modification des règles prévue résultait directement de l'évaluation faite par l'OCRCVM de la défaillance de MF Global, qui se concentrait en partie sur les obligations actuelles de séparation compte tenu de leur importance pour la protection des investisseurs. L'OCRCVM a communiqué par courriel avec ses courtiers membres et obtenu d'eux, à titre de mesure provisoire, la conformité volontaire à la proposition de modification de la limite d'utilisation des soldes créditeurs libres. Cependant, les modifications des règles qui ne sont pas proposées en temps opportun peuvent ne pas être dans l'intérêt des investisseurs et des autres parties intéressées puisque, par suite du report de la période de consultation publique, ceux-ci n'ont pas tous accès

	aux renseignements relatifs à la mesure provisoire. En outre, il est permis de douter du caractère exécutoire d'une mesure qui repose sur la conformité volontaire.
Priorité	Moyenne
Exigence	Veillez décrire les mesures que prendra l'OCRCVM pour corriger la situation en prenant soin d'indiquer le calendrier de mise en œuvre.
Réponse de l'OCRCVM	<i>La mesure provisoire prise par l'OCRCVM pour que les courtiers membres se conforment volontairement à une limite plus contraignante d'utilisation des soldes créditeurs libres des clients visait à protéger les investisseurs. L'OCRCVM voulait agir rapidement à l'égard de l'utilisation des soldes créditeurs libres des clients dans les activités des courtiers membres en la limitant de façon plus appropriée. L'OCRCVM entend proposer de codifier cette limite plus contraignante dans le cadre de propositions de modification des règles que le conseil examinera en novembre 2014.</i>
Commentaires du personnel et suivi	Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que l'OCRCVM dépose les propositions de modification des règles auprès des autorités de reconnaissance d'ici la fin de décembre 2014.

L. Adhésion et inscription

Conformément aux conditions 8b et c et au critère 5 de la décision de reconnaissance, l'OCRCVM doit veiller à l'observation de ses règles et de la législation en valeurs mobilières par les membres et les autres personnes sous sa compétence et énoncer par écrit des critères raisonnables, équitables et transparents qui permettent à toutes les personnes physiques ou morales qui y satisfont d'accéder à ses services de réglementation.

Étant donné qu'il s'agit d'un secteur jugé à faible risque, l'inspection du personnel s'est limitée à ce qui suit :

- le suivi de toutes les constatations du Rapport d'inspection 2009 en ce qui concerne l'adhésion et du Rapport d'inspection 2010 en ce qui concerne les fonctions d'adhésion et d'inscription
- l'évaluation du respect des conditions de stricte supervision de l'inscription et la vérification de l'enregistrement des renseignements disciplinaires dans la Base de données nationale d'inscription (BDNI), puisqu'il s'agit de processus essentiels pour s'assurer que les personnes autorisées à haut risque sont identifiées adéquatement à des fins de supervision
- l'évaluation des procédures et des contrôles de la collecte et de la conservation des données personnelles

Le personnel a examiné ce qui suit :

- les systèmes que l'OCRCVM utilise (p.ex. BDNI, InfoCentre et ComSet)
- les registres des plaintes et des demandes de renseignements
- les rapports sur les anomalies
- les manuels de politiques et de procédures

Constatation

Le personnel n'a fait aucune constatation de priorité élevée ou moyenne dans ce secteur.

III. Annexe A – Constatations de priorité faible

Les constatations qui suivent sont de priorité faible. Si le personnel a fait des constatations dans plusieurs secteurs, elles sont classées comme constatations interservices. Si les constatations sont propres à un secteur fonctionnel en particulier, elles sont classées sous ce secteur.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
Interservices	<p>Politiques de sécurité des données</p> <p>Peu après la perte de données, divers services de l'OCRCVM ont élaboré des politiques efficaces sur la sécurité des données adaptées à leurs activités. Par la suite, l'OCRCVM a mis en œuvre une politique globale sur la sécurité des données. Le personnel a confirmé que les services n'ont pas modifié leurs politiques de sécurité des données pour les rendre aussi détaillées que la politique globale de l'OCRCVM.</p>	<p><i>Aussitôt que possible après la perte de données, chaque service a adopté une politique de sécurité de l'information. Parallèlement, l'OCRCVM a commencé à élaborer des politiques générales sur la sécurité de l'information, qui sont en cours de mise en œuvre. Ces politiques générales s'appliquent à tous les services et remplacent leurs politiques dans la mesure où elles imposent des normes plus élevées. Chaque service est en train de mettre à jour sa politique de sécurité de l'information pour tenir compte des risques qui lui sont propres, lorsqu'il est souhaitable de prévoir des mesures qui s'ajoutent à celles qui sont énoncées dans les politiques générales.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>
Interservices	<p>Base de données MIRA (Member Information and Risk Assessment)</p> <p>L'OCRCVM a confirmé qu'il n'avait pas de calendrier établi ou systématique pour l'évaluation de la pertinence des divers éléments de son modèle de risques MIRA en continu. Cependant, des groupes qui se servent de la base de données ont effectué des contrôles a posteriori ponctuels et d'autres contrôles pour évaluer certains processus en fonction d'occurrences connues.</p>	<p><i>Nous avons élaboré des politiques et des procédures officielles qui prévoient la fréquence des évaluations des modèles de risque résiduel du Service de la conformité des finances et des opérations et du Service de la conformité de la conduite des affaires ainsi que le mode de validation des contrôles a posteriori et la documentation. Cela comprend une revue annuelle de la pertinence des risques d'entreprise, des contrôles du risque et des pondérations à l'intérieur des modèles.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
Interservices	<p>Indices de performance</p> <p>Dans sa revue des indices de performance, le personnel a constaté ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les indices de performance fixent principalement des délais, sans égard à d'autres facteurs (la complexité du courtier, l'utilité sur le plan opérationnel, etc.) • il n'existe aucun processus ou délai obligatoire défini pour traiter les changements ou les révisions <p>Le personnel croit comprendre que l'OCRCVM est en train d'élaborer, aux fins d'approbation, des indicateurs clés de performance pour chaque service et pour l'ensemble de l'organisme.</p>	<p><i>Comme il est indiqué, l'OCRCVM élabore à l'heure actuelle des indicateurs clés de performance généraux; il élaborera ensuite pour chaque service des indicateurs clés de performance qui tiendront compte, lorsque cela est approprié, d'autres mesures que des délais et qui comprendront un calendrier de revue périodique.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>
Interservices	<p>Rapports d'auto-évaluation</p> <p>Dans son examen des rapports d'auto-évaluation, le personnel a noté ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le calcul du taux de roulement du personnel est uniquement fondé sur le personnel prévu au budget. Après l'inspection, le personnel a obtenu confirmation que l'OCRCVM entend utiliser des taux fondés sur l'effectif réel dans les prochains rapports; • le nombre des membres du personnel indiqué pour divers postes est également uniquement fondé sur les chiffres indiqués au budget plutôt que sur les membres 	<p><i>Dans les prochains rapports d'auto-évaluation, le calcul du taux de roulement du personnel tiendra compte de l'effectif réel.</i></p>	<p>Le personnel prend acte des mesures prises par l'OCRCVM pour corriger la situation. Il s'attend à ce que, dorénavant, l'OCRCVM fournisse dans les rapports d'auto-évaluation des renseignements pertinents sur les postes vacants.</p>

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	<p>du personnel réellement en fonction, et il manque de l'information sur les postes vacants.</p> <p>Dans les contextes indiqués ci-dessus, l'utilisation des chiffres budgétés seulement ne permet pas nécessairement une transparence complète.</p>		
Mise en application	<p>Publication des décisions</p> <p>Dans plusieurs cas, le personnel n'a pas trouvé de motifs expliquant pour quelle raison il s'écoulait parfois jusqu'à six semaines entre le moment où une décision était rendue et celui où elle était publiée.</p>	<p><i>La publication des décisions est un effort concerté du Service de la mise en application et du Service des affaires publiques. Les retards que le personnel a constatés découlent principalement de retards opérationnels dans la publication des décisions. Le Service de la mise en application et le Service des affaires publiques sont en train d'étudier des nouvelles procédures qui réduiront les retards opérationnels dans la publication des décisions. Nous prévoyons que ces changements seront mis en place en janvier 2015. Dans l'intervalle, nous prendrons les mesures nécessaires pour assurer la publication des décisions en temps opportun dans notre cadre actuel.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
Mise en application	<p>Politiques et procédures écrites</p> <p>Le personnel a constaté que certains renseignements figurant dans le manuel approuvé n'étaient pas à jour.</p>	<p><i>Nous sommes en train de mettre à jour le manuel de mise en application. Les renseignements relevés comme n'étant pas à jour ont trait aux renvois à notre ancien système de gestion des dossiers, qui a depuis été remplacé par le système de gestion des dossiers de mise en application. Étant donné que, pendant le dernier trimestre de 2013, le nouveau système de gestion des dossiers était dans sa phase de fonctionnement initiale, des améliorations devaient y être apportées, ce qui nous a empêchés de mettre à jour le manuel jusqu'à tout récemment.</i></p> <p><i>Malgré ce qui précède, des directives claires et une formation ont été fournies à notre personnel pour s'assurer qu'il est au courant des nouvelles procédures et qu'il les comprend.</i></p> <p><i>Nous prévoyons terminer la mise à jour du manuel d'ici novembre 2014.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>
Conformité des finances et des opérations	<p>Politiques et procédures écrites</p> <p>Il faut améliorer les lignes directrices écrites concernant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les calculs du seuil d'importance relative, pour donner aux gestionnaires la latitude nécessaire pour utiliser une fourchette de 5 à 10 % du niveau moyen du capital régularisé en fonction du risque et du signal précurseur au cours des six mois précédents • les erreurs non négligeables • le processus entourant les mesures à prendre une fois reçues les nouvelles du Service de 	<p><i>Nous avons mis à jour notre manuel des politiques et des procédures et notre programme d'examen en y ajoutant des lignes directrices sur la latitude dont les gestionnaires disposent pour utiliser une fourchette de 5 à 10 % du niveau moyen du capital régularisé en fonction du risque et du signal précurseur au cours des six mois précédents dans le calcul du seuil d'importance relative.</i></p> <p><i>Les erreurs non négligeables relevées dans le cadre d'une inspection sont résumées dans un formulaire de constatations sommaire et leur incidence nette sur le capital régularisé en fonction du risque est comparée au seuil</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	<p>surveillance du marché, bien que le personnel ait confirmé que le Service de la conformité des finances et des opérations a par la suite mis à jour ses politiques et ses procédures écrites</p> <ul style="list-style-type: none"> la définition des cas où il est possible de ne pas déposer de Formulaire 1 ou de RFM, en précisant qu'un gestionnaire doit indiquer le motif 	<p><i>d'importance relative.</i></p> <p><i>Nous confirmons que nous avons mis à jour notre manuel des politiques et des procédures pour y inclure des directives sur le traitement des « alertes sur les nouvelles » et sur la consignation du processus de flux des travaux concernant les mesures prises et la résolution des problèmes dans SharePoint.</i></p> <p><i>Nous avons mis à jour notre manuel des politiques et des procédures pour obliger les gestionnaires à indiquer pour quels motifs un RFM n'a pas été déposé.</i></p>	
<p>Conformité des finances et des opérations</p>	<p>Système DERFR</p> <p>Le personnel a appris que le Formulaire 1 et les RFM initiaux n'étaient pas conservés en cas d'échec du dépôt au moyen du système DERFR, de modification ultérieure et de nouveau dépôt. Il comprend que le document utilisé par le gestionnaire pour confirmer le dépôt comprend une zone de texte libre destinée à recevoir les renseignements initiaux et a constaté que, dans certains cas, cette zone n'était pas remplie.</p>	<p><i>Nous avons mis à jour notre manuel des politiques et des procédures pour obliger les gestionnaires à sauvegarder, dans SharePoint, une copie électronique du Formulaire 1 ou des RFM non déposés par les membres.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
Conformité de la conduite des affaires	<p>Normes des dossiers d'inspection</p> <p>Dans les dossiers faisant partie de l'échantillon, le personnel n'a pas trouvé de preuve de ce qui suit dans tous les cas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le Service de la conformité de la conduite des affaires a suivi les procédures d'examen requises pour appuyer l'affirmation d'un membre selon laquelle aucun compte client n'était financé par levier financier. Le personnel reconnaît que les procédures du programme d'audit ont été modifiées en décembre 2013 pour préciser aux inspecteurs que ces mesures sont requises, ce qui pourrait répondre aux préoccupations du personnel à l'avenir • le Service de la conformité de la conduite des affaires a suivi les procédures requises pour vérifier si la remise de prospectus d'organismes de placement collectif (OPC) était adéquate • une documentation adéquate était conservée pour justifier la fermeture d'un dossier • les fondements du choix de la taille de l'échantillon ou la méthodologie utilisée pour déterminer la taille de l'échantillon étaient consignés de façon systématique, comme l'exige le manuel des procédures 	<p><i>Comptes avec levier financier – Non seulement nous avons modifié les procédures d'examen concernant les comptes avec levier financier, mais nous avons rappelé à notre personnel de les suivre. Toutefois, veuillez noter que dans de nombreux cas, notre personnel se sert de son jugement professionnel en fonction des connaissances qu'il possède sur la société pour déterminer si l'affirmation d'un courtier membre est raisonnable ou non. Comme le Service de la conformité de la conduite des affaires utilise une approche d'examen fondée sur le risque, les vérifications supplémentaires sont effectuées à la discrétion du personnel en fonction du niveau de risque.</i></p> <p><i>Prospectus d'OPC – Le Service de la conformité de la conduite des affaires est doté de procédures pour s'assurer que les courtiers membres sont dotés de politiques et de procédures adéquates en ce qui concerne la remise de prospectus d'OPC. Des tests de corroboration supplémentaires ne sont effectués que si le risque le justifie.</i></p> <p><i>En outre, depuis l'introduction de l'aperçu du fonds, la remise de prospectus d'OPC n'est plus obligatoire. Les prospectus ne seront remis aux clients que sur demande. Nous avons mis à jour les procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires pour tenir compte de la remise de l'aperçu du fonds, et notamment examiné les politiques et les procédures, nous assurant ainsi que le processus est en place et que des tests de corroboration sont prévus, au besoin.</i></p> <p><i>Documentation sur la fermeture d'un</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
		<p><i>dossier – Le manuel des politiques et des procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires oblige son personnel à bien documenter toutes les étapes du dossier d'inspection. Ce point a été rappelé au personnel.</i></p> <p><i>Taille des échantillons – Le manuel des politiques et des procédures du Service de la conformité de la conduite des affaires oblige le personnel à consigner les motifs ou la méthodologie de sélection de la taille des échantillons. Ce point a été rappelé au personnel.</i></p>	
Conformité de la conduite des affaires	<p>Procédures du programme d'inspection</p> <p>Le programme devrait être modifié pour s'assurer que les inspecteurs évaluent les procédures de contrôle diligent des membres en ce qui concerne les émetteurs reliés ou associés.</p>	<p><i>Le Service de la conformité de la conduite des affaires a mis à jour ses procédures d'inspection pour s'assurer que les inspecteurs évaluent les procédures de contrôle diligent des courtiers membres en ce qui concerne les émetteurs reliés ou associés.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>
Conformité de la conduite des affaires	<p>Politiques et procédures écrites</p> <p>Les politiques et les procédures écrites doivent être mises à jour concernant ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le classement des risques • les URL désactivées 	<p><i>Le manuel des politiques et des procédures écrites du Service de la conformité de la conduite des affaires a été mis à jour pour inclure le classement des risques et pour supprimer les URL désactivées.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>
Adhésion et inscription	<p>Processus d'approbation des rapports sur les anomalies</p> <p>Le personnel n'a pas trouvé de preuve que la direction a examiné et approuvé les rapports sur les anomalies relativement au suivi pour les agents d'inscription sur des questions comme les conseillers sous supervision étroite ou stricte. Le personnel reconnaît que</p>	<p><i>Le personnel du Service de l'inscription a codifié sa pratique de la manière indiquée.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	<p>l'OCRCVM a par la suite révisé ses procédures d'inscription pour conserver <i>i)</i> toutes les copies des rapports sur les anomalies et <i>ii)</i> la preuve de l'examen et de l'approbation de la direction.</p>		
Politiques	<p>Politiques et procédures écrites</p> <p>Le personnel a constaté les enjeux suivants concernant les manuels de politiques et de procédures écrites :</p> <ul style="list-style-type: none"> • il existe deux manuels qui, à certains égards, se chevauchent ou diffèrent quant au détail de leur contenu • les manuels n'étaient pas revus et mis à jour en temps opportun (par exemple, la dernière mise à jour remonte à janvier 2012, le processus de l'équipe de direction n'est plus à jour) 	<p><i>Le Service de la politique de réglementation des marchés est en train de revoir le manuel des politiques communes pour s'assurer que tous les aspects des pratiques du Service de la politique de réglementation des marchés y sont traités. Cet examen devrait être terminé d'ici la fin de mars 2015, après quoi le Service se servira uniquement du manuel des politiques communes.</i></p> <p><i>Les équipes de la Politique de réglementation des marchés et de la réglementation des membres examinent à l'heure actuelle le manuel de politiques communes et le mettront à jour au cours de la prochaine année. Dans le cadre de cette revue, les équipes entendent créer et mettre en œuvre une procédure de revue régulière du contenu du manuel.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>
Exigences propres au Québec	<p>Approbation distincte du budget de la Section du Québec</p> <p>Conformément à la condition 13c de la décision de reconnaissance du Québec, l'OCRCVM établit un budget distinct pour les activités du Québec, qui doit être approuvé par le conseil.</p> <p>Le personnel n'a pas obtenu la preuve que le conseil de l'OCRCVM avait approuvé un budget distinct pour les activités du Québec pendant la période d'inspection.</p> <p>L'OCRCVM a depuis pris des mesures pour</p>	<p><i>Le conseil de l'OCRCVM a approuvé un budget distinct pour l'exercice 2015 pour le bureau de Montréal, lequel sera à l'avenir établi puis présenté au conseil tous les ans aux fins d'approbation.</i></p>	<p>Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.</p>

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	corriger la situation.		
Exigences propres au Québec	<p>Rapport semestriel sur l'effectif</p> <p>Conformément à la condition 13d de la décision de reconnaissance du Québec, l'OCRCVM doit rendre compte à l'Autorité, semestriellement, de son effectif, par fonction, en précisant les postes autorisés comblés et vacants et toute réduction ou tout changement important dans cet effectif, par fonction.</p> <p>Le personnel n'a pas obtenu la preuve que l'OCRCVM avait produit les rapports requis pour la période d'inspection.</p> <p>L'OCRCVM a depuis pris des mesures pour corriger la situation.</p>	<i>L'OCRCVM fournit désormais les rapports requis.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.
Exigences propres au Québec	<p>Expertise du personnel du Service de la conformité de la conduite de la négociation</p> <p>Conformément à la condition 13f de la décision de reconnaissance du Québec, l'OCRCVM doit maintenir un effectif du Service de la conformité de la conduite de la négociation suffisant et compétent, établi dans la province pour effectuer des inspections.</p> <p>Le personnel a constaté que le bureau régional du Québec avait pris des mesures pour assurer le développement de l'expertise du personnel du Service de la conformité de la conduite de la négociation. Toutefois, l'OCRCVM et son bureau régional du Québec devraient prendre les mesures nécessaires pour mettre en place un plan de relève dans l'éventualité où l'employé actuel s'absenterait pendant une longue période ou</p>	<i>L'effectif du bureau de Montréal comprend un inspecteur ayant des connaissances pour effectuer les inspections du Service de la conformité de la conduite de la négociation. Pour prévoir des renforts et accroître les moyens, un poste vacant de technicien sera remplacé par un poste d'inspecteur, lequel effectuera également les inspections du Service de la conformité de la conduite de la négociation. Enfin, l'analyste principal des enquêtes sur les opérations du bureau de Montréal remplacera au besoin ces inspecteurs.</i>	Le personnel prend acte de la réponse de l'OCRCVM et n'a pas d'autres commentaires.

Secteur fonctionnel	Constatations du personnel	Réponse de l'OCRCVM	Commentaires du personnel
	quitterait l'organisation.		