par
Eric F. Gosselin

Textos et conformité : attention !

La technologie évolue à un tel rythme qu'il m'arrive fréquemment de me sentir dépassé. Je prends alors une grande respiration et le temps d'évaluer si cette nouveauté peut s'appliquer dans ma pratique professionnelle et y apporter un avantage important.

Ces changements sont tellement rapides que le législateur éprouve de la difficulté à s'ajuster, notamment face aux nouvelles technologies de communication. Le conseiller, dévoué à sa clientèle, se retrouve souvent déchiré entre ses obligations réglementaires et le désir de respecter les façons de faire de ses clients.

Il fut une époque où il n'y avait pas d'autre alternative ; le client devait se déplacer, signer un formulaire, attendre que la transaction se réalise. Aujourd'hui, il peut réagir à une information en envoyant un message texte à son conseiller, étant persuadé que ce qu'il demande sera fait dans la seconde suivante. Pensée magique, quand tu nous tiens !

Peut-on accepter un ordre d'achat ou de vente d'un client par texto ? A priori, la réglementation en valeurs mobilières ne le prohibe pas.

Évidemment, nous parlons ici de comptes d'investissement pour lesquels une signature n'est pas requise sous certaines conditions, par exemple des comptes avec autorisation limitée ou autogérés. Pour toute transaction sans signature, il faut que le conseiller puisse démontrer que l'information a été transmise comme il se doit au client au préalable et qu'un ensemble de renseignements a été soigneusement consigné au dossier. Les nouvelles technologies de communication ne relèvent pas le conseiller de ses obligations de maintien de dossier.

Des précautions

La clé, finalement, c'est la documentation. On ne nous le dira probablement jamais assez, IL FAUT DOCUMENTER NOS DOSSIERS ADÉQUATEMENT. On discute avec le client, au téléphone ou en personne, on rédige un résumé de rencontre détaillé et on conserve les notes manuscrites, les télécopies et les échanges de courriels !

Lorsque j'ai intégré les transactions sans signature dans ma pratique, j'ai dû soigner mon angoisse avec la technologie, qui permet de tout conserver. Cela fait donc des années que j'enregistre toutes les communications téléphoniques, qu'elles se déroulent sur une ligne terrestre ou cellulaire. Dans le premier cas, c'est en décrochant le combiné que l'enregistrement démarre automatiquement.

Avec le mobile, on y parvient avec une bonne application ou un enregistreur numérique sans fil, pour un investissement de moins de 150 $. Attention cependant de n'utiliser cet enregistrement qu'à des fins de documentation du dossier client. Tout autre usage représente un bris de confidentialité qui peut apporter son lot de soucis.

Que fait-on avec un texto ou un message instantané ? Des captures d'écran, qui sont conservées dans le dossier du client. On peut également demander une confirmation par courriel, qui laisse des traces légalement plus solides. Il faut s'assurer par ailleurs que le service de conformité de votre courtier puisse vérifier convenablement la documentation au dossier du client.

Accepter un ordre de transaction par messagerie texte ou instantanée comporte cependant ses aléas, notamment :

- le risque de communiquer inadéquatement les modalités de l'opération, comme les frais ou les risques associés à celle-ci ;
- le risque d'inexactitude dans les instructions données par le client ;
- les risques causés par les délais (technologiques ou humains) entre le moment où le message est envoyé et l'exécution de l'instruction ;
- le risque d'un bris de sécurité, puisque les renseignements personnels des clients peuvent se retrouver sur le téléphone ;
- le risque d'erreur de destinataire ou d'usurpation d'identité.

Si les conseillers choisissent d'utiliser ces méthodes de communication, les clients doivent être avertis de ces risques.

Les technologies évoluent, les professionnels en services financiers aussi. Il faut simplement s'assurer de respecter la réglementation et documenter suffisamment le dossier du client pour que tout se fasse dans les règles de l'art… moderne.

Eric F. Gosselin, Adm.A., est planificateur financier, conseiller en sécurité financière et représentant en épargne collective rattaché aux Services en placements PEAK.