**Points d’audit concernant les règles de conduite à l'égard des clients**

**Vue d'ensemble**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sujet** | **Risques d'affaires / gestion des risques : risques liés aux opérations indifférentes / règles de conduite à l'égard des clients dans le cadre**   * **des activités "execution-only"** * **des activités de conseil en placement** * **des mandats de gestion de fortune** * **de la distribution de placements collectifs de capitaux** |
| **Etendue d'audit** | [Audit / Revue critique] |
| **Bases légales**  (liste non exhaustive) | * Art. 11 de la loi fédérale sur les bourses et le commerce de valeurs mobilières (LBVM) * Art. 5 al. 3 de la loi fédérale sur les placements collectifs de capitaux (LPCC) * Art. 24 al. 1 et 3 LPCC * Art. 34a de l'ordonnance sur les placements collectifs de capitaux (OPCC) * Art. 12 de l'ordonnance sur les banques (OB) * Circulaire FINMA 2010/2 « Repo/SLB » * Circulaire FINMA 2013/9 « Distribution de placements collectifs de capitaux » * Normes d'autorégulation reconnues comme standards minimaux telles que décrites dans la circulaire 08/10 de la FINMA, comprenant : * les directives de l'Association suisse des banquiers concernant le mandat de gestion de fortune, 6 novembre 2013 * les directives de l'Association suisse des banquiers concernant l'information des investisseurs sur les produits structurés, septembre 2014 * les règles de conduite de l'Association suisse des banquiers pour négociants en valeurs mobilières / applicables à l'exécution d'opérations sur titres, 22 octobre 2008 (« meilleure exécution ») * les directives de l'Association suisse des banquiers relatives à l'obligation d'inventaire selon l'art. 24, al. 3, LPCC * la directive de la SFAMA pour la distribution de placements collectifs de capitaux du 22 mai 2014 en relation avec la directive de la SFAMA sur la transparence du 22 mai 2014 * les règles de conduite SFAMA du 7 octobre 2014   *Ces règlementations sont à observer de concert avec les obligations légales générales pour une organisation adéquate (« opérations »), les critères pour garantir une activité irréprochable et la circulaire FINMA 2017/01 "Gouvernance d'entreprise".* |
| Suitability | Respect des règles de conduite pour la gestion de fortune individuelle, les services de conseil en placement, l'exécution de transactions et la distribution de placements collectifs de capitaux. |
| Sources potentielles de risque associées au respect des règles de conduite (risques de *suitability*) | Par ex. objectifs de vente, rémunérations, rétrocessions, différences entre profil de risque du client et profil de risque du portefeuille, information et documentation sur les risques, risques de concentration, segmentation des clients, meilleure exécution, prêt et emprunt de titres, distribution d'instruments financiers, participation à des formations, systèmes de *suitability*, information sur le produit, réclamations des clients et leur traitement, modifications réglementaires affectant la *suitability*, etc. |
| **Visas :** | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Visas :** | **Nom** | **Fonction** | **Date** | | Préparateur : | [Nom] | [Assistant / Senior / Manager  Senior Manager / Partner] | [DD MM YYYY] | | Reviewer : | [Nom] | [Senior / Manager  Senior Manager / Partner] | [DD MM YYYY] | |

**Le présent document est un programme d’audit standard à appliquer aux domaines d’audit précités lors d’interventions conformément à la stratégie d’audit (Cm 28 ss de la Circ.-FINMA 13/3). Dans la colonne « Règles de comportement pour » ci-après, il est indiqué si un point d’audit particulier doit être traité pour le domaine d’audit correspondant.**

**Il est de la responsabilité de l’équipe d’audit d’adapter le programme d’audit standard à la situation propre à chaque établissement audité (taille, modèle d’affaires, organisation, processus, exposition aux risques, etc.). Si tous les travaux d’audit indiqués ne sont pas effectués, une justification probante doit être fournie dans les papiers de travail.** **Conclusion globale**

| **Thème** | **Information / Description :** |
| --- | --- |
| Conclusion globale | |  |  | | --- | --- | | **Confirmation dans le rapport d'audit :** | **Conclusion :** | | Confirmation que l'organisation opérationnelle en matière de gestion, contrôle et *reporting* des risques de *suitability*, dans les domaines □ gestion de fortune individuelle, □ conseil en placement, □ exécution de transactions et □ distribution de placements collectifs était adéquate et appropriée.[[1]](#footnote-2) | **Oui** (Audit / Revue critique) / **non** | | Confirmation que les processus internes en matière de respect des règles de conduite relatives □ à la gestion de fortune individuelle, □ au conseil en placement, □ à l'exécution de transactions et □ à la distribution de placements collectifs étaient appropriés et que, en cas d’étendue d'audit « audit », ont été respectés.[[2]](#footnote-3) | **Oui** (Audit / Revue critique) / **non** | | Confirmation que les mesures portant sur la formation et le perfectionnementen matière de □ gestion de fortune individuelle, □ conseil en placement, □ exécution de transactions et □ distribution de placements collectifs étaient appropriées. [[3]](#footnote-4) | **Oui** (Audit / Revue critique) / **non** | |
| Résumé des résultats de l'audit / irrégularités et recommandations (voir détails ci-dessous) | [Résumé des résultats de l'audit / irrégularités et recommandations] |
| Domaines d'audit, résultats et travaux de la révision interne utilisés par la société d'audit (y compris la propre évaluation de la société d'audit) | [Description] |

**Programme de travail pour les banques – *suitability***

| **Règles de conduite pour** | | | | **N°** | **Thème** | **Procédures pour l'étendue d'audit  « revue critique »** | **Procédures supplémentaires pour l'étendue d'audit « audit »** | **Procédures mises en œuvre / Constatations**  **(y compris statistiques sur des échantillons de tailles et de fichiers ayant soulevé l'objection d'auditeurs, ainsi que les recommandations qu'ils ont faites).** | **Réf. doc. de travail** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Gestion de fortune individuelle | Conseil en placement | Exécution de transactions (activités de simple exécution) | Distribution de placements collectifs |
| *Confirmation that the operational organization related to the management, controlling and reporting of suitability risks in* □ *individual portfolio management,* □ *investment advisory services,* □ *execution of transactions and* □ *distribution of collective investment schemes was adequate and appropriate.*  *Bestätigung, dass die Betriebsorganisation zur Bewirtschaftung, Kontrolle und Rapportierung der Suitability-Risiken in den Bereichen* □ *individuelle Vermögensverwaltung,* □ *Anlageberatung,* □ *Transaktionsausführung und* □ *Vertrieb kollektiver Kapitalanlagen angemessen war.*  *Confirmation que l'organisation opérationnelle en matière de gestion, contrôle et reporting des risques de suitability, dans les domaines de □ gestion de fortune individuelle, □ conseil en placement, □ exécution de transactions et □ distribution de placements collectifs était adéquate et appropriée.* | | | | | | | | | |
| **X** | **X** | **X** | **X** |  | **Processus pour gérer les risques de *suitability* en général** | *Evaluer l'adéquation des méthodes utilisées pour identifier, mesurer, gérer et surveiller les risques de suitability, compte tenu de la taille et de la pertinence des domaines gestion de fortune individuelle, conseil en placement, exécution de transactions et distribution de placements collectifs, notamment :*  Obtenir et évaluer l’adéquation en terme de gestion des risques *suitability* des règlements internes, directives, manuels et descriptions de poste. |  |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** | Evaluer l'adéquation de l'implication de la direction opérationnelle en termes de gestion des risques de *suitability* par l'examen des procès-verbaux et des rapports pertinents (approbation de règlements internes, gestion des réclamations des clients, par ex.). | Examiner un échantillon de réclamations de clients basée sur le risque ou d'autres cas détectés et signalés en interne comportant un risque de *suitability* et évaluer l'adéquation des décisions prises par les organes compétents. |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** |  | **Contrôles internes** | *Evaluer l'adéquation de la définition du système de contrôle interne de l'établissement concernant la suitability dans les domaines de gestion de fortune individuelle, conseil en placement, exécution de transactions et distribution de placements collectifs, notamment :*  Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents (lignes directrices, directives internes, processus) l'adéquation de la définition du système de contrôle interne :   * activités de contrôle intégrées aux processus de travail et aux systèmes concernant la *suitability* (avertissements au point de vente pour garantir des contrôles préventifs de pré-négociation, par ex.) ; * processus de respect des standards de *suitability*, y c. directives internes * intégration adéquate de fonctions de risque indépendantes (contrôle de risque et/ou *compliance*) dans le processus de surveillance des risques de *suitability* * surveillance appropriée des gérants de fortune indépendants (vigilance particulière pour le barattage, ou *churning*, et les placements dans des produits dans lesquels le gérant de fortune indépendant a des intérêts) | Tester les contrôles clés sur la base des risques. |  |  |
|  |  |  | **X** | * intégration appropriée de la surveillance des points de distribution externes (y c. les exigences de surveillance pour la délégation à des sous-distributeurs au sens de la LPCC) dans le régime de contrôle. |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** |  | ***Reporting*** | *Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation du reporting interne et des procédures de remontée de l'information concernant les risques de suitability en général, notamment :* |  |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents que le respect de la *suitability* fait partie du *reporting* permanent de la fonction de *compliance*. | Au moyen d'un échantillon tester si un *reporting* adéquat des cas de non-respect est effectué. |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents que les risques de *suitability* font partie du *reporting* permanent de la fonction de contrôle des risques. | Examiner un échantillon de rapports pour vérifier qu'ils contiennent des informations appropriées sur les risques de *suitability*. |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents que la révision interne intègre de manière adéquate les questions de *suitability* dans son plan d'audit (orienté sur les risques). |  |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation du *reporting* des questions de *suitability* à l'attention de la direction opérationnelle et du conseil d'administration. | Vérifier au moyen d'un échantillon des *reporting* basée sur les risques si ces documents couvrent les différentes questions de *suitability* (sources potentielles de risque dans le respect des règles de conduite), s'ils sont reflétés adéquatement dans le *reporting* à l'attention de la direction opérationnelle et de l'organe responsable de la haute direction et si les organes de direction ont respecté leur devoir de surveillance. |  |  |
| *Confirmation that the internal processes for compliance with conduct rules for □ individual portfolio management, □ investment advisory services, □ execution of transactions and □ distribution of collective investment schemes were adequate and appropriate, and complied with where the audit depth was “audit”.*  *Bestätigung, dass die internen Arbeitsprozesse zur Einhaltung der Verhaltenspflichten gegenüber Kunden bezüglich □ individueller Vermögensverwaltung, □ Anlageberatung, □ Transaktionsausführung und □ Vertrieb kollektiver Kapitalanlagen angemessen waren und im Fall der Prüftiefe „Prüfung“ eingehalten wurden.*  *Confirmation que les processus internes en matière de respect des règles de conduite relatives □ à la gestion de fortune individuelle, □ au conseil en placement, □ à l’exécution de transactions et □ à la distribution de placements collectifs étaient appropriés et que, en cas d'étendue d'audit « audit », ont été respectés.* | | | | | | | | | |
| **X** | **X** | **X** |  |  | **Evaluation des rapports contractuels** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des processus visant à vérifier le type de relation contractuelle avec le client et leur révision si les besoins du client ont évolué au fil du temps (gestion de fortune individuelle, conseil en placement au niveau du portefeuille, conseil en placements individuel, pure exécution de transactions, par ex.). |  |  |  |
| **X** | **X** |  |  |  | **Profils de risque du client**  S'applique à la gestion de fortune individuelle et au conseil en placement[[4]](#footnote-5) | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des processus visant à préparer et mettre à jour les profils de risque des clients et les stratégies de placement. | * Gestion de fortune / conseil en placement[[5]](#footnote-6)  : tester un échantillon basé sur le risque pour vérifier que les profils de risque des clients ont été établis pour tous les clients individuels et sont mis à jour régulièrement (c'est-à-dire les clients nouveaux et existants). * Gestion de fortune / conseil en placement[[6]](#footnote-7) : à partir d'un échantillon basé sur le risque, tester si la structure des profils de risque des clients est pertinente et si le contenu est plausible. * Gestion de fortune : à partir d'un échantillon basé sur le risque, tester si les stratégies de placement respectent le profil de risque du client. |  |  |
| **X** | **X** |  |  | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des processus visant à définir les profils de risque des portefeuilles aussi bien du point de vue de l'analyse du produit / classification du produit (procédure d'approbation des nouveaux produits, méthode de notation du risque du produit) que de leur évaluation régulière (basée des facteurs appropriés et pouvant être combinés par ex. la solvabilité, la *value at risk*, la liquidité, la complexité des produits). | A partir d’un échantillon basé sur le risque, tester l'adéquation de la classification des produits et de leur évaluation régulière. |  |  |
| **X** | **X** |  |  | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des processus visant à déterminer et surveiller régulièrement la conformité entre le profil de risque du client / les stratégies de placement et le profil de risque du portefeuille. | A l’aide d’un échantillon basé sur le risque, examiner s’il existe des divergences entre profil de risque du client, stratégies de placement et profil de risque du portefeuille, et si le *reporting* dédié et les mesures prises pour éliminer les divergences identifiées sont adéquats. |  |  |
| **X** | **X** |  |  |  | **Diversification des portefeuilles** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des lignes directrices et procédures internes pour la diversification du portefeuille au niveau du portefeuille client et sa surveillance (part max. pour chaque instrument financier, part max. par émetteur, part max. par industrie, pays et devise, par ex.). |  |  |  |
| **X** |  |  |  |  |  | A partir d'un échantillon de portefeuilles clients basé sur le risque, tester si les prescriptions internes de diversification sont respectées. |  |  |
|  | **X** |  |  |  |  | A partir d'un échantillon de portefeuilles clients basé sur le risque, tester si la diversification du portefeuille a été considérée dans le cadre des conseils fournis. |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **(X)[[7]](#footnote-8)** |  | **Meilleure exécution** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des directives internes (documentation), des systèmes et processus de contrôle pour la meilleure exécution des mandats de clients. | Obtenir les documents pertinents et inspecter un échantillon d'exécutions d'ordres de clients. Recueillir des éléments probants de meilleure exécution en termes de place, temps et quantité. |  |  |
| **X** | **X** | **X** |  |  | **Prêts et emprunts de titres (SLB)** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des processus et modèles de contrat en termes de respect des exigences et des interdictions en matière de SLB. | Examiner les contrats de SLB, les relevés comptables et les relevés de comptes de dépôt SLB sur la base d'un échantillon pour vérifier le respect de la réglementation. |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** |  | **Informations sur les risques** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des instruments et processus standardisés pour informer les clients sur les risques, y c. la documentation (processus de vente et de conseil). | Tester sur la base d'un échantillon l'existence d'une information correcte et complète sur les risques. |  |  |
|  | **(X)[[8]](#footnote-9)** |  | **X** |  | **Rapports écrits** | Evaluer au moyen d'analyses de documents pertinents l'adéquation des instruments et processus standardisés pour l'établissement des consignations écrites selon l'art. 24, al. 3, LPCC, art. 34a OPCC. | Sur la base d'un échantillon, tester l'adéquation des consignations écrites (art. 24, al. 3, LPCC, art.34a OPCC). |  |  |
|  | **X** | **X** |  |  | **Prospectus simplifiés pour les produits structurés propres** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents :  La conformité légale au sens de l'art. 5, al. 2, LPCC et des règlementations techniques sur les prospectus simplifiés pour les produits structurés propres. La mise à disposition gratuite conformément à l'art. 5, al. 3, LPCC. | Examiner un échantillon de prospectus simplifiés afin de vérifier leur conformité avec l'art. 5, al. 2, LPCC et les autorégulations techniques, et vérifier qu'ils sont proposés gratuitement. |  |  |
|  | **X** |  | **X** |  | **Distribution conforme aux procédures d'autorisation** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des directives d'autorisation pour la distribution des produits. Les instruments financiers complexes ne peuvent être distribués que par le personnel dûment qualifié. | Effectuer un contrôle sur la base des risques afin d'obtenir des éléments probants que les produits financiers complexes sont distribués par le personnel dûment qualifié. |  |  |
| **X** | **X** |  | **X** |  | **Rétrocessions** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents :   * la conformité avec les dispositions pertinentes énoncées dans les « Directives concernant le mandat de gestion de fortune » de l'Association suisse des banquiers sur les versements aux gestionnaires de portefeuilles (rétrocessions) * les mesures prises par l'établissement pour gérer les rétrocessions en cas de conseil en placement et/ou de services de simple exécution * la garantie d'une information transparente sur les rétrocessions perçues en tant que distributeur. | Evaluer au moyen d'un échantillon basé sur les risques la documentation utilisée pour informer les clients de l'existence et l'étendue des rétrocessions perçues par la banque (y c. conditions générales) et vérifier leur adéquation et exactitude. |  |  |
| *Confirmation of the appropriateness of the measures taken to provide training and further education in* □ *individual portfolio management,* □ *investment advisory services,* □ *executing transactions and* □ *distribution of collective investment schemes.*  *Bestätigung, dass die Massnahmen im Bereich der Aus- und Weiterbildung bezüglich* □ *individueller Vermögensverwaltung,* □ *Anlageberatung,* □ *Transaktionsausführung und* □ *Vertrieb kollektiver Kapitalanlagen angemessen waren.*  *Confirmation que les mesures portant sur la formation (initiale et continue) en matière de* □ *gestion de fortune individuelle,* □ *conseil en placement,* □ *exécution de transactions et* □ *distribution de placements collectifs étaient appropriées.* | | | | | | | | | |
| **X** | **X** | **X** | **X** |  | **Formation / perfectionnement** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation des programmes de formation et/ou les certifications pour les conseillers à la clientèle et pour les autres employés en contact avec la clientèle, y compris la transmission des connaissances spécialisées sur les :   * instruments financiers (y c. complexité des produits, risques liés aux produits, spécifications de produits) * exigences de conduite (application des règles internes et externes), standards internes (normes éthiques, segmentation des clients, par ex.) * processus internes et systèmes internes.   Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents l'adéquation de la stratégie visant à mettre régulièrement à jour/perfectionner les connaissances des personnes concernées. |  |  |  |
| **X** | **X** | **X** | **X** | Evaluer au moyen d'enquêtes et d'analyses de documents pertinents si la participation du personnel aux formations internes et externes est documentée et vérifiée. | Effectuer des contrôles au moyen d'un échantillon basé sur les risques. |  |  |

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

1. La confirmation s'applique pour les champs d'audit effectivement couverts. Veuillez cocher la case correspondante. [↑](#footnote-ref-2)
2. La confirmation s'applique pour les champs d'audit effectivement couverts. Veuillez cocher la case correspondante. [↑](#footnote-ref-3)
3. La confirmation s'applique pour les champs d'audit effectivement couverts. Veuillez cocher la case correspondante. [↑](#footnote-ref-4)
4. S'applique au conseil en placement si l'univers des actifs comprend des placements collectifs [↑](#footnote-ref-5)
5. S'applique au conseil en placement si l'univers des actifs comprend des placements collectifs [↑](#footnote-ref-6)
6. S'applique au conseil en placement si l'univers des actifs comprend des placements collectifs [↑](#footnote-ref-7)
7. S'applique aux fonds cotés en bourse (*Exchange Traded Funds* ou ETF). [↑](#footnote-ref-8)
8. S'applique lorsqu'il n'y a pas de contrat de conseil écrit (voir circulaire 2013/9 « Distribution de placements collectifs de capitaux » de la FINMA). [↑](#footnote-ref-9)