

Organisation et contrôle : Sécurisation et responsabilités renforcées

La MiFID met l'accent sur le besoin de sécuriser les organisations en :

- *rendant obligatoire la documentation de procédures*
- *exigeant des organisations qu'elles contrôlent la bonne application de ces procédures*

Politiques et procédures obligatoires

- Procédures de prise de décision
- Documentation de la structure hiérarchique, des rôles et responsabilités
- Procédures de contrôle interne
- Procédure de reporting interne
- Procédures de sauvegarde des informations
- Politiques de continuité d'activité
- Politiques et procédures comptables
- Politiques de détection de défaillance de l'entreprise
- Politiques et procédures de gestion des risques
- Procédures de traitement des plaintes clients
- Politique et procédures de gestion des conflits d'intérêts

Contrôle de l'application des procédures

- Pour prévenir d'éventuels conflits d'intérêts
- Pour garantir la continuité et la régularité des services
- Afin de maîtriser toute externalisation de fonctions, en particulier opérationnelles
- Pour conserver les données liées à toute transaction
- Pour vérifier la conformité de l'entreprise à ses obligations réglementaires

Principaux acteurs du contrôle

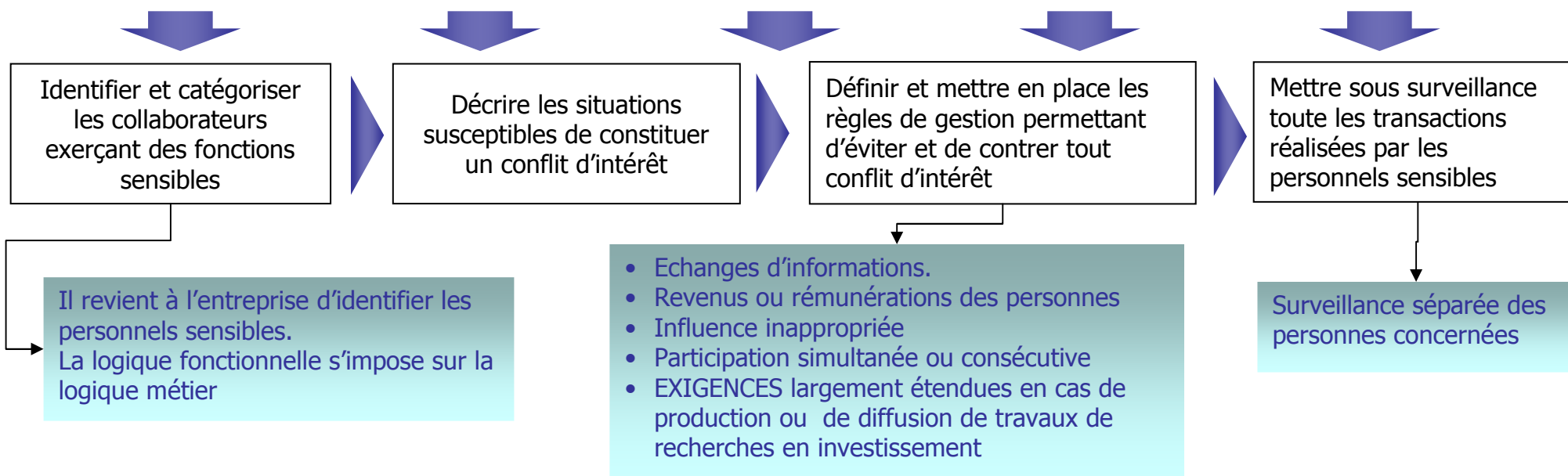
- Les instances dirigeantes
- L'instance de surveillance
- Audit interne

Organisation et contrôle – focus sur les conflits d'intérêts

Pour un PSI, il convient d'éviter toute opération permettant de :

- Réaliser un gain ou éviter une perte aux dépens d'un client
- Etre en situation d'avoir un intérêt différent de l'intérêt d'un client dans le résultat d'un service
- Privilégier un client au détriment d'un autre client
- Avoir la même activité professionnelle que le client
- Recevoir un avantage autre que la commission ou les frais normalement perçus pour le service

Obligation de mettre en place une politique de gestion des conflits d'intérêts et le dispositif de détection associé



Organisation et contrôle

Traitement des plaintes clients

Une obligation qui s'impose pour les clients ou prospects non-professionnels

Obligation de traiter les réclamations des clients ou des prospects

Définir et mettre en place une procédure permettant un traitement raisonnable et rapide

Enregistrer chaque réclamation et la suite qui y est donnée

- Enregistrement et suivi centralisé
- Prise en charge par un fonction transverse indépendante (contrôle interne ?)

Reporting périodique
Outil qualité de service ?

Contrôle et pilotage des prestataires dans le cadre de l'externalisation

Obligation de contrôle pour les prestataires réalisant des tâches essentielles et importantes

Identifier l'ensemble des prestataires réalisant des tâches dites essentielles et importantes

Rédiger les conventions de services avec les prestataires

Suivre et contrôler le respect de la mise en œuvre de la convention

- Niveau de services attendu et les indicateurs
- Mécanismes de secours et de reprise d'activité
- Reporting et Revue annuelle

Organisation et contrôle

Conservation des données

Des règles et la liste minimale des données seront précisées par le CESR

Le PSI doit conserver pendant 5 ans l'ensemble des données de services et de transactions permettant aux autorités de marché de contrôler la respect des obligations réglementaires notamment vis-à-vis des clients

Enregistrement téléphonique pour les sociétés de gestion lorsqu'elles agissent en tant que RTO