

This Conflicts of Interest Disclosure is effective from June 24, 2024. For the Conflicts of Interest Disclosure immediately prior to this date click here – <https://pages.oanda.com/ocan-conflict-interest-previous>

Pour la version française, voir ci-dessous

## Important information about conflicts of interest

### What is this document about?

Pursuant to securities laws that came into force on June 30, 2021, we provide enhanced disclosure below relating to the existing and reasonably foreseeable material conflicts of interest that may affect your interest as our client. A conflict of interest can arise when the commercial interests of our firm diverge from your interests as a client of our firm. As an order-execution only dealer, OANDA (Canada) Corporation ULC (“OANDA”) does not provide you with a suitability review of any trade orders you execute through our facilities, but we are required to provide you with all the material information that defines your relationship with us, including information about conflicts of interest. Accordingly, we provide our client disclosures pertaining to material conflicts of interest to describe how your interests could diverge from the interests of our firm and how we manage such situations to ensure that they are resolved in a manner consistent with your best interest. In addition, we explain below the specific procedures we have in place to properly address these conflicts of interest, so you can have better understanding about the services we provide to you.

### Description of material conflicts of interest that may arise in your relationship with our firm

In this document, we have identified material conflicts of interest that arise in the ordinary course of our business. Some of these conflicts are inherent in the business model that we use. We seek to avoid or minimize conflicts where reasonably possible. However, some conflicts cannot be avoided. We have policies and procedures in place to manage the conflicts of interest that we believe are sufficient to put the interests of our clients first and fulfill our obligations to our clients.

OANDA is what is referred to as a “discount” or “order-execution only” dealer because it provides trade execution facilities but does not provide “advice” in respect of such trades.

Our services are carried on by us in accordance with our usual practices and procedures and in accordance with all applicable disclosure and other regulatory requirements. It is our policy to comply fully with all applicable securities laws and to make all required disclosures.

The general types of conflicts of interest which can arise are:

- Conflicts of interest between you and us,
- Conflicts of interest between you and our other clients, and
- Conflicts of interest between us and our related and associated companies.

In most client transactions with our firm, we will be the party on the other side of the transaction (referred to as a “principal” trade).

In general, we deal with and manage relevant conflicts as follows:

- *Avoidance*: This includes avoiding conflicts which are prohibited by law as well as conflicts which cannot effectively be managed.
- *Control*: We manage acceptable conflicts through means such as physical separation of different business functions and restricting the internal exchange of information.
- *Disclosure*: By providing you with information about conflicts, we enable you to assess independently their significance when evaluating any actions we take.

This information is intended to assist you in understanding and assessing material potential and actual conflicts of interest, including how we address them. This is an overview of a complex subject. Despite that, we believe the simplest control is the most effective - your continued satisfaction and patronage. If you ever have any questions or concerns, whether they involve conflicts of interest or anything else, you should never hesitate to say so and ask OANDA Customer Service ([frontdesk@oanda.com](mailto:frontdesk@oanda.com)) for more information and an explanation.

We have described below the material conflicts of interest that arise in our business and the methods we have for responding to those conflicts in a manner consistent with our clients' best interests.

### **Hedging Protocols**

There is a potential conflict in terms of OANDA's hedging strategy and how it could affect your trading costs. When OANDA enters into a trade with you, we could opt to hedge your trades in the market or assume the market risk associated with your trade itself. In the case of the former, we would benefit solely from the costs associated with your trades, whereas with the latter, we would also benefit from any losses on your trades and have to cover any profits on your trades.

In order to manage this conflict risk, OANDA has adopted strict policies and procedures which ensure that hedging decisions are based purely on prudent financial risk management and thereby drive behaviour which does not compromise the best interests of our clients. All client trades for OANDA and its affiliates are pooled, and there are instrument specific market risk parameters. This effectively anonymizes the vast majority of clients' trades. All trading is fully automated with no human intervention, which means that when client trades are executed there is no knowledge of what side of the trade OANDA is on. In other words, we accept a particular client trade without reference to whether OANDA will be taking the market risk or not in respect of that trade.

Clients are not treated any differently, including pricing and costs, when market risk of their trading is taken by OANDA because all trade execution is fully automated with no human intervention.

The priority given to managing this potential conflict to ensure clients' best interests are preserved, is further evidenced by the regular independent monitoring of all aspects of client trading: pricing, trade execution and adherence to the firm's financial risk management protocols.

### **Pricing, Costs and Trading Venue**

OANDA controls the trading venue through which transactions are executed as well as the price and cost of all instruments available to trade. This represents a conflict of interest in that OANDA could offer a product that prioritizes the firm's interests above those of clients by offering non-competitive pricing or a trading venue that operates in a way that is not transparent and/ or in the client's best interests.

To mitigate this risk, we set the prices and other conditions for trading with us in accordance with internal policies. Numerous FAQs, webpages and disclosures detail how OANDA sets our prices, calculates fees/costs and executes orders to ensure clients are aware of how much our services cost and how our products are priced. Regular monitoring is undertaken internally to ensure that the trading platform provides clients with best execution. This is in keeping with OANDA's obligations as a regulated entity. This also allows our clients to make an informed choice as to whether you wish

to trade with us or with another dealer offering similar services.

### **OANDA global structure – prioritization of resources**

OANDA has eight global affiliates, and utilizes intra-group outsourcing as well as operating a centralized trading team function. It is therefore conceivable that resourcing conflicts could arise, which could adversely impact its clients.

In order to minimize this potential conflict, and thereby maintain acceptable standards of client service and the best client outcomes possible, OANDA has robust intra-group service contracts with detailed service level standards, and associated KPIs (key performance indicators), that are closely monitored each month by senior management.

Potential resourcing conflicts are thereby effectively managed, ensuring OANDA is able to act in the best interests of our clients by providing an acceptable standard service.

OANDA promotes clear client communication, which includes two-way dialogue, and a firm complaint handling process so that any client who feels that the service received has fallen short of acceptable standards has a direct route to escalate the matter. All client feedback is regularly reviewed and assessed, and findings are reviewed by senior management.

### **Onboarding Clients**

A potential conflict of interest that may impact you as a client is how OANDA onboards new clients. It is in our commercial interest to increase our client base, which drives revenue and growth and the number of clients onboarded is a key metric for how we measure performance. However, onboarding a client may not always be in the client's best interest.

OANDA is an order-execution only dealer which means that we do not provide a suitability review of any trades requested by our clients. If you would like to receive advice in respect of the suitability of that trade to your personal circumstances, you should deal with a full service dealer that offers a suitability review of each trade.

The products that OANDA offers are complex and high risk, and may not be appropriate for everyone – as part of the account application, applicants provide various background information that allows OANDA to assess their appropriateness to maintain an account both in terms of understanding the associated risks and ability to financially withstand the risks. This assessment is updated at least annually, and when you provide an update to your personal background information, to ensure that it is still appropriate for you to maintain an account with OANDA.

The decision to onboard a client is taken by an impartial CRO designated Supervisor who is not subject to financial incentives linked to new client numbers, and there is stringent monitoring to ensure quality standards and that our policies and procedures are being followed.

OANDA clearly informs clients of the risks associated with our products, to ensure that you understand the risks. This is accomplished through the use of prominent risk warning disclaimers and disclosures across our website and promotional materials.

### **Technology (including platforms)**

OANDA provides online trading platforms (including its own and third-party platforms, such as MetaTrader 4), which allows you to trade the products that we offer. The offering includes a web-based platform, mobile and tablet apps, a desktop platform with additional features such as charting software and risk management solutions.

Given that these are designed and provided by OANDA, clients may have concerns that manipulation of the platform such as slow execution speeds or excessive downtime would lead to them being disadvantaged.

OANDA needs to be competitive and hence must provide a robust and user-friendly offering to our clients. Failure to do so would potentially mean losing clients to our competitors and would be detrimental to the firm's performance and reputation.

To avoid this, we monitor management information including outages/ downtime and speed of execution to ensure that any issues are quickly identified and addressed. Proactive client communication ensures that any clients impacted by any outages or other platform related issues are contacted quickly with information about the issue as well as appropriate compensation where applicable.

### **Third Party Introducers**

OANDA sometimes uses the services of third-party introducers to introduce potential new clients to our services. As these introducers receive payments for such introductions, they are potentially conflicted, being incentivized to introduce potential clients.

OANDA seeks to ensure that we only contract with reputable introducers who will act in the best interests of clients by ensuring robust due diligence is undertaken and contracts are appropriately worded. This oversight also extends to the review and monitoring of the introducer's website, and 'red flag' monitoring of introduced clients' transactions and trading activity.

In order to ensure that introduced clients are aware that an introducer has introduced them to OANDA, they are all issued with a Referral Arrangement Disclosure which includes disclosure prescribed by Canadian securities laws, including disclosure about how much we may pay the introducer for introducing them to us.

Further, introduced clients are treated in exactly the same way as clients who have not been introduced by an introducer, as the same account opening protocols around applicant appropriateness and AML requirements exist with all decisions to approve an application being made by an CIRO designated Supervisor, who is independent of the introducers and sales function within OANDA.

### **Outsourcing/ Insourcing**

OANDA uses services and facility outsourcing and insourcing as a means of reducing effort and cost, accessing specialist expertise, and improving quality of core and non-core functions. The outsourcing/ insourcing providers could be conflicted in a number of ways, including in terms of purely concentrating on quantitative operational performance, instead of a balanced qualitative and quantitative approach.

To reduce any potential conflict, all providers undergo a robust due diligence and approval process, which involves multiple stakeholders, in accordance with our Outsourcing Framework. This framework includes a check to identify and mitigate, if not possible to eliminate, all potential and actual conflicts of interest. Regular monitoring is undertaken to ensure due diligence information remains current and accurate, and to identify any new conflicts that may arise.

Qualitative and quantitative targets are employed, and management information is produced so that the quality of outsourced services can be monitored by OANDA's senior management, to ensure acceptable standards aligned to our clients' best interests are maintained.

All services are provided online, and the website contains various information on the expected service standards.

Outsourcing and insourcing arrangements should provide a seamless client experience, and clients who are unhappy with the services provided can escalate a complaint which will be handled by experienced complaint handling agents and reviewed independently by the designated Complaints Officer.

### **Remuneration (including Commission)**

The way in which OANDA remunerates or offers financial incentives to our employees could conflict with their duty to act in the best interests of clients.

OANDA mitigates this risk with comprehensive policies, approved and controlled by a governance structure, to ensure that employees in sales roles adhere to stringent code of ethics and approved sales practices. Sales staff may be required to return previously received remuneration in the event of substantiated client complaints or unacceptable and

inappropriate behaviour. Their communications with clients are routinely monitored.

All client communication is recorded and monitored to ensure that interactions are fair, clear and not misleading. Disclosures are published on the website, and all staff are bound by a Global Code of Ethics and Business Conduct.

### **Employee Abuse of Position**

Given the sensitive data held by OANDA about our clients, there are strong controls in place to ensure that the risk to clients through abuse of position by an employee is minimized.

All client trading is online with no human intervention, and all client communication is recorded and monitored to ensure that these conversations are in the clients' best interests, including no trading advice or inappropriate behaviour by employees. These recordings are available to clients, with strong security to prevent any tampering.

All employees are subject to strict vetting procedures as well as ongoing assessment, to ensure their competence to discharge their role effectively and in the clients' best interests.

There are numerous compliant system access controls in place that restrict and control employee access to systems, and automated "four-eye" processes requiring approval by two people that have to be followed for some roles including large manual client account funding and withdrawals.

OANDA is fully compliant with the Privacy Policy concerning data protection. The Privacy Policy is published on OANDA's website.

## Informations importantes relatives aux conflits d'intérêts

### Quel est le sujet de ce document ?

Conformément aux lois sur les valeurs mobilières entrées en vigueur le 30 juin 2021, nous fournissons ci-dessous des informations plus détaillées sur les conflits d'intérêts importants existants et raisonnablement prévisibles susceptibles d'affecter vos intérêts en tant que client. Il peut y avoir conflit d'intérêts lorsque nos intérêts commerciaux diffèrent de vos intérêts en tant que client de notre société. En tant que courtier chargé exclusivement de l'exécution des ordres, OANDA (Canada) Corporation ULC (« **OANDA** ») ne vous fournit aucun rapport sur la pertinence des transactions que vous exécutez par l'intermédiaire de nos services, mais nous sommes tenus de vous fournir toutes les informations importantes qui définissent la nature de votre relation avec nous, y compris les informations relatives aux conflits d'intérêts. De ce fait, nous fournissons à nos clients des informations relatives aux conflits d'intérêts importants afin de préciser comment vos intérêts peuvent diverger de ceux de notre société et comment nous gérons ces situations afin de garantir une résolution au mieux de vos intérêts. En outre, nous exposons ci-dessous les procédures particulières mises en place pour traiter ces conflits d'intérêts de manière appropriée, afin que vous disposiez de plus amples informations sur les services que nous vous fournissons.

### Description des conflits d'intérêts importants pouvant survenir dans le cadre de votre relation avec notre société

Dans le présent document, nous avons identifié des conflits d'intérêts importants qui surviennent au cours de l'exercice habituel de nos activités. Quelques-uns sont liés au modèle d'entreprise utilisé. Nous cherchons à éviter ou à minimiser les conflits dans la mesure du possible. Cependant, certains conflits ne peuvent être évités. Pour gérer les conflits d'intérêts, nous avons mis en place des politiques et des procédures qui, selon nous, sont suffisantes pour privilégier les intérêts de nos clients et remplir nos obligations envers eux.

OANDA est ce qu'on appelle un courtier « à escompte » ou « d'exécution d'ordres uniquement » parce qu'il fournit des services d'exécution de transactions mais ne fournit pas de « conseils » à l'égard de ces transactions.

Nous offrons nos services conformément à nos pratiques et procédures habituelles et en respectant toutes les exigences en matière de divulgation et de réglementation. Nous nous engageons à nous soumettre pleinement à toutes les lois en vigueur sur les valeurs mobilières et à effectuer toutes les divulgations requises.

Dans la majorité des transactions effectuées par un client avec notre société, nous serons la partie de l'autre côté de la transaction (dite transaction « principale »).

En général, nous traitons et gérons les conflits pertinents de la manière suivante :

- *Évitement* : nous évitons les conflits prohibés par la loi ainsi que les conflits qui ne peuvent être gérés de manière efficace.
- *Contrôle* : nous gérons les conflits jugés acceptables en séparant les différentes fonctions commerciales sur le plan physique et en limitant l'échange interne d'informations.
- *Divulgation* : en vous informant des conflits, nous vous permettons d'évaluer par vous-même leur importance lorsque vous évaluez les actions que nous menons à bien.

Ces informations visent à vous aider à comprendre et à évaluer les conflits d'intérêts potentiels et réels importants, et la manière dont nous les traitons. Il s'agit d'un aperçu d'un sujet complexe. Néanmoins, nous pensons que le contrôle le plus simple est le plus efficace : votre satisfaction et votre patronage continus. En cas de questions ou d'inquiétudes, que ce soit sur les conflits d'intérêts ou sur tout autre sujet, n'hésitez jamais à les exprimer et à contacter le service clientèle d'OANDA ([frontdesk@oanda.com](mailto:frontdesk@oanda.com)) pour obtenir des informations et des explications supplémentaires.

Vous trouverez ci-dessous une description des principaux conflits d'intérêts qui surviennent dans le cadre de notre activité et des méthodes utilisées pour répondre à ces conflits d'une manière adaptée aux intérêts de nos clients.

### **Protocoles de couverture**

Il existe un conflit potentiel en ce qui concerne la stratégie de couverture d'OANDA et la manière dont elle pourrait avoir une incidence sur les frais de vos transactions. Lorsque OANDA conclut une transaction avec vous, nous pouvons choisir de couvrir vos transactions sur le marché ou d'assumer le risque de marché correspondant à votre transaction. Dans le premier cas, nous ne bénéficierions que des frais relatifs à vos transactions, tandis que dans le second, nous bénéficierions également des pertes éventuelles sur vos transactions et nous devrions couvrir les gains éventuels sur vos transactions.

Afin de gérer ce risque de conflit, OANDA a instauré des politiques et des procédures strictes qui visent à s'assurer que les décisions de couverture reposent uniquement sur une gestion prudente des risques financiers et, par conséquent, et à favoriser une conduite qui ne porte pas atteinte aux intérêts de nos clients. Toutes les transactions de clients pour OANDA et ses sociétés affiliées sont regroupées, et il existe des paramètres de risque de marché spécifiques à chaque instrument. Cela permet de préserver l'anonymat de la grande majorité des transactions de nos clients. Les transactions sont entièrement automatisées, sans la moindre intervention humaine, ce qui signifie que lorsque les transactions des clients sont exécutées, on ne sait pas de quel côté de la transaction OANDA se trouve. En d'autres termes, nous acceptons une transaction de client donnée sans savoir si, dans le cadre de cette transaction, OANDA assumera le risque du marché ou non.

Les clients ne sont pas traités différemment, y compris au niveau des prix et des coûts, lorsque le risque de marché de leurs transactions est assumé par OANDA, car l'exécution des transactions est entièrement automatisée, sans intervention humaine.

Cette priorité accordée à la gestion de ce potentiel conflit, afin de garantir la préservation des intérêts des clients, est également attestée par un suivi indépendant régulier de tous les aspects des opérations des clients : tarification, exécution des transactions et respect des protocoles de gestion des risques financiers de la société.

## **Prix, coûts et plateforme de négociation**

OANDA contrôle la plateforme de négociation sur laquelle les transactions sont exécutées ainsi que le prix et le coût de tous les instruments négociables. Cela représente un conflit d'intérêts dans la mesure où OANDA pourrait proposer un produit privilégiant les intérêts du cabinet au détriment de ceux des clients en offrant des prix non concurrentiels ou une plateforme de négociation opérant d'une manière qui n'est pas transparente et/ou dans le meilleur intérêt du client.

Afin d'atténuer ce risque, nous fixons les prix et autres conditions de négociation avec nous conformément à nos politiques internes. De nombreuses FAQ, pages Web et publications détaillent la manière dont OANDA fixe ses prix, calcule les frais/coûts et exécute les ordres afin de s'assurer que les clients connaissent le coût de nos services et la manière dont nos produits sont tarifés. Nous effectuons un contrôle régulier en interne pour nous assurer que la plateforme de négociation offre aux clients la meilleure performance possible. Cette démarche répond aux obligations d'OANDA en tant qu'organisme réglementé. Cela permet également à nos clients de choisir en connaissance de cause s'ils souhaitent négocier avec nous ou avec un autre courtier offrant des services analogues.

## **Structure mondiale d'OANDA – hiérarchisation des ressources**

OANDA compte huit filiales à travers le monde, et fait appel à la sous-traitance au sein du groupe, tout en gérant une fonction d'équipe commerciale centralisée. Il est donc possible que des conflits de ressources puissent survenir, ce qui pourrait avoir un impact négatif sur les clients.

Afin de réduire au maximum ce conflit potentiel et de maintenir ainsi des normes de service acceptables et les meilleurs résultats possibles pour les clients, OANDA a mis en place des contrats de service au sein du groupe dotés de normes de niveau de service détaillées et d'indicateurs de performance clés (KPI) associés, qui font l'objet de suivis mensuels rigoureux de la part de la direction.

Les conflits de ressources potentiels sont ainsi gérés de manière efficace, ce qui permet à OANDA d'agir dans le meilleur intérêt de ses clients en fournissant un service de qualité acceptable.

OANDA privilégie une communication claire avec ses clients, notamment un dialogue bilatéral, ainsi qu'un processus de traitement des plaintes au sein duquel tout client qui estime que le service reçu n'est pas conforme aux normes acceptables dispose d'une voie directe pour soumettre le problème. Les commentaires des clients sont régulièrement examinés et évalués, et les conclusions sont examinées par la direction.

## **Accueil et intégration des clients**

Un conflit d'intérêts potentiel susceptible de vous affecter en tant que client porte sur la manière dont OANDA intègre ses nouveaux clients. Il en va de notre intérêt commercial d'élargir notre clientèle, afin de générer des revenus et de la croissance, et le nombre de clients intégrés est un indicateur clé de nos performances. Toutefois, l'intégration d'un client n'est pas toujours dans son intérêt.

OANDA est un courtier exclusivement chargé de l'exécution des ordres, ce qui signifie que nous ne procédons pas à un examen de la pertinence des transactions sollicitées par nos clients. Si vous souhaitez recevoir des conseils sur la pertinence d'une transaction au regard de votre situation personnelle, il convient de vous adresser à un courtier offrant un service complet et proposant un contrôle de pertinence pour chaque transaction.

Les produits offerts par OANDA sont complexes, présentent des risques élevés, et peuvent ne pas convenir à tout le monde ; lors de la demande d'ouverture de compte, les intéressés fournissent diverses informations contextuelles qui permettent à OANDA d'évaluer s'ils sont aptes à gérer un compte, à la fois en termes de

compréhension des risques associés et d'aptitude à supporter ces risques sur le plan financier. Cette évaluation est mise à jour au minimum une fois par an, et lorsque vous mettez à jour vos informations personnelles, pour s'assurer que la tenue d'un compte chez OANDA est toujours pertinente pour vous.

Un superviseur impartial, désigné par OCRI, qui ne reçoit pas de primes financières liées à l'augmentation du nombre de clients, est chargé de prendre la décision d'accepter un client. En outre, une surveillance rigoureuse est assurée pour garantir le respect des normes de qualité et de nos politiques et procédures.

OANDA informe clairement la clientèle des risques associés à ses produits, afin de s'assurer que vous compreniez ces risques. Pour ce faire, nous avons recours à des clauses de non-responsabilité et à des avertissements de risques bien en vue sur notre site internet et dans notre matériel promotionnel.

### **Technologie (y compris les plateformes)**

OANDA propose des plateformes de négociation en ligne (ses propres plateformes et celles de tiers, telles que MetaTrader 4), qui vous permettent de négocier les différents produits que nous proposons. Le service comprend une plateforme web, des applications pour téléphones mobiles et tablettes, une plateforme de bureau dotée de fonctionnalités supplémentaires telles qu'un logiciel graphique et des solutions de gestion des risques.

Étant donné que celles-ci sont conçues et fournies par OANDA, les clients pourraient craindre d'être désavantagés en raison de manipulations de la plateforme telles que de faibles vitesses d'exécution ou des interruptions de service excessives. OANDA se doit d'être compétitif et par conséquent de fournir une solution fiable et conviviale à ses clients. Tout manquement dans ce domaine pourrait entraîner la perte de clients au profit de nos concurrents, ce qui serait préjudiciable aux performances et à la réputation de la société.

Dans cette optique, nous surveillons les informations de gestion, notamment les pannes/interruptions de service et la vitesse d'exécution afin de nous assurer que tout problème est rapidement identifié et résolu. Une communication proactive avec nos clients permet de s'assurer que tous les clients touchés par une panne ou tout autre problème relatif à la plateforme sont contactés rapidement et informés du problème ainsi que des éventuelles mesures de compensation appropriées.

### **Apporteurs d'affaires**

OANDA a parfois recours aux services de courtiers apporteurs d'affaires pour présenter ses services à de nouveaux clients potentiels. Dans la mesure où ces apporteurs d'affaires reçoivent un paiement pour ces présentations, ils peuvent se trouver en situation de conflit d'intérêts, car ils sont incités à présenter des clients potentiels.

OANDA veille à ne contracter qu'avec des apporteurs d'affaires réputés, qui agiront dans le meilleur intérêt des clients, en s'assurant que des vérifications approfondies sont effectuées et que les contrats sont correctement rédigés. Cette vigilance porte également sur le contrôle et le suivi du site internet de l'apporteur d'affaires, ainsi que sur la surveillance des transactions et de l'activité de négociation des clients présentés.

Pour s'assurer que les clients introduits sont conscients du fait qu'un apporteur d'affaires les a présentés à OANDA, ils reçoivent tous un document de divulgation relatif à l'accord de recommandation. Celui-ci comporte des informations prescrites par la législation canadienne en matière de valeurs mobilières, notamment des indications sur le montant que nous pouvons verser à l'apporteur d'affaires en échange de sa présentation à OANDA d'un nouveau client.

En outre, les clients présentés sont traités exactement de la même manière que les autres clients qui n'ont pas été présentés par un apporteur d'affaires, car ils sont soumis aux mêmes protocoles d'ouverture de compte concernant la pertinence de l'intéressé et les exigences en matière de blanchiment d'argent. De plus, toutes les décisions d'approbation d'une demande sont prises par un superviseur désigné par OCRI, indépendant des apporteurs d'affaires et du service commercial d'OANDA.

### **Sous-traitance et internalisation**

OANDA utilise la sous-traitance et l'internalisation des services et des installations en vue de réduire les efforts et les coûts, d'accéder à l'expertise de spécialistes et d'améliorer la qualité des services essentiels et non essentiels. Les sous-traitants et les fournisseurs de services en interne pourraient se trouver en situation de conflit d'intérêts à plusieurs égards, notamment en se concentrant uniquement sur les performances opérationnelles quantitatives, au lieu d'adopter une approche équilibrée sur le plan qualitatif et quantitatif.

Pour limiter les risques de conflit, tous les fournisseurs sont soumis à un processus d'approbation et de contrôle préalable rigoureux, qui implique plusieurs parties prenantes, conformément à notre politique de sous-traitance. Cette politique prévoit une vérification visant à identifier et à atténuer, voire si possible à éliminer, tous les conflits d'intérêts éventuels et réels. Un contrôle régulier est effectué afin de s'assurer que les informations relatives à la diligence raisonnable sont toujours à jour et exactes, et d'identifier tout nouveau conflit susceptible de surgir.

Des objectifs qualitatifs et quantitatifs sont utilisés, et des informations de gestion sont générées afin que la direction d'OANDA puisse contrôler la qualité des services sous-traités, pour garantir le maintien de normes acceptables et conformes aux intérêts de nos clients.

Tous les services sont fournis en ligne, et le site internet affiche diverses informations relatives aux normes de service exigées.

Les accords de sous-traitance et d'internalisation doivent permettre aux clients de bénéficier d'une expérience homogène. Tout client mécontent des services fournis peut déposer une plainte qui sera traitée par des employés expérimentés dans le traitement des plaintes et examinée indépendamment par notre responsable des plaintes.

### **Rémunération**

Le système de rémunération ou d'incitation financière des employés d'OANDA pourrait entrer en conflit avec leur devoir d'agir dans le meilleur intérêt des clients.

OANDA atténue ce risque par le biais de politiques complètes, approuvées et contrôlées par une structure de gouvernance, afin de s'assurer que les employés chargés des ventes adhèrent à un code d'éthique rigoureux et à des pratiques de vente approuvées. Les employés chargés des ventes peuvent être tenus de restituer la rémunération précédemment perçue en cas de plaintes fondées de clients ou de comportement inacceptable et inapproprié. Leurs communications avec les clients font l'objet de contrôles réguliers.

Toutes les communications avec les clients sont enregistrées et contrôlées afin de garantir des interactions équitables, claires et non équivoques. Les informations sont publiées sur le site internet et tous les collaborateurs sont tenus de respecter un code mondial d'éthique et de conduite des affaires.

## **Abus de position commis par un employé**

Compte tenu du caractère sensible des données que détient OANDA sur ses clients, des contrôles stricts ont été mis en place afin de minimiser les risques auxquels les clients peuvent être exposés en cas d'abus de position de la part d'un employé.

Toutes les transactions des clients se font en ligne, sans intervention humaine, et toutes les communications avec les clients sont enregistrées et surveillées afin de s'assurer que ces conversations servent au mieux leurs intérêts, et qu'elles ne comportent pas de conseils de négociation ou de comportement inapproprié émanant des employés. Ces enregistrements sont à la disposition des clients, et des mesures de sécurité renforcée empêchent toute falsification.

Tous les employés sont soumis à des procédures de contrôle strictes et font l'objet d'une évaluation continue, afin de s'assurer qu'ils sont aptes à remplir leur rôle efficacement et dans le meilleur intérêt des clients.

Il existe de nombreux contrôles d'accès aux systèmes conformes qui limitent et contrôlent l'accès des employés à ces systèmes, ainsi que des processus automatisés de type « quatre yeux » nécessitant l'approbation de deux personnes, qui doivent être respectés pour certaines opérations telles que l'approvisionnement des comptes clients et les retraits manuels importants.

OANDA respecte scrupuleusement sa politique de confidentialité en matière de protection des données. Cette politique de confidentialité est publiée sur le site internet d'OANDA.