

Re Canaccord Genuity

AFFAIRE INTÉRESSANT :

Les Règles de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

et

Corporation Canaccord Genuity

2021 OCRCVM 35

Formation d'instruction de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (section du Pacifique)

Audience tenue par vidéoconférence le 15 décembre 2021 à Vancouver (Colombie-Britannique)

Décision rendue le 15 décembre 2021

Décision écrite publiée le 14 janvier 2022

Formation d'instruction

Gary Snarch, président, Barbara Fraser et David Duquette

Comparutions

Stacy Robertson, avocat principal de la mise en application

John Fabello, avocat de l'intimée

DÉCISION RELATIVE À L'ACCEPTATION DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

L'introduction

¶ 1 L'audience de règlement a été convoquée aux fins de l'examen de la recommandation conjointe des parties d'accepter l'entente de règlement (l'entente de règlement) conclue entre le personnel de la mise en application de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (l'OCRCVM) et Corporation Canaccord Genuity (ci-après, l'intimée), conformément à l'article 8428 des Règles consolidées de mise en application, d'examen et d'autorisation de l'OCRCVM (les Règles consolidées). Vous trouverez ci-joint une copie de l'entente de règlement.

¶ 2 Après avoir étudié les documents déposés par les avocats ainsi que leurs observations orales, et après avoir examiné l'entente de règlement proposée, la formation a informé les avocats au terme de l'audience que l'entente de règlement était acceptée. Elle leur a aussi indiqué que des motifs écrits seraient fournis à une date ultérieure.

¶ 3 L'intimée est inscrite auprès de l'OCRCVM à titre de courtier membre. Elle exerce des activités liées aux opérations sur titres et sur options, aux opérations effectuées dans des comptes gérés et à la négociation de

contrats à terme et d'options sur contrats à terme. Ni l'intimée ni les membres du même groupe qu'elle n'ont monté des titres d'OPC ou d'autres produits structurés pour le marché canadien avant novembre 2019. Le siège social de l'intimée est situé à Vancouver, en Colombie-Britannique.

¶ 4 L'intimée a reconnu la contravention suivante aux Règles des courtiers membres de l'OCRCVM :

De janvier 2010 à mai 2019, elle n'a pas établi ni maintenu de système de contrôles internes et de surveillance conçu pour assurer de manière raisonnable la conformité avec les exigences de l'OCRCVM, manquant à son obligation de faire preuve d'équité en ce qui concerne les frais facturés aux clients, en contravention de l'article 1 de la Règle 38 et de la Règle 2500 des courtiers membres.

¶ 5 Plus précisément, l'intimée a reconnu ne pas avoir eu de systèmes et contrôles internes adéquats pour prévenir et détecter les cas où des clients possédant des comptes à honoraires (ci-après, les comptes à honoraires) se voyaient facturer des commissions de suivi ou des frais intégrés qui étaient associés à des fonds négociés en bourse (FNB) ou à des produits structurés détenus dans leurs comptes.

¶ 6 L'intimée a accepté les sanctions suivantes :

- (a) une amende de 157 500 \$;
- (b) le paiement d'une somme de 50 000 \$ au titre des frais.

¶ 7 Le contexte, les faits convenus à l'égard de la contravention, les mesures correctives prises et les facteurs atténuants sont exposés en détail dans l'entente de règlement ci-jointe et dans les observations écrites fournies par l'avocat de l'OCRCVM. Ils sont résumés ci-après, l'essentiel étant tiré directement de ces deux documents.

Le contexte

¶ 8 Parmi les types de comptes que proposent ou proposaient l'intimée et d'autres courtiers membres à leurs clients, il existe un compte à honoraires qui permet au titulaire de payer des frais trimestriels ou mensuels calculés en fonction de la valeur marchande des titres dans le compte plutôt que de payer des frais pour chaque opération effectuée dans celui-ci. On appelle ce type de compte « compte à honoraires ».

¶ 9 Une commission de suivi est une commission versée à un représentant inscrit par l'émetteur de titres d'un OPC ou le gestionnaire d'un OPC ou par l'émetteur d'un produit structuré qui peut comporter des parts de FNB et d'autres produits structurés qui se négocient en bourse comme des actions ordinaires. Les frais liés à ces produits structurés sont aussi appelés frais intégrés.

¶ 10 La commission de suivi est versée au représentant inscrit du client tant et aussi longtemps que ce dernier détient le produit. Elle est généralement de l'ordre de 0,25 % à 1 % et est payée à même les frais de gestion qui sont prélevés sur le produit. La commission de suivi vise à rémunérer le représentant pour les services qu'il offre à son client, l'acheteur du produit, notamment en répondant à ses questions sur la composition et le rendement du titre d'OPC ou du produit structuré.

¶ 11 De nombreux produits structurés portant un symbole boursier standard se négocient en bourse sans qu'il en existe une version comportant une commission de suivi et une version qui n'en comporte pas. Le numéro CUSIP unique ou le nom du produit n'indique pas si le produit visé comporte une commission de suivi ou des frais intégrés à verser à un courtier, contrairement à celui d'un titre d'OPC. Aucun logiciel ou outil de gestion de produits (tel que Dataphile) ne permet de déterminer si de nombreux FNB ou produits structurés comportent une commission de suivi ou des frais intégrés. Il est donc difficile de repérer et de trier ces types précis de produits afin de les exclure du calcul des frais liés aux comptes à honoraires. Le prospectus indique si une commission de suivi ou des frais intégrés sont versés; cette indication doit être faite manuellement ou

sous une autre forme par les sociétés.

¶ 12 Il était important que l'intimée s'assure d'identifier dans les comptes à honoraires les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés pour que la société ne facture pas un service en double.

Les faits convenus à l'égard de la contravention

¶ 13 Les faits convenus sont énoncés ci-après.

- (a) En 2013, des conseillers en placement ont commencé à repérer certains produits comportant des frais intégrés qui étaient compris dans le calcul des frais liés à des comptes à honoraires (le problème de facturation) et ont fait part de leurs préoccupations à ce sujet à l'intimée. Celle-ci n'a mis en œuvre aucune politique et procédure précise avant novembre 2019 pour empêcher l'inclusion de tous les produits comportant des frais intégrés dans le calcul des frais liés aux comptes. De 2013 à novembre 2019, l'intimée a géré le problème de facturation dans les comptes à honoraires à l'aide de ses politiques et procédures en vigueur (principalement ses politiques sur les conflits d'intérêts) et par l'intermédiaire de son comité de gestion des placements, qui examinait les comptes gérés, y compris les comptes gérés à honoraires.
- (b) Lorsque l'intimée repérait un problème de facturation à l'aide de ses politiques et procédures en vigueur ou par l'intermédiaire d'un client ou d'un courtier, elle prenait l'une des mesures correctives suivantes : s'il existait une version du produit ne comportant pas de frais intégrés, elle conseillait aux courtiers d'appliquer l'opération à cette version pour les comptes à honoraires; dans le cas contraire, le produit était vendu ou retiré de tous les calculs des frais associés aux comptes à honoraires, ce qui devait être initialement effectué manuellement. Enfin, l'intimée a autorisé la conservation de certains produits comportant des frais intégrés d'environ 40 points de base ou moins dans des comptes à honoraires, à moins que des conflits d'intérêts touchant un courtier, un client ou un produit précis n'aient été relevés.
- (c) En avril 2017, l'OCRCVM a envoyé une lettre à l'intimée et à d'autres courtiers membres afin de leur demander de vérifier les comptes à honoraires pour repérer les problèmes de facturation entraînés par la présence de produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés dans ces comptes. L'OCRCVM a demandé aux courtiers membres de communiquer avec lui s'ils repéraient des problèmes importants. L'intimée a jugé que son examen de conformité et ses politiques et procédures en vigueur permettaient de régler adéquatement le problème. La société n'a signalé aucune lacune importante à l'OCRCVM après avoir reçu la lettre en avril 2017.
- (d) À la suite de l'examen de conformité effectué par l'OCRCVM en mai 2019, l'intimée a mis à jour ses politiques et procédures en date de novembre 2019 afin de retirer tous les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés du calcul des frais liés aux comptes à honoraires des clients. En outre, elle a commencé à rembourser tous les frais excédentaires facturés à l'ensemble des titulaires de comptes, actuels et anciens. L'intimée a repéré 350 produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés qui étaient compris dans le calcul des frais associés aux comptes à honoraires pendant l'intégralité ou une partie de la période de janvier 2010 à novembre 2019 (la période). Ces produits comprenaient notamment des FNB et des produits structurés.
- (e) L'examen de conformité ainsi que les politiques et les procédures de l'intimée antérieurs à novembre 2019 n'ont pas permis de repérer adéquatement tous les problèmes de facturation

dans les comptes à honoraires. De plus, l'intimée n'avait pas d'examen de conformité ni de politiques et de procédures adéquates avant novembre 2019 pour repérer les problèmes de facturation dans les comptes à honoraires lorsque de nouveaux comptes étaient ouverts ou que de nouveaux courtiers se joignaient à la société. Avant cette date, l'intimée s'appuyait sur son système de conformité existant pour repérer et résoudre les problèmes de facturation.

- (f) Lorsque l'intimée recevait une commission de suivi importante liée à des produits détenus dans des comptes de clients, il n'y avait aucune procédure adéquate lui permettant d'examiner chaque titre et de vérifier s'il était détenu dans un compte à honoraires ou codé d'une façon qui l'excluait du calcul des frais.
- (g) L'intimée a calculé le montant des frais intégrés qui ont été facturés dans les comptes à honoraires pendant la période. Au total, ce montant s'élevait à 1 406 261,50 \$, et plus de 6 000 clients ont été touchés.

Les mesures correctives prises par l'intimée et les facteurs atténuants

¶ 14 Comme il a été mentionné précédemment, en septembre 2018, en réponse à une demande de renseignements du personnel de la conformité de l'OCRCVM qui effectuait une inspection de la conduite des affaires, l'intimée a décrit certaines circonstances dans lesquelles elle autorisait le paiement de commissions de suivi ou de frais intégrés à l'intimée et à ses représentants inscrits pour certains avoirs dans les comptes de clients, comptes qui comportaient également des honoraires fixes facturés selon un pourcentage de la valeur marchande des avoirs qu'ils contenaient. Par la suite, en mai 2019, le personnel de la conformité a repéré des problèmes liés à ces frais intégrés. En conséquence, l'intimée a mis en œuvre, en date de novembre 2019, des politiques et des procédures afin d'exclure du calcul des frais associés aux comptes à honoraires des clients tous les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés.

¶ 15 Étant donné qu'il était difficile de déterminer si de nombreux produits structurés comportaient ou non une commission de suivi ou des frais intégrés, l'intimée a dû créer un système afin de repérer ces types de frais pour les produits détenus dans les comptes à honoraires des clients.

¶ 16 L'intimée a créé un rapport hebdomadaire sur les commissions de suivi perçues afin de repérer les produits structurés qui comportaient déjà une commission de suivi ou des frais intégrés. Ces produits étaient alors codés d'une façon qui les excluait du calcul des frais liés aux comptes à honoraires dans le logiciel de gestion des frais de l'intimée. Ce processus permettait de signaler tous les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés à verser à un représentant inscrit et de les retirer du calcul des frais liés aux comptes à honoraires. Ces nouvelles procédures visant à repérer les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés dans les comptes à honoraires ont été mises en œuvre en novembre 2019, avant d'être améliorées et automatisées au fil du temps dans le système actuel mis sur pied le 21 juin 2021.

¶ 17 Un indicateur signale maintenant tous les titres comportant une commission de suivi, et des contrôles ont été mis en œuvre pour empêcher systématiquement que des frais de gestion soient facturés aux clients lorsque les titres sont détenus dans un compte à honoraires. Chaque semaine, l'intimée examine manuellement toutes les commissions de suivi qu'elle perçoit sur les produits négociés en bourse pour s'assurer de ne pas facturer de frais liés au compte aux clients qui détiennent ces produits.

¶ 18 L'intimée a également mis en œuvre un programme permettant de trouver tous les clients touchés depuis janvier 2010 et de leur rembourser ces frais.

¶ 19 L'intimée a fait des efforts volontaires pour restituer cet argent à ses clients actuels et à ses anciens clients. En date de l'entente de règlement ci-jointe, elle a restitué 1 230 454,85 \$ à environ 5 200 d'entre eux,

dont tous ses clients actuels.

¶ 20 L'intimée continuera à faire des efforts raisonnables pour retrouver les anciens clients qui ont détenu, pendant la période, un produit comportant des frais intégrés de plus de 25 \$ au total dans un compte à honoraires. À cet égard, l'intimée a fait appel à Equifax, volontairement et à ses frais, afin d'essayer d'aviser chacun de ses anciens clients qui ont droit à un remboursement.

¶ 21 L'intimée a déterminé qu'un montant de 13 612,65 \$ n'a pas été remboursé aux titulaires de comptes à honoraires fermés qui ont payé un total de moins de 25 \$ en trop de janvier 2010 à novembre 2019. L'intimée a accepté de verser ce montant à un organisme de bienfaisance enregistré sans demander de déduction fiscale.

¶ 22 Aucun des titres qui ont généré des commissions de suivi dans les comptes à honoraires des clients n'a été monté par l'intimée ou les membres du même groupe qu'elle.

¶ 23 Le manquement de l'intimée n'était pas intentionnel. Rien ne porte à croire que cette dernière a délibérément facturé des montants en trop à ses clients.

L'analyse

¶ 24 L'avocat de l'OCRCVM a cité à la formation un certain nombre de décisions impliquant des sanctions semblables à celles convenues et proposées dans l'affaire en cause.

¶ 25 L'avocat de l'OCRCVM a cité plusieurs décisions de règlement non contestées de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (à la suite de déclarations volontaires de la part des sociétés) qui s'appuyaient sur les dispositions en matière de supervision de l'article 11.1 du Règlement 31-103, lesquelles sont semblables à celles des Règles des courtiers membres dont il est question en l'espèce :

- (a) la décision *Re Scotia Capital Inc. at al.*, 2016 ONSC 27 (honoraires excédentaires de 19 997 821 \$; amende de 800 000 \$ et paiement d'une somme de 50 000 \$ au titre des frais);
- (b) la décision *Re CIBC World Markets Inc. et al.*, 2016 ONSC 34 (honoraires excédentaires de 73 260 104 \$; amende de 3 000 000 \$ et paiement d'une somme de 50 000 \$ au titre des frais);
- (c) la décision *Re TD Waterhouse*, 2014 ONSC 34 (honoraires excédentaires de 13 500 000 \$; amende de 600 000 \$ et paiement d'une somme de 50 000 \$ au titre des frais).

¶ 26 L'avocat a également cité la décision de la British Columbia Securities Commission dans l'affaire *HSBC Investment Funds (Canada) Inc. and HSBC Private Wealth Services (Canada) Inc.*, 2016 BCSC 185. L'affaire impliquait des honoraires excédentaires de 7 097 272,34 \$ et touchait plus de 4 600 clients. La société n'avait pas fait de déclaration volontaire. La British Columbia Securities Commission a accepté une entente de règlement qui comportait une amende de 300 000 \$ et le paiement d'une somme de 20 000 \$ au titre des frais. Le règlement n'a pas été sans contestation.

¶ 27 Enfin, l'avocat a cité les décisions suivantes de l'OCRCVM qui concernaient des problèmes d'honoraires excédentaires ou de facturation en double dans des comptes à honoraires :

- (a) la décision *Re Valeurs mobilières Worldsource Inc.* 2018 OCRCVM 48 (honoraires excédentaires de 148 904,40 \$; amende de 50 000 \$ et paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais) – la société n'avait pas fait de déclaration volontaire;
- (b) la décision *Re Valeurs mobilières PEAK inc.* 2020 OCRCVM 36 (honoraires excédentaires de 190 000 \$; amende de 50 000 \$) – la société n'avait pas fait de déclaration volontaire;
- (c) la décision *Re Raymond James Ltée* 2019 OCRCVM 08 (voir le détail ci-après).

¶ 28 Le personnel de l'OCRCVM a cité l'affaire *Raymond James Ltée* en particulier comme étant celle se comparant le mieux à l'affaire en cause, puisqu'elle concerne l'un des grands courtiers en placement indépendants du Canada.

¶ 29 Dans l'affaire *Raymond James Ltée*, le total des montants facturés en trop dans les comptes à honoraires s'est élevé à 2 345 662 \$ (contre 1 406 261,50 \$ en l'espèce) pendant la période de janvier 2010 à septembre 2016. La société avait fait une déclaration volontaire. Les deux affaires ont touché de 5 000 à 6 000 clients. La formation responsable de l'affaire avait accepté des sanctions comportant une amende de 125 000 \$ et le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais. Toutefois, l'avocat de l'OCRCVM a souligné la présence des facteurs aggravants suivants dans l'affaire en cause, lesquels n'étaient pas présents dans l'affaire *Raymond James Ltée* :

- (a) l'intimée n'a pas déclaré volontairement le problème à l'OCRCVM;
- (b) l'intimée a établi un programme de remboursement des clients touchés et a modifié ses politiques et procédures uniquement après avoir été incitée à le faire à la suite d'un examen réalisé par le personnel de l'OCRCVM.

¶ 30 Cela dit, l'avocat de l'OCRCVM a aussi souligné la présence des facteurs atténuants suivants dans l'affaire en cause :

- (a) l'intimée a reconnu que sa conduite contrevenait aux Règles des courtiers membres et a conclu une entente de règlement;
- (b) l'intimée a volontairement élaboré et mis en œuvre le plan de correction exposé ci-haut;
- (c) aucun des titres qui ont généré des commissions de suivi dans les comptes à honoraires des clients n'a été monté par l'intimée ou les membres du même groupe qu'elle;
- (d) l'intimée a indemnisé les clients et donnera à des organismes de bienfaisance tous les montants qui n'ont pas pu être restitués à d'anciens titulaires de compte afin de ne tirer aucun avantage de son manquement, comme susmentionné;
- (e) Le manquement de l'intimée n'était pas intentionnel, et rien ne porte à croire que cette dernière a délibérément facturé des montants en trop à ses clients.

¶ 31 Nous avons également pris en compte les Lignes directrices sur les sanctions disciplinaires des courtiers membres de l'OCRCVM pour déterminer les sanctions appropriées, au vu des facteurs aggravants et des facteurs atténuants.

¶ 32 Il est bien établi que le rôle de la formation consiste non pas à remplacer les sanctions proposées par celles qu'elle juge appropriées, mais à déterminer si elles sont raisonnables dans les circonstances. Les formations ne sont pas au courant des concessions mutuelles nécessaires à la conclusion d'une entente de règlement. Nous reconnaissons que les ententes représentent des avantages, particulièrement lorsque les dossiers sont menés par des avocats très expérimentés, comme c'est le cas ici.

Re Deutsche Bank valeurs mobilières limitée 2013 OCRCVM 07

Re Clark [1999] I.D.A.C.D. No. 40

Re Milewski [1999] I.D.A.C.D. No. 17

Re Edward Jones 2016 OCRCVM 42

Re Heakes 2019 OCRCVM 09

¶ 33 À la lumière de l'ensemble des circonstances, la formation conclut à l'unanimité que les sanctions se situent à l'intérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation, en ce qui a trait tant à l'objectif de dissuasion spécifique qu'à l'objectif de dissuasion générale, et accepte l'entente de règlement proposée.

Fait à Vancouver (Colombie-Britannique) le 14 janvier 2022.

Gary Snarch

Barbara Fraser

David Duquette

ENTENTE DE RÈGLEMENT

PARTIE I – INTRODUCTION

1. L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) publiera un avis de demande annonçant la tenue d'une audience de règlement au cours de laquelle une formation d'instruction (la formation d'instruction) déterminera, conformément à l'article 8215 des Règles consolidées de mise en application, d'examen et d'autorisation de l'OCRCVM, si elle doit accepter l'entente de règlement (l'entente de règlement) conclue entre le personnel de l'OCRCVM (le personnel) et Corporation Canaccord Genuity (Canaccord ou l'intimée).

PARTIE II – RECOMMANDATION CONJOINTE DE RÈGLEMENT

2. Le personnel et l'intimée recommandent conjointement que la formation d'instruction accepte l'entente de règlement selon les modalités exposées ci-dessous.

PARTIE III – FAITS CONVENUS

3. Pour les besoins de l'entente de règlement, l'intimée convient des faits exposés à la partie III.

L'aperçu

4. En septembre 2018, en réponse à une demande de renseignements du personnel de la conformité de l'OCRCVM qui effectuait une inspection de la conduite des affaires, Canaccord a décrit certaines circonstances dans lesquelles elle a autorisé le paiement de commissions de suivi ou de frais intégrés à Canaccord et à ses représentants inscrits pour certains avoirs dans les comptes de clients, comptes qui comportaient également des honoraires fixes facturés selon un pourcentage de la valeur marchande des avoirs qu'ils contenaient (ci-après appelés les comptes à honoraires). Par la suite, en mai 2019, le personnel de la conformité a repéré des problèmes liés à ces frais intégrés. En conséquence, Canaccord a mis en œuvre, en date de novembre 2019, des politiques et des procédures afin d'exclure du calcul des frais associés aux comptes à honoraires des clients tous les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés. L'intimée a également mis en œuvre un programme permettant de trouver tous les clients touchés depuis janvier 2010 et de leur rembourser ces frais.
5. L'intimée a calculé le montant des frais intégrés qui ont été facturés pour les comptes à honoraires entre janvier 2010 et le moment où le changement a été apporté à la politique, en novembre 2019 (la période). Au total, ce montant s'élevait à 1 406 281,50 \$, et plus de 6 000 clients ont été touchés.
6. L'intimée a fait des efforts volontaires pour restituer cet argent à ses clients actuels et à ses anciens clients. En date de la présente entente de règlement, elle a restitué 1 230 454,85 \$ à environ 5 200 d'entre eux, dont tous ses clients actuels.

7. L'intimée continuera à faire des efforts raisonnables pour retrouver les anciens clients qui ont détenu, pendant cette période, un produit comportant des frais intégrés de plus de 25 \$ au total dans un compte à honoraires.
8. Quant aux sommes qui ne pourront pas être restituées aux anciens clients, l'intimée les versera à des organismes de bienfaisance sans demander de reçu pour dons de bienfaisance en retour. Ainsi, elle ne tirera aucun avantage des frais qu'elle a imputés aux clients détenant un compte à honoraires.

L'intimée

9. L'intimée est inscrite auprès de l'OCRCVM à titre de courtier membre. Elle exerce des activités liées aux opérations sur titres et sur options, aux opérations effectuées dans des comptes gérés et à la négociation de contrats à terme et d'options sur contrats à terme. Ni l'intimée ni les membres du même groupe qu'elle n'ont monté des titres d'OPC ou d'autres produits structurés pour le marché canadien avant novembre 2019. Le siège social de l'intimée est situé à Vancouver, en Colombie-Britannique.

Les comptes à honoraires et les commissions de suivi/frais intégrés

10. Parmi les types de comptes que propose l'intimée à ses clients, il existe un compte à honoraires qui permet au titulaire de payer des frais trimestriels ou mensuels calculés en fonction de la valeur marchande des titres dans le compte plutôt que de payer des frais pour chaque opération effectuée dans le compte. On appelle ce type de compte « compte à honoraires ».
11. Une commission de suivi est une commission versée par l'émetteur des titres d'un OPC ou la société de gestion d'un OPC à un courtier. Des commissions de suivi peuvent également être versées à un courtier par l'émetteur d'un produit structuré comme des fonds négociés en bourse et d'autres produits structurés qui se négocient en bourse comme des actions ordinaires. Les frais liés à ces produits structurés sont aussi appelés frais intégrés.
12. La commission de suivi est versée au représentant du client tant et aussi longtemps que celui-ci détient le produit et correspond généralement à un montant de 0,25 % à 1 % qui est prélevé à partir des frais de gestion du produit. La commission de suivi vise à rémunérer le représentant pour les services qu'il offre à son client, l'acheteur du produit, notamment en répondant à ses questions sur la composition et le rendement du titre d'OPC ou du produit structuré.
13. Les titres d'OPC, les fonds négociés en bourse et d'autres produits structurés ont tous un identifiant de produit unique, à savoir un numéro CUSIP. Les titres d'OPC qui ne comportent pas de commission de suivi peuvent être classés dans la catégorie F. Généralement, la catégorie d'un titre d'OPC est aussi indiquée dans son nom de produit. Les titres d'OPC ne sont pas tous classés dans la catégorie F. Un titre d'OPC de catégorie A correspondant au même produit sous-jacent qu'un titre d'OPC de catégorie F, à l'exception du fait qu'il comporte une commission de suivi à verser au courtier, a un numéro CUSIP différent et porte la lettre de sa catégorie dans le nom du produit. Le numéro CUSIP unique et l'indication de la catégorie dans le nom du produit permettent aux sociétés de différencier les titres d'OPC qui comportent une commission de suivi des titres d'OPC de catégorie F, qui n'en comportent pas. Il convient de détenir ces titres d'OPC de catégorie F dans des comptes à honoraires, pour lesquels le client verse déjà des frais de service au courtier en fonction de la valeur des avoirs qui s'y trouvent.
14. Cependant, de nombreux produits structurés portant un symbole boursier standard se négocient en bourse sans distinction faite entre la version comportant une commission de suivi et la version qui n'en comporte pas. Le numéro CUSIP unique ou le nom de produit n'indique pas si le produit visé comporte une commission de suivi ou des frais intégrés à verser à un courtier, contrairement aux titres d'OPC. Aucun logiciel ou outil de gestion de produits (tel que Dataphile) ne permet de déterminer si de nombreux fonds

négoiés en bourse ou produits structurés comportent une commission de suivi ou des frais intégrés. Il est donc difficile de repérer et de trier ces types précis de produits afin de les exclure du calcul des frais liés aux comptes à honoraires. Le prospectus indique si une commission de suivi ou des frais intégrés sont versés; cette indication doit être faite manuellement ou sous une autre forme par les sociétés.

15. Il était important que l'intimée s'assure d'identifier les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés. Autrement, le même service fourni par le courtier et la société était facturé en double aux clients, qui versaient une commission de suivi ou des frais intégrés en plus des frais associés au compte établis par la société.

L'historique

16. En 2013, des conseillers en placement ont commencé à repérer certains produits comportant des frais intégrés qui étaient compris dans le calcul des frais liés à des comptes à honoraires (le problème de facturation), et ont fait part de leurs préoccupations à ce sujet à Canaccord. L'intimée n'a mis en place aucune politique et procédure précise avant novembre 2019 pour empêcher l'inclusion de tous les produits comportant des frais intégrés dans le calcul des frais liés aux comptes. Entre 2013 et novembre 2019, Canaccord a géré le problème de facturation dans les comptes à honoraires à l'aide de ses politiques et procédures en place (principalement ses politiques sur les conflits d'intérêts) et par l'intermédiaire de son comité de gestion des placements, qui examinait les comptes gérés, y compris les comptes gérés à honoraires.
17. Lorsque Canaccord repérait un problème de facturation à l'aide de ses politiques et procédures en place ou par l'intermédiaire d'un client ou d'un courtier, elle prenait l'une des mesures correctives suivantes : s'il existait une version du produit ne comportant pas de frais intégrés, elle conseillait aux courtiers d'appliquer l'opération à cette version pour les comptes à honoraires; dans le cas contraire, le produit était vendu ou retiré de tous les calculs des frais associés aux comptes à honoraires, ce qui devait être initialement effectué manuellement. Enfin, Canaccord a autorisé la conservation de certains produits comportant des frais intégrés d'environ 40 points de base ou moins dans des comptes à honoraires, à moins que des conflits d'intérêts touchant un courtier, un client ou un produit précis n'aient été relevés.
18. En avril 2017, l'OCRCVM a envoyé une lettre à Canaccord et à d'autres courtiers membres afin de leur demander de vérifier les comptes à honoraires pour repérer les problèmes de facturation entraînés par la présence de produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés dans ces comptes. L'OCRCVM a demandé aux courtiers membres de communiquer avec lui s'ils repéraient des problèmes importants. Canaccord a jugé que son examen de conformité et ses politiques et procédures en place permettaient de régler adéquatement le problème. La société n'a signalé aucune lacune importante à l'OCRCVM après avoir reçu la lettre en avril 2017.
19. À la suite de l'inspection de conformité effectuée par l'OCRCVM en mai 2019, Canaccord a mis à jour ses politiques et procédures en date de novembre 2019 afin de retirer tous les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés du calcul des frais liés aux comptes à honoraires des clients. En outre, elle a commencé à rembourser tous les frais excédentaires facturés à l'ensemble des titulaires de comptes, actuels et anciens.

Les problèmes de contrôle et de surveillance

20. L'examen de conformité ainsi que les politiques et les procédures de Canaccord antérieurs à novembre 2019 n'ont pas permis de repérer adéquatement tous les problèmes de facturation dans les comptes à honoraires. De plus, Canaccord n'avait pas d'examen de conformité ni de politiques et de procédures adéquates en place avant novembre 2019 pour repérer les problèmes de facturation dans les

comptes à honoraires lorsque de nouveaux comptes étaient ouverts ou que de nouveaux courtiers se joignaient à la société. Avant cette date, Canaccord s'appuyait sur son système de conformité en place pour repérer et résoudre les problèmes de facturation.

21. Lorsque l'intimée recevait une commission de suivi importante liée à des produits détenus dans des comptes de clients, il n'y avait aucune procédure adéquate en place lui permettant d'examiner chaque titre et de vérifier s'il était détenu dans un compte à honoraires ou codé d'une façon qui l'excluait du calcul des frais.

Les mesures correctives prises par l'intimée

22. Après novembre 2019, Canaccord a changé ses politiques et procédures afin de retirer tous les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés du calcul des frais liés aux comptes à honoraires. Étant donné qu'il était difficile de déterminer si de nombreux produits structurés comportaient ou non une commission de suivi ou des frais intégrés, Canaccord a dû créer un système afin de repérer ces types de frais pour les produits détenus dans les comptes à honoraires des clients.
23. Canaccord a créé un rapport hebdomadaire sur les commissions de suivi perçues afin de repérer les produits structurés qui comportaient déjà une commission de suivi ou des frais intégrés. Ces produits étaient alors codés d'une façon qui les excluait du calcul des frais liés aux comptes à honoraires dans le logiciel de gestion des frais de Canaccord. Ce processus permettait de signaler tous les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés à verser à un représentant inscrit et de les retirer du calcul des frais liés aux comptes à honoraires. Ces nouvelles procédures visant à repérer les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés dans les comptes à honoraires ont été mises en place en novembre 2019, avant d'être améliorées et automatisées au fil du temps dans le système actuel mis sur pied le 21 juin 2021.
24. Un indicateur signale maintenant tous les titres comportant une commission de suivi, et des contrôles ont été mis en place pour empêcher systématiquement que des frais de gestion soient facturés aux clients lorsque les titres sont détenus dans un compte à honoraires. Chaque semaine, l'intimée examine manuellement toutes les commissions de suivi qu'elle perçoit sur les produits négociés en bourse pour s'assurer de ne pas facturer de frais liés au compte aux clients qui détiennent ces produits.
25. Canaccord a repéré environ 350 produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés qui étaient compris dans le calcul des frais associés aux comptes à honoraires pendant l'intégralité ou une partie de la période de janvier 2010 à novembre 2019. Ces produits comprenaient notamment des fonds négociés en bourse et des produits structurés.
26. En juin 2020, Canaccord a volontairement pris la décision de restituer le montant de tous les frais associés aux produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés à ses clients actuels et anciens qui étaient titulaires d'un compte à honoraires entre janvier 2010 et novembre 2019. Après novembre 2019, le nouveau système de conformité de Canaccord a retiré tous les produits comportant une commission de suivi ou des frais intégrés du calcul des frais liés aux comptes à honoraires.
27. Des remboursements totalisant 460 102,60 \$ ont été effectués aux clients actuels entre le 31 juillet 2020 et décembre 2020. Le montant restant de 946 158,90 \$ comprend un montant de 750 368,36 \$ dû aux anciens clients de Canaccord, un montant de 182 177,89 \$ dû aux clients pour qui Canaccord agit maintenant à titre de courtier chargé de comptes et un montant de 13 612,65 \$ dû aux clients pour qui le montant global à rembourser est inférieur à 25 \$. Des remboursements totalisant 932 546,25 \$ effectués à d'anciens clients ont commencé le 2 février 2021. En date du 22 septembre 2021, il restait encore un montant de 240 775,49 \$ à rembourser.

28. Pour rembourser le montant de 932 546,25 \$ correspondant au trop-perçu facturé à d'anciens clients titulaires de comptes à honoraires fermés, l'intimée a dû retrouver ces anciens clients. Elle a concentré ses efforts sur la recherche des titulaires de comptes qui ont payé un total de plus de 25 \$ en trop pendant la période de janvier 2010 à novembre 2019. Pour ce faire, l'intimée a fait appel à Equifax, volontairement et à ses frais, afin de tirer parti de son importante base de données de coordonnées. La liste complète des anciens clients de Canaccord à qui cette dernière devait de l'argent a été transmise à Equifax. À l'aide de sa base de données de coordonnées à jour, Equifax s'est efforcée de communiquer avec tous les anciens clients à qui Canaccord devait de l'argent. Chaque client était invité à communiquer avec un centre d'appel d'Equifax afin que ses coordonnées soient transmises à Canaccord après leur vérification.
29. Equifax envoyait ensuite régulièrement une liste de coordonnées à jour et vérifiée à Canaccord, qui envoyait alors par la poste un chèque à tous les clients figurant sur la liste vérifiée. La société tentait initialement de communiquer avec les anciens clients par courriel puis, peu de temps après, au moyen d'une lettre postée. Après avoir déterminé que le nombre de réponses à ces communications avait diminué, les agents d'Equifax ont commencé à communiquer avec les anciens clients par téléphone.
30. Une fois que Canaccord aura déterminé que l'initiative avec Equifax est terminée, elle décidera soit de renouveler le contrat de service avec Equifax afin de répéter le processus susmentionné, soit de commencer à communiquer elle-même avec les anciens clients restants.
31. En date de la présente entente de règlement, l'intimée doit encore rembourser 162 194 \$ du trop-perçu de 1 406 261,50 \$.
32. Canaccord a déterminé qu'un montant de 13 612,65 \$ n'avait pas été remboursé aux titulaires de comptes à honoraires fermés qui ont payé un total de moins de 25 \$ en trop entre janvier 2010 et novembre 2019. L'intimée versera ce montant à un organisme de bienfaisance enregistré sans demander de déduction fiscale.
33. L'intimée continuera à rembourser les anciens clients qui communiqueront avec elle après la publication de la présente entente de règlement. On s'attend à ce que cette publication incite les anciens clients qui ont détenu un compte à honoraires entre janvier 2010 et novembre 2019 à communiquer avec elle. Ils peuvent l'appeler à son siège social pour savoir si leur compte est visé par le remboursement du trop-perçu.
34. Pour s'assurer de ne tirer aucun avantage financier du problème de facturation, le 31 mai 2022, l'intimée fera un don équivalant au montant non remboursé à un organisme de bienfaisance enregistré au Canada sans demander de déduction fiscale.
35. Même si elle fait un don en raison du problème de facturation, l'intimée remboursera quand même tous les titulaires d'un compte à honoraires fermé qui ont payé un montant en trop à cause de l'erreur de facturation, quel que soit ce montant.

Les facteurs atténuants

36. L'intimée a volontairement élaboré et mis en œuvre le plan de correction exposé plus haut aux paragraphes 22 à 35.
37. Aucun des titres qui ont généré des commissions de suivi dans les comptes à honoraires des clients n'a été monté par l'intimée ou les membres du même groupe qu'elle.
38. L'intimée a indemnisé les clients et donnera à des organismes de bienfaisance tous les montants qui n'ont pas pu être restitués à d'anciens titulaires de compte afin de ne tirer aucun avantage de son erreur.

39. Le manquement de l'intimée n'était pas intentionnel. Rien ne porte à croire qu'elle a délibérément facturé des montants en trop à ses clients.

PARTIE IV – CONTRAVENTIONS

40. Du fait de la conduite décrite ci-dessus, l'intimée a commis les contraventions suivantes aux règles de l'OCRCVM :

De janvier 2010 à mai 2019, elle n'a pas établi ni maintenu de système de contrôles internes et de surveillance conçu pour assurer de manière raisonnable la conformité avec les exigences de l'OCRCVM, manquant à son obligation de faire preuve d'équité en ce qui concerne les frais facturés aux clients, en contravention de l'article 1 de la Règle 38 et de la Règle 2500 des courtiers membres.

PARTIE V – MODALITÉS DE RÈGLEMENT

41. L'intimée accepte les sanctions et frais suivants :
- a) une amende de 157 500 \$;
 - b) le paiement d'une somme de 50 000 \$ au titre des frais.
42. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement, l'intimée s'engage à payer les sommes mentionnées ci-dessus dans un délai de 30 jours suivant cette acceptation, à moins que le personnel et l'intimée ne conviennent d'un autre délai.

PARTIE VI – ENGAGEMENT DU PERSONNEL

43. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement, le personnel ne prendra pas d'autre mesure contre l'intimée relativement aux faits exposés dans la partie III et aux contraventions énoncées à la partie IV de l'entente de règlement, sous réserve du paragraphe ci-dessous.
44. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement et que l'intimée ne se conforme pas aux modalités de celle-ci, le personnel peut engager une procédure en vertu de la Règle 8200 contre l'intimée. Cette procédure peut se fonder en partie sur les faits exposés dans la partie III.

PARTIE VII – PROCÉDURE D'ACCEPTATION DU RÈGLEMENT

45. L'entente de règlement est conditionnelle à son acceptation par la formation d'instruction.
46. L'entente de règlement doit être présentée à une formation d'instruction dans le cadre d'une audience de règlement tenue conformément à la procédure exposée aux articles 8215 et 8428, ainsi qu'à toute autre procédure dont les parties peuvent convenir.
47. Le personnel et l'intimée conviennent que l'entente de règlement constituera la totalité des faits convenus présentés à l'audience de règlement, à moins que les parties ne conviennent que des faits additionnels devraient y être présentés. Si l'intimée ne comparaît pas à l'audience de règlement, le personnel peut communiquer des faits pertinents additionnels, sur demande de la formation d'instruction.
48. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement, l'intimée convient de renoncer aux droits qu'elle peut avoir, en vertu des règles de l'OCRCVM et de toute loi applicable, à une autre audience, à un appel ou à une révision.
49. Si la formation d'instruction rejette l'entente de règlement, le personnel et l'intimée peuvent conclure une autre entente de règlement, ou le personnel peut demander la tenue d'une audience disciplinaire sur le fondement des mêmes allégations ou d'allégations connexes.

50. Les modalités de l'entente de règlement sont confidentielles jusqu'à leur acceptation par la formation d'instruction.
51. L'entente de règlement sera mise à la disposition du public lorsqu'elle aura été acceptée par la formation d'instruction, et l'OCRCVM en publiera le texte intégral sur son site Web. L'OCRCVM publiera aussi un sommaire des faits, des contraventions et des sanctions convenues dans l'entente de règlement.
52. Si l'entente de règlement est acceptée, l'intimée convient qu'elle ne fera pas personnellement et que personne ne fera non plus en son nom de déclaration publique incompatible avec celle-ci.
53. L'entente de règlement prendra effet et deviendra obligatoire pour l'intimée et le personnel à la date de son acceptation par la formation d'instruction.

PARTIE VIII – SIGNATURE DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

54. L'entente de règlement peut être signée en plusieurs exemplaires, tous les exemplaires constituant ensemble une entente liant les parties.
55. Une signature télécopiée ou la copie électronique d'une signature sera traitée comme une signature originale.

FAIT le 15 décembre 2021.

« Témoin »

Témoin

« Intimée »

Intimée

« Témoin »

Témoin

« Stacy Robertson »

Stacy Robertson

Avocat principal de la mise en application, au nom
du personnel de la mise en application de
l'Organisme canadien de réglementation du
commerce des valeurs mobilières

L'entente de règlement est acceptée le 15 décembre 2021 par la formation d'instruction suivante :

« Gary Snarch »

Président de la formation

« Barbara Fraser »

Membre de la formation

« David Duquette »

Membre de la formation

© *Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières, 2022. Tous droits réservés.*