

Re Scotia Capitaux

AFFAIRE INTÉRESSANT :

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

et

Scotia Capitaux Inc.

2021 OCRCVM 37

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

Audience tenue le 17 décembre 2021 à Toronto (Ontario) par vidéoconférence

Décision rendue le 17 décembre 2021

Motifs de la décision publiés le 23 mars 2022

Formation d'instruction

Thomas J. Lockwood, c.r., président, Selwyn Kossuth et Peter Dymott

Comparutions

Sally Kwon, avocate de la mise en application

David DiPaolo, pour Scotia Capitaux Inc.

MOTIFS DE LA DÉCISION

INTRODUCTION

¶ 1 Le personnel de la mise en application de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et Scotia Capitaux Inc. (l'intimée) ont conclu l'entente de règlement ci-jointe, datée du 16 décembre 2021.

¶ 2 L'entente de règlement a été présentée à la formation d'instruction aux fins d'acceptation le 17 décembre 2021.

¶ 3 L'article 8428 des Règles consolidées de l'OCRCVM qui porte sur les audiences de règlement prévoit notamment ce qui suit :

- 2) Si une entente de règlement est conclue avant la délivrance de l'avis d'audience, l'audience de règlement doit être introduite par avis de demande.
- 3) Le personnel de la mise en application doit signifier à l'intimé et produire l'avis introductif de l'audience de règlement et doit produire des copies de l'entente de règlement au moins sept jours avant la date de l'audience de règlement, sauf si l'audience sur le fond a déjà débuté et que la formation d'instruction n'en ordonne autrement.

- 4) L'avis introductif de l'audience de règlement doit comporter :
- i. la date, l'heure et le lieu de l'audience de règlement;
 - ii. l'identité de l'intimé;
 - iii. une mention du but de l'audience;
 - iv. la nature générale des allégations traitées dans l'entente de règlement;
 - v. une mention indiquant s'il est envisagé de tenir une audience par comparution, une audience électronique ou une audience par production de pièces pour instruire la demande.
- 5) Une entente de règlement ne peut être examinée par le public tant que la formation d'instruction ne l'a pas acceptée.

¶ 4 En l'espèce, l'avis de demande d'audience de règlement (l'avis) était daté du 10 décembre 2021. L'avis était conforme au paragraphe 8428(4) des Règles consolidées. Toutefois, l'entente de règlement était datée du 16 décembre 2021 et n'était donc pas, à première vue, conforme au paragraphe 8428(3).

¶ 5 La question a été traitée à l'ouverture de la procédure.

¶ 6 Les parties ont conjointement indiqué ce qui suit à la formation d'instruction :

- a) Elles souhaitaient la tenue de l'audience de règlement.
- b) Elles consentiraient à l'abrègement de tout délai applicable.
- c) L'avis de demande d'audience de règlement prévoyait que l'audience se tienne à huis clos, mais que l'entente de règlement soit rendue publique si elle était acceptée par la formation d'instruction.
- d) La publication de l'avis de demande a entraîné de la spéculation sur le marché.
- e) Il était donc dans l'intérêt public de tenir l'audience de règlement, afin que le public puisse être informé de l'acceptation ou du rejet de l'entente de règlement par la formation d'instruction.

¶ 7 Après avoir examiné brièvement la question, la formation d'instruction a convenu à l'unanimité que l'audience de règlement devait être tenue et que tout abrègement de délai nécessaire serait effectué conformément aux pouvoirs accordés à la formation d'instruction en vertu de l'alinéa 8404(2)(ii) des Règles consolidées.

¶ 8 En raison de la pandémie de COVID-19, et avec le consentement des parties, l'audience de règlement s'est tenue par vidéoconférence.

¶ 9 Le personnel de la mise en application et l'intimée recommandent conjointement que la formation d'instruction accepte l'entente de règlement.

¶ 10 La formation d'instruction a ensuite examiné les dispositions de l'entente de règlement. Après avoir entendu les observations portant tant sur la loi applicable que sur les raisons pour lesquelles cette entente de règlement en particulier respectait les critères appropriés, la formation d'instruction s'est retirée pour déterminer si elle pouvait accepter l'entente de règlement en fonction des documents à sa disposition.

¶ 11 Après avoir examiné attentivement l'entente de règlement et les observations des parties, la formation d'instruction a accepté à l'unanimité l'entente de règlement. Nous avons prononcé une ordonnance à cet effet le 17 décembre 2021. Nous avons alors indiqué que les motifs écrits suivraient. La présente constitue les motifs de la décision.

L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

¶ 12 Au cours de la période des faits reprochés, l'intimée était membre de l'OCRCVM et avait son siège social à Toronto (Ontario).

¶ 13 Dans l'entente de règlement, l'intimée a reconnu avoir commis les contraventions suivantes aux Règles de l'OCRCVM :

« Entre 2010 et 2019, l'intimée a manqué à son obligation d'établir et de maintenir un système de contrôles et de surveillance pour s'assurer que les conventions d'honoraires des clients étaient bien enregistrées dans ses systèmes de gestion des frais et que les frais étaient facturés adéquatement à ses clients, en contravention de l'article 1 de la Règle 38 et de la Règle 2500 des courtiers membres. »

¶ 14 Le personnel de la mise en application et l'intimée ont conclu un règlement selon lequel l'intimée doit payer une amende de 140 000 \$ et une somme de 5 000 \$ à l'OCRCVM au titre des frais.

¶ 15 L'intimée a également consenti à un plan de correction complet visant à déterminer quels clients pourraient avoir été désavantagés par le problème lié aux honoraires décrit ci-après, et à indemniser entièrement ces clients, notamment en leur versant un montant correspondant au coût d'opportunité. Le montant de l'indemnisation s'élève à 32 348 719,64 \$ (comprenant les taxes et les coûts d'opportunité) et touche 38 979 comptes.

¶ 16 Les parties ont convenu que, si la formation d'instruction acceptait l'entente de règlement, l'intimée s'engagerait à payer les sommes mentionnées ci-dessus dans un délai de 30 jours suivant cette acceptation, à moins que le personnel de la mise en application et l'intimée ne conviennent d'un autre délai.

LE PROBLÈME LIÉ AUX HONORAIRES

¶ 17 Comme il est précisé dans l'entente de règlement, quand un client ouvre un compte auprès de l'intimée, les frais convenus sont consignés dans une convention d'honoraires. Celle-ci couvre généralement plusieurs comptes, est souvent remplie à la main par le conseiller et comprend plusieurs champs où les frais doivent être indiqués. Les frais indiqués dans les conventions sont ensuite entrés manuellement par l'équipe de conseillers dans un système en ligne de calcul des honoraires, qui est utilisé pour générer les frais payés par les clients.

¶ 18 En 2017 ou vers cette période, l'intimée a découvert un petit nombre de cas où les frais facturés aux clients pour des comptes à honoraires différaient de ceux indiqués dans les conventions d'honoraires signées par les clients. Par conséquent, certains comptes ont fait l'objet d'une surfacturation ou d'une sous-facturation, alors que d'autres ont fait l'objet d'une facturation adéquate.

¶ 19 Au début de 2018, en réaction aux erreurs soulevées, l'intimée a mis en œuvre un test de contrôle basé sur un échantillon de 10 % afin de signaler les écarts entre les frais figurant dans les nouvelles conventions d'honoraires des clients et ceux entrés dans la calculatrice d'honoraires. Ce test a permis de déceler, sur une période d'un mois, environ 24 conventions d'honoraires devant potentiellement être modifiées par l'équipe de conseillers.

¶ 20 Dans le cadre d'une inspection du Service de la conformité de la conduite des affaires de l'OCRCVM en 2018, l'OCRCVM a soulevé trois cas où les frais de certains comptes à honoraires ne correspondaient pas à ceux indiqués dans les conventions d'honoraires signées par les clients.

¶ 21 En 2019, l'intimée a fait l'objet d'un audit financier externe de routine. Durant cet audit, des écarts entre les frais indiqués dans les conventions d'honoraires signées par les clients et ceux facturés aux clients ont été décelés, lesquels pouvaient avoir donné lieu à une surfacturation ou sous-facturation de frais aux clients.

¶ 22 Par conséquent, en 2019, l'intimée a examiné 1 000 comptes de clients choisis au hasard et repéré

31 comptes pour lesquels les frais facturés aux clients étaient plus élevés que les montants convenus indiqués dans les conventions d'honoraires applicables. Les 31 cas de surfacturation ont totalisé 15 433 \$ pour la période d'échantillonnage d'un an (dont 7 000 \$ pour un seul compte).

¶ 23 À la lumière de ces résultats, l'intimée a fait appel à un avocat et à Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. (Deloitte) pour l'aider à définir de manière proactive l'ampleur du problème lié aux honoraires et les répercussions potentielles sur ses clients. De plus, l'intimée a rapidement signalé la situation au personnel de l'OCRCVM.

¶ 24 En outre, l'intimée a mis en place des mesures provisoires et permanentes pour régler le problème lié aux honoraires, y compris un examen manuel de la totalité des conventions d'honoraires signées. Au cours d'un mois donné, l'intimée examine environ 11 000 conventions d'honoraires nouvelles ou modifiées afin de s'assurer que les frais entrés dans le système de calcul des honoraires correspondent bien à ceux indiqués dans les conventions conclues avec les clients. S'ils ne correspondent pas, l'intimée demande à l'équipe de conseillers de fournir une explication et d'apporter les corrections nécessaires. D'autres améliorations provisoires et permanentes sont aussi actuellement apportées au processus.

¶ 25 L'intimée, avec l'aide de Deloitte, a procédé à un examen approfondi afin de déterminer quels clients ont été touchés par le problème lié aux honoraires, de s'assurer que les données du système de calcul des honoraires (actuel et nouveau) cadrent avec les frais indiqués dans les conventions d'honoraires conclues avec les clients, et d'indemniser les clients à qui on a surfacturé des frais en raison du problème lié aux honoraires (l'examen).

¶ 26 L'examen consistait notamment à revoir toutes les conventions d'honoraires applicables conservées par voie électronique et dans les dossiers des conseillers depuis 2010, quand le système de calcul des honoraires a été mis en place. Dans certains cas, les conseillers ont eu l'occasion de fournir des explications concernant les écarts qui avaient été décelés grâce à l'examen des conventions d'honoraires et qui n'avaient pas été détectés auparavant (p. ex. lorsqu'il manquait une convention ou que le mauvais formulaire avait été rempli). Aucun problème lié à la conduite des conseillers n'a été décelé au moyen de cet examen.

¶ 27 L'examen a permis de déterminer que les erreurs ci-dessous ont causé l'écart entre les frais indiqués dans les conventions d'honoraires des clients et ceux facturés aux clients :

- a) certaines conventions d'honoraires n'ont pas été remplies correctement;
- b) des erreurs ont été commises lors de la saisie des données.

¶ 28 De plus, une nouvelle calculatrice d'honoraires a été pleinement mise en œuvre pour la période de facturation du troisième trimestre civil de 2021. Tous les frais des comptes à honoraires actuels sont calculés au moyen de la nouvelle calculatrice d'honoraires. Les honoraires entrés dans la nouvelle calculatrice sont examinés dans le cadre du plan de correction afin qu'ils correspondent bien à ceux indiqués dans les conventions d'honoraires signées par les clients.

¶ 29 La nouvelle calculatrice d'honoraires élimine l'étape de saisie manuelle en permettant d'accéder à l'interface automatique de données sur les frais directement à partir du système d'intégration des clients. Cette fonctionnalité, qui sera mise en œuvre en 2022, éliminera le problème des erreurs de transcription entre les conventions d'honoraires écrites et les honoraires indiqués dans le système de calcul des honoraires.

LE MANQUEMENT À L'OBLIGATION DE SURVEILLANCE

¶ 30 Dans l'entente de règlement, l'intimée a reconnu que ses conseillers ont la responsabilité de première ligne de veiller à ce que les frais facturés aux clients soient appropriés.

¶ 31 L'intimée a admis ne pas avoir établi ni maintenu de système de contrôles adéquat lui permettant de :

- a) s'assurer de manière raisonnable que ses conseillers remplissaient correctement les conventions d'honoraires applicables et que les renseignements transcrits dans le système de calcul des

honoraires étaient exacts et conformes aux conventions d'honoraires signées avec les clients;

- b) détecter rapidement le problème lié aux honoraires, des frais ayant donc été surfacturés à certains clients pendant plusieurs années.

LES FACTEURS ATTÉNUANTS

(I) La coopération proactive et exceptionnelle et la résolution rapide

¶ 32 De son propre chef, l'intimée a déclaré le problème à l'OCRCVM en décembre 2019 et a effectué l'examen en vue de corriger les problèmes et d'indemniser les clients tout en communiquant des mises à jour régulières au sujet de ses progrès au personnel de la mise en application. Elle a rapidement transmis les résultats détaillés de son examen au personnel de la mise en application, offrant à celui-ci une aide substantielle dans le cadre de son enquête. L'intimée a fait preuve d'une coopération proactive et exceptionnelle et a agi avec ouverture avec le personnel de la mise en application concernant les problèmes mentionnés dans l'entente de règlement.

¶ 33 Le personnel de la mise en application a accepté une réduction de 30 % de l'amende qu'il aurait autrement demandée en raison de la coopération proactive et exceptionnelle dont l'intimée a fait preuve, des mesures correctives qui ont été prises, de l'indemnité versée aux clients et de la volonté de l'intimée de régler l'affaire rapidement. Ces facteurs ont permis une résolution rapide de l'affaire.

(II) Les mesures correctives prises

¶ 34 Comme il est indiqué aux présentes, l'intimée a amorcé un examen exhaustif des conventions d'honoraires dont la date remontait à 2010 après que des irrégularités ont été soulevées.

¶ 35 Comme il est décrit plus haut, l'intimée a immédiatement amorcé un examen provisoire et entièrement manuel dans le cadre duquel la direction vérifie chaque convention d'honoraires afin de s'assurer qu'elle est bien rédigée et correctement transcrite dans le système de calcul des honoraires. Elle poursuivra cet examen manuel pour veiller à ce que les honoraires soient bien indiqués dans les conventions jusqu'à ce que le nouveau système d'intégration soit en place.

¶ 36 De sa propre initiative, l'intimée a pris des mesures additionnelles pour examiner le problème en profondeur. Ces mesures comprennent notamment les suivantes :

- a) faire appel à un cabinet-conseil indépendant, Deloitte, pour l'aider avec la méthodologie d'examen et l'analyse des écarts entre les frais indiqués dans les conventions d'honoraires et ceux entrés dans le système de calcul des honoraires;
- b) établir et déployer un plan d'action auprès des conseillers afin de s'assurer de l'exhaustivité de l'examen et d'améliorer la formation des conseillers;
- c) améliorer les conventions d'honoraires afin de réduire le nombre de conventions inexactes.

¶ 37 La nouvelle calculatrice d'honoraires de l'intimée et son lien avec le nouveau système d'intégration permettront de s'assurer que les frais saisis dans le système sont exacts et limiteront le risque d'erreur humaine.

¶ 38 L'intimée a informé le personnel de la mise en application des cas où les écarts ne se limitaient pas à la surfacturation. Des cas de sous-facturation ont aussi été observés, mais aucune mesure ne sera prise à leur égard.

LE DROIT

¶ 39 La Règle 38 des courtiers membres de l'OCRCVM porte sur la conformité et la surveillance. L'article 38.1 stipule en partie ce qui suit :

38.1 Le courtier membre établit et maintient un système lui permettant de surveiller les activités de chacun de ses associés, administrateurs, dirigeants, représentants inscrits, représentants en placement, employés et mandataires, qui est conçu pour assurer de manière raisonnable que les Règles de la Société ainsi que toutes les autres lois et instructions générales et tous les autres Règlements qui s'appliquent aux activités reliées aux valeurs mobilières et aux contrats à terme de marchandises du courtier membre soient respectés. . . .

¶ 40 La Règle énonce ensuite un ensemble de conditions minimales applicables à un système de surveillance.

¶ 41 La Règle 2500 stipule de manière détaillée les normes minimales de surveillance des comptes de clients de détail.

¶ 42 En l'espèce, l'intimée a reconnu avoir commis des contraventions à ces deux règles.

LES PRINCIPES ET FACTEURS CONCERNANT L'ACCEPTATION DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

¶ 43 L'objectif premier de la réglementation des valeurs mobilières est de protéger l'investisseur. Les règlements jouent un rôle important et nécessaire dans la réalisation de cet objectif.

Pezim c. Colombie-Britannique (Superintendent of Brokers), [1994] 2 RCS 557, au paragraphe 59.

¶ 44 À notre avis, le rôle d'une formation d'instruction lors d'une audience de règlement n'est pas le même que celui qu'elle joue dans la détermination des sanctions après une audience contestée. Lors d'une audience contestée, la formation d'instruction cherche à déterminer la sanction correcte. Durant une audience de règlement, elle tient compte de la procédure de règlement elle-même et du fait que les parties ont convenu des sanctions exposées dans l'entente de règlement. À notre avis, la formation d'instruction ne doit pas s'ingérer à la légère dans un règlement négocié ni rejeter l'entente de règlement à moins qu'elle n'estime que la sanction se situe clairement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation.

¶ 45 Pour décider si les sanctions dont ont convenu les parties sont appropriées, la formation d'instruction peut également tenir compte des Lignes directrices sur les sanctions de l'OCRCVM, qui sont entrées en vigueur le 2 février 2015.

¶ 46 Les Lignes directrices n'ont pas un caractère obligatoire, mais elles visent à promouvoir l'uniformité, l'équité et la transparence en établissant un cadre permettant d'orienter l'exercice du pouvoir discrétionnaire lors de la détermination de sanctions qui correspondent aux objectifs généraux des sanctions.

¶ 47 La formation d'instruction peut accepter ou rejeter une entente de règlement. Elle ne peut pas la modifier.

¶ 48 Il était évident pour nous que les parties étaient représentées par des avocats compétents. Chacune des parties avait la possibilité de choisir une audience contestée si elle le jugeait nécessaire. Le règlement est le fruit de longues négociations et représente un résultat dont les deux parties ont conclu qu'il leur convenait.

LA RÉOLUTION RAPIDE

¶ 49 Comme il est mentionné dans l'entente de règlement (précitée, aux paragraphes 32-33), le personnel de la mise en application a accepté une réduction de 30 % de l'amende qu'il aurait autrement demandée en raison des mesures qui ont été prises par l'intimée.

¶ 50 En vertu de la Politique du personnel sur les offres de résolution rapide de l'OCRCVM, les critères suivants doivent être remplis :

- a) le fait que l'ampleur et la portée de la conduite fautive, du manquement ou de la contravention aux règles, ainsi que le préjudice causé, ont été suffisamment déterminées ou non;

- b) la mesure dans laquelle l'intimé a fait preuve d'une coopération proactive et exceptionnelle, conformément à la Politique du personnel sur la prise en compte de la coopération (par exemple, la personne ou la société a elle-même reconnu rapidement sa conduite fautive et fourni des détails sur celle-ci, elle a transmis au personnel des renseignements sur les enquêtes internes entreprises, elle a considérablement aidé le personnel en obtenant et en fournissant rapidement des éléments de preuve);
- c) la mesure dans laquelle le problème de non-conformité sur lequel porte l'affaire a été réglé ou le sera;
- d) le fait que, lorsque des clients ont subi des pertes, une indemnité doit leur être versée;
- e) le fait que, lorsqu'un avantage financier a été obtenu, le plein montant du profit réalisé ou de la perte évitée doit être remis;
- f) dans le cas d'une personne physique, le fait qu'elle a fait ou non l'objet de mesures disciplinaires internes;
- g) le fait que la personne à qui l'offre est présentée, par l'entremise d'un avocat ou d'un mandataire ou par un autre moyen, a exprimé ou non sa volonté de régler l'affaire rapidement.

LES DÉCISIONS ANTÉRIEURES RENDUES DANS DES AFFAIRES ANALOGUES

¶ 51 Le personnel de la mise en application a fourni à la formation d'instruction un certain nombre de décisions antérieures afin de démontrer que la résolution proposée se situe dans une fourchette raisonnable d'adéquation par rapport à d'autres décisions rendues par des formations d'instruction de l'OCRCVM dans des affaires analogues.

¶ 52 Les décisions examinées sont les suivantes :

- a) *Re IPC Securities* 2016 OCRCVM 32;
- b) *Re Raymond James* 2019 OCRCVM 8;
- c) *Re Valeurs Mobilières PEAK* 2020 OCRCVM 36;
- d) *Re Valeurs mobilières Worldsource* 2018 OCRCVM 48;
- e) *Re iA Gestion privée de patrimoine inc.* 2021 OCRCVM 22;
- f) *Re Canaccord Genuity Corp.* 2021 OCRCVM 35.

LA DÉCISION

¶ 53 Après un examen approfondi des facteurs qui devaient nous guider ainsi que des faits de l'espèce exposés dans l'entente de règlement, nous avons conclu à l'unanimité que l'entente de règlement est raisonnable et dans l'intérêt public et devait être acceptée par la formation d'instruction. Nous en avons informé les parties au terme de l'audience de règlement.

Fait à Toronto (Ontario) le 23 mars 2022.

Thomas J. Lockwood

Selwyn Kossuth

Peter Dymott

ENTENTE DE RÈGLEMENT

PARTIE I – INTRODUCTION

1. L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) publiera un avis de demande pour annoncer 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 Scotia Capitaux Inc. (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 dans la partie III.

L'aperçu

4. Quand un client ouvre un compte auprès de l'intimée, les frais convenus sont consignés dans une convention d'honoraires. Celle-ci couvre généralement plusieurs comptes, est souvent remplie à la main par le conseiller et comprend plusieurs champs où les frais doivent être indiqués. Les frais indiqués dans les conventions sont ensuite entrés manuellement par l'équipe de conseillers dans un système en ligne de calcul des honoraires, qui est utilisé pour générer les frais payés par les clients.
5. Comme il est indiqué ci-dessous, en 2017 ou vers cette période, l'intimée a découvert un petit nombre de cas où les frais facturés aux clients pour des comptes à honoraires différaient de ceux indiqués dans les conventions d'honoraires signées par les clients. Par conséquent, certains comptes ont fait l'objet d'une surfacturation ou d'une sous-facturation, alors que d'autres ont fait l'objet d'une facturation adéquate.
6. En 2019, l'intimée a déterminé que le problème touchait probablement plus que quelques comptes de clients seulement et a mis en branle son plan de correction interne (le problème lié aux honoraires).
7. Le problème lié aux honoraires découlait principalement des diverses erreurs qui ont entraîné des écarts entre les frais figurant dans la convention d'honoraires signée par les clients et ceux réellement facturés à ces clients. Les erreurs les plus couramment décelées sont résumées aux présentes.
8. Comme il est décrit ci-dessous, l'intimée a apporté à son processus des améliorations substantielles et généralisées, à la fois temporaires et permanentes, afin de régler le problème lié aux honoraires et de l'empêcher de survenir à nouveau, notamment par la mise en œuvre d'un nouveau système de calcul des honoraires (la nouvelle calculatrice d'honoraires). Grâce à ce système, les employés de l'intimée n'auront plus besoin de remplir la convention d'honoraires à la main avant de transcrire manuellement les renseignements qu'elle contient dans le système de calcul des honoraires.
9. L'intimée, en collaboration avec Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. (Deloitte), a élaboré un plan de correction complet visant à déterminer quels clients pourraient avoir été désavantagés par le problème lié aux honoraires et à indemniser entièrement ces clients, notamment en leur versant un montant correspondant au coût d'opportunité (le plan de correction).

L'intimée

10. Au cours de la période des faits reprochés, l'intimée était membre de l'OCRCVM et avait son siège social à Toronto (Ontario).

La détermination du problème et l'examen interne des lacunes de la documentation relative aux clients

11. En 2017, à la suite d'un audit interne, l'intimée a relevé un petit nombre d'écarts entre les frais consignés dans les conventions et ceux entrés dans la calculatrice d'honoraires.
12. Au début de 2018, en réaction aux erreurs soulevées, l'intimée a mis en œuvre un test de contrôle basé sur un échantillon de 10 % afin de signaler les écarts entre les frais figurant dans les nouvelles conventions d'honoraires des clients et ceux entrés dans la calculatrice d'honoraires. Ce test a permis de déceler, sur une période d'un mois, environ 24 conventions d'honoraires devant potentiellement être modifiées par l'équipe de conseillers¹.
13. Dans le cadre d'une inspection du Service de la conformité de la conduite des affaires de l'OCRCVM en 2018 (dont les résultats ont été publiés en 2019), l'OCRCVM a soulevé trois cas où les frais de certains comptes à honoraires ne correspondaient pas à ceux indiqués dans les conventions d'honoraires signées par les clients.
14. En 2019, l'intimée a fait l'objet d'un audit financier externe de routine. Durant cet audit, des écarts entre les frais indiqués dans les conventions d'honoraires signées par les clients et ceux facturés aux clients ont été décelés, lesquels pouvaient avoir donné lieu à une surfacturation ou sous-facturation de frais aux clients.
15. Par conséquent, en 2019, l'intimée a examiné 1 000 comptes de clients choisis au hasard et repéré 31 comptes pour lesquels les frais facturés aux clients étaient plus élevés que les montants convenus indiqués dans les conventions d'honoraires applicables. Les 31 cas de surfacturation ont totalisé 15 433 \$ pour la période d'échantillonnage d'un an (dont 7 000 \$ pour un seul compte)².

La détermination proactive du problème

16. À la lumière de ces résultats, l'intimée a fait appel à un avocat et à Deloitte pour l'aider à définir de manière proactive l'ampleur du problème lié aux honoraires et les répercussions potentielles sur ses clients. De plus, l'intimée a rapidement signalé la situation au personnel de l'OCRCVM.
17. En outre, l'intimée a mis en place des mesures provisoires et permanentes pour régler le problème lié aux honoraires, y compris un examen manuel de la totalité des conventions d'honoraires signées. Au cours d'un mois donné, l'intimée examine environ 11 000 conventions d'honoraires nouvelles ou modifiées afin de s'assurer que les frais entrés dans le système de calcul des honoraires correspondent bien à ceux indiqués dans les conventions conclues avec les clients. S'ils ne correspondent pas, l'intimée demande à l'équipe de conseillers de fournir une explication et d'apporter les corrections nécessaires. D'autres améliorations provisoires et permanentes sont aussi actuellement apportées au processus.
18. L'intimée a aussi privilégié le projet de mise en œuvre de la nouvelle calculatrice d'honoraires, comme il est indiqué ci-dessous.

Le plan de correction

19. L'intimée s'est engagée de manière proactive à :
 - (a) indemniser les clients à qui on a pu surfacturer des frais en raison du problème lié aux honoraires (le plan de correction, tel qu'il est défini plus haut);
 - (b) mettre en œuvre des mesures de contrôle pour éviter que le problème lié aux honoraires ne

¹ En cas de surfacturation résultant de cet échantillonnage, une indemnisation sera versée dans le cadre du plan de correction interne.

² Voir la note de bas de page ci-dessus.

surviennent de nouveau.

20. Le plan de correction s'élève à 32 348 719,64 \$ (montants en \$ CA, en \$ US et en euros combinés comprenant les taxes et les coûts d'opportunité) et touche 38 979 comptes.

(i) L'indemnisation des clients

21. L'intimée, avec l'aide de Deloitte, a procédé à un examen approfondi afin de déterminer quels clients ont été touchés par le problème lié aux honoraires, de s'assurer que le système de calcul des honoraires (actuel et nouveau) cadre avec les conventions d'honoraires conclues avec les clients, et d'indemniser les clients à qui on a surfacturé des frais en raison du problème lié aux honoraires (l'examen).
22. L'examen consistait notamment à revoir toutes les conventions d'honoraires applicables conservées par voie électronique ainsi que dans les dossiers des conseillers depuis 2010, quand le système de calcul des honoraires est entré en vigueur. Dans certains cas, les conseillers ont eu l'occasion de fournir des explications concernant les écarts décelés au moyen des conventions d'honoraires qui n'avaient pas été détectés auparavant (p. ex. en cas de convention manquante ou d'erreur de formulaire). Aucun problème lié à la conduite des conseillers n'a été décelé au moyen de cet examen.

(ii) La correction du problème

23. L'examen a permis de déterminer que les erreurs ci-dessous ont causé l'écart entre les frais indiqués dans les conventions d'honoraires des clients et ceux facturés aux clients :
- (a) certaines conventions d'honoraires n'ont pas été remplies correctement;
 - (b) des erreurs ont été commises lors de la saisie des données.
24. L'intimée a mis en œuvre le plan de correction pour corriger les erreurs ci-dessus.
25. De plus, la nouvelle calculatrice d'honoraires a été pleinement mise en œuvre pour la période de facturation du troisième trimestre civil de 2021. Tous les frais des comptes à honoraires actuels sont calculés au moyen de la nouvelle calculatrice d'honoraires. Les honoraires entrés dans la nouvelle calculatrice sont examinés dans le cadre du plan de correction afin qu'ils correspondent bien à ceux indiqués dans les conventions d'honoraires signées par les clients.
26. La nouvelle calculatrice d'honoraires élimine l'étape de saisie manuelle en permettant d'accéder à l'interface automatique de données sur les frais directement à partir du système d'intégration des clients. Cette fonctionnalité, qui sera mise en œuvre en 2022, éliminera le problème des erreurs de transcription entre les conventions d'honoraires écrites et les honoraires indiqués dans le système de calcul des honoraires.
27. Dans le cadre du plan de correction, les conseillers et leurs équipes ont reçu de la formation pour veiller à ce que les conventions d'honoraires soient bien rédigées.

Le manquement à l'obligation de surveillance

28. Les conseillers de l'intimée ont la responsabilité de première ligne de veiller à ce que les frais facturés aux clients soient appropriés.
29. L'intimée n'a pas établi ni maintenu un système de contrôles adéquat lui permettant de :
- (a) s'assurer de manière raisonnable que ses conseillers remplissaient correctement les conventions d'honoraires applicables et que les renseignements transcrits dans le système de calcul des honoraires étaient exacts et conformes aux conventions d'honoraires signées avec les clients;

- (b) détecter rapidement le problème lié aux honoraires, et des frais ont donc été surfacturés à certains clients pendant plusieurs années.

Les facteurs atténuants

(i) La coopération proactive et exceptionnelle et la résolution rapide

30. De son propre chef, l'intimée a déclaré le problème à l'OCRCVM en décembre 2019 et a effectué l'examen en vue de corriger les problèmes et d'indemniser les clients tout en communiquant des mises à jour régulières au sujet de ses progrès au personnel de la mise en application. Elle a rapidement transmis les résultats détaillés de son examen au personnel de la mise en application, offrant à celui-ci une aide substantielle dans le cadre de son enquête. L'intimée a fait preuve d'une coopération proactive et exceptionnelle et a agi avec ouverture avec le personnel de la mise en application concernant les problèmes mentionnés dans la présente entente de règlement.
31. Le personnel de la mise en application a accepté une réduction de 30 % de l'amende initiale en raison de la coopération proactive et exceptionnelle dont l'intimée a fait preuve, des mesures correctives qui ont été prises, de l'indemnité versée aux clients et de la volonté de l'intimée de régler l'affaire rapidement. Ces facteurs ont permis une résolution rapide de l'affaire.

(ii) Les mesures correctives prises

32. Comme il est indiqué aux présentes, l'intimée a amorcé un examen exhaustif des conventions d'honoraires remontant à 2010 après que des irrégularités ont été soulevées.
33. Comme il est décrit plus haut, l'intimée a immédiatement amorcé un examen provisoire et entièrement manuel dans le cadre duquel la direction vérifie chaque convention d'honoraires afin de s'assurer qu'elle est bien rédigée et correctement transcrite dans le système de calcul des honoraires. Elle poursuivra cet examen manuel pour veiller à ce que les honoraires soient bien indiqués dans les conventions jusqu'à ce que le nouveau système d'intégration soit en place.
34. De sa propre initiative, l'intimée a pris des mesures additionnelles pour examiner le problème en profondeur. Ces mesures comprennent notamment les suivantes :
- (a) faire appel à un cabinet-conseil indépendant, Deloitte, pour l'aider avec la méthodologie d'examen et l'analyse des écarts entre les frais indiqués dans les conventions d'honoraires et ceux entrés dans le système de calcul des honoraires;
 - (b) établir et déployer un plan d'action auprès des conseillers afin de s'assurer de l'exhaustivité de l'examen et d'améliorer la formation des conseillers;
 - (c) améliorer les conventions d'honoraires afin de réduire le nombre de conventions inexactes.
35. La nouvelle calculatrice d'honoraires de l'intimée et le lien vers le nouveau système d'intégration permettront de s'assurer que les frais saisis dans le système sont exacts et limiteront le risque d'erreur humaine.
36. L'intimée a informé le personnel des cas où les écarts ne se limitaient pas à la surfacturation. Des cas de sous-facturation ont aussi été soulevés, mais aucune mesure ne sera prise à leur égard.

(iii) Le plan de correction

37. Comme il est indiqué ci-dessus, l'intimée a élaboré de son propre chef, et met en œuvre, un plan de correction fondé sur les renseignements relatifs aux opérations des clients contenus dans ses livres et registres. L'intimée entend indemniser les clients à qui elle a surfacturé des frais entre 2010 et 2021 (premier trimestre de l'intimée) en raison du problème lié aux honoraires.

38. Les remboursements d'honoraires qui ne sont pas déposés par d'anciens clients ou qui sont minimes (moins de 25 \$) seront remis à la Fondation canadienne d'éducation économique sans que l'intimée demande de déduction fiscale afin qu'elle ne bénéficie pas de ces remboursements³.

PARTIE IV – CONTRAVENTIONS

39. Du fait de la conduite exposée ci-dessus, l'intimée a commis les contraventions suivantes aux Règles de l'OCRCVM :

Entre 2010 et 2019, l'intimée a manqué à son obligation d'établir et de maintenir un système de contrôles et de surveillance pour s'assurer que les conventions d'honoraires des clients étaient bien enregistrées dans ses systèmes de gestion des frais et que les frais étaient facturés adéquatement à ses clients, en contravention de l'article 1 de la Règle 38 et de la Règle 2500 des courtiers membres.

PARTIE V – MODALITÉS DE RÈGLEMENT

40. L'intimée accepte de payer une amende de 140 000 \$ et une somme de 5 000 \$ au titre des frais.
41. L'intimée accepte également de faire rapport au personnel sur la mise en œuvre du plan de correction (au sens défini au paragraphe 9) d'ici le 31 janvier 2022 et, par la suite, selon ce que le personnel pourra exiger pour s'assurer que le plan de correction est exécuté d'une manière satisfaisante.
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.
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.

³ Il y a 9 820 comptes auxquels était associé un montant minime, pour un total de 72 885 \$ (\$ CA et \$ US).

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 16 décembre 2021.

« Témoin » _____

Témoin

« Todd Barnes » _____

Intimée

« Témoin » _____

Témoin

« Sally Kwon » _____

Sally Kwon

Avocate 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 17 décembre 2021 par la formation d'instruction suivante :

« Thomas Lockwood » _____

Président de la formation

« Peter Dymott » _____

Membre de la formation

« Selwyn Kossuth » _____

Membre de la formation

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