

Entente de règlement

Dossier n° 202250



Mutual Fund Dealers Association of Canada
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

**AUDIENCE DE RÈGLEMENT TENUE
EN VERTU DE L'ARTICLE 24.4 DU STATUT N° 1 DE
L'ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERES DE FONDS MUTUELS**

Re Megha Arora

ENTENTE DE RÈGLEMENT

I. INTRODUCTION

1. L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) annoncera qu'elle propose de tenir une audience (l'audience de règlement) pour déterminer si, en vertu de l'article 24.4 du Statut n° 1 de l'ACFM, un jury d'audience du conseil régional des Prairies (le jury d'audience) de l'ACFM devrait accepter l'entente de règlement (l'entente de règlement) conclue entre le personnel de l'ACFM (le personnel) et Megha Arora (l'intimée).
2. Le personnel et l'intimée acceptent les modalités de la présente entente de règlement et y consentent.
3. Le personnel et l'intimée recommandent conjointement que le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

II. CONTRAVENTIONS

4. L'intimée reconnaît les violations suivantes des statuts, des règles ou des principes directeurs de l'ACFM :

De novembre 2018 à juillet 2020, l'intimée a modifié les coordonnées de clients dans le système du courtier membre à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet de lui faire éviter les contrôles du courtier membre en matière de surveillance et de formation et de nuire à la capacité de ce dernier de communiquer avec les clients, en contravention aux Règles 2.1.1 et 2.1.4¹ de l'ACFM.

III. MODALITÉS DE RÈGLEMENT

5. Le personnel et l'intimée acceptent les modalités de règlement suivantes :

- (a) L'intimée ne pourra pas exercer d'activités liées aux valeurs mobilières à quelque titre que ce soit pendant qu'elle est au service d'un membre de l'ACFM ou qu'elle est associée à un tel membre, pendant une période de 18 mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, en vertu du paragraphe 24.1.1 e) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (b) L'intimée doit payer une amende de 5 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu du paragraphe 24.1.1 b) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (c) L'intimée doit payer en fonds certifiés une somme de 5 000 \$ au titre des frais à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'article 24.2 du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (d) L'intimée doit suivre un cours sur l'éthique ou la déontologie ou un autre cours jugé acceptable par le personnel avant de se réinscrire comme personne autorisée, en vertu du paragraphe 24.1.1 f) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (e) L'intimée devra à l'avenir se conformer aux articles 2.1.1 et 2.1.4 des Règles de l'ACFM;
- (f) L'intimée doit assister à l'audience de règlement par vidéoconférence à la date prévue.

¹ Le 30 juin 2021, des modifications apportées à la Règle 2.1.4 de l'ACFM sont entrées en vigueur. Comme la conduite visée par la présente instance est antérieure à la modification de la règle, la contravention à la Règle 2.1.4 de l'ACFM dont il est question dans la présente instance est une violation de la version de la Règle 2.1.4 de l'ACFM qui était en vigueur entre le 27 février 2006 et le 30 juin 2021.

6. Le personnel et l'intimée acceptent le règlement en se fondant sur les faits énoncés dans l'entente de règlement et acceptent qu'une ordonnance soit rédigée sous la forme présentée à l'annexe A.

IV. FAITS CONVENUS

Historique de l'inscription

7. Du 15 juin 2015 au 23 juillet 2020, l'intimée était inscrite au Manitoba² au sein de Fonds d'investissement Royal Inc. (FIRI), membre de l'ACFM. Le 23 juillet 2020, l'intimée a démissionné de son poste à FIRI après que les événements décrits ci-après ont été exposés.

8. Au cours de la période des faits reprochés, l'intimée était également une employée de la Banque Royale du Canada (la Banque), qui fait partie du même groupe que FIRI.

9. De mai 2021 à août 2021, l'intimée était inscrite chez autre membre de l'ACFM. À l'heure actuelle, l'intimée n'est pas inscrite dans le secteur des valeurs mobilières.

10. Durant la période des faits reprochés, l'intimée exerçait ses activités dans la région de Winnipeg, au Manitoba.

Contexte

Programme de rémunération variable

11. Durant la période des faits reprochés, une partie de la rémunération de l'intimée était une rémunération variable (le programme de rémunération variable) fondée sur un indice de fidélité des clients (l'indice de fidélité des clients) obtenu au moyen de sondages de satisfaction remplis par les clients (les sondages).

12. Les sondages représentaient un contrôle de surveillance et de formation mis en œuvre par FIRI.

² Durant la période des faits reprochés, l'intimée a aussi été inscrite à titre de personne autorisée dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

13. Les sondages étaient envoyés aléatoirement à un échantillon de clients à leur adresse courriel inscrite dans le système de gestion des coordonnées des clients (décrit ci-après) utilisé par FIRI.

14. Les sondages étaient envoyés par courriel aux clients après, entre autres, qu'une personne autorisée avait exécuté des opérations ou apporté des modifications à un compte au nom du client.

15. FIRI recueillait la rétroaction des clients au moyen des sondages afin notamment d'évaluer le rendement des personnes autorisées et de déterminer la rémunération variable à verser à ces personnes.

16. Les questions du sondage portaient sur les services offerts par les personnes autorisées, et les clients devaient répondre en attribuant une note. Les résultats d'une certaine valeur du sondage faisaient baisser l'indice de fidélité des clients de l'établissement où travaillait l'intimée et ont peut-être eu pour effet d'obliger une personne autorisée à suivre une formation supplémentaire.

17. Les résultats des sondages obtenus auprès de l'ensemble des clients des personnes autorisées qui travaillaient à l'établissement de l'intimée ont été pris en compte dans le calcul de l'indice de fidélité des clients de cet établissement.

Conduite fautive

18. Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées inscrites au sein de FIRI avaient accès à un système qu'utilisait le courtier membre pour recueillir des renseignements sur les clients (le système de gestion des coordonnées des clients).

19. De novembre 2018 à juillet 2020, l'intimée a apporté 1 161 modifications non autorisées à des coordonnées inscrites dans le système de gestion des coordonnées des clients par l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

- (a) en modifiant ou supprimant l'adresse courriel d'un client inscrite dans le système de gestion des coordonnées des clients dans 153 cas;

- (b) en marquant l'adresse courriel d'un client comme étant « invalide » dans 773 cas³;
- (c) en sélectionnant [traduction] « Pas de sondage » pour le client dans 235 cas⁴.

20. FIRI interdisait aux personnes autorisées de faire l'une des choses susmentionnées sans le consentement du client.

21. La conduite de l'intimée a touché 52 clients qui détenaient des comptes de placement à FIRI ainsi que d'autres personnes titulaires d'un compte bancaire à la Banque.

22. FIRI et la Banque utilisaient les renseignements stockés dans le système de gestion des coordonnées des clients pour : 1) aviser les clients qu'ils pouvaient consulter leurs relevés de placement, relevés de compte bancaire ou avis d'exécution; 2) vérifier l'identité des clients qui communiquaient avec FIRI ou la Banque par téléphone; 3) envoyer de la publicité concernant des produits et services financiers.

23. Aucune des modifications apportées dans le système de gestion des coordonnées des clients susmentionnées n'a empêché ces derniers d'accéder à leurs comptes de placement ou à leurs comptes bancaires en ligne.

24. L'intimée a adopté la conduite décrite ci-dessus afin d'empêcher les clients de recevoir le sondage. Elle affirme que sa conduite fautive ne visait pas l'augmentation de sa rémunération variable attribuable à l'indice de fidélité des clients. Elle soutient qu'elle a adopté cette conduite afin d'éviter de recevoir les notes attribuées au moyen des sondages, notes qui pouvaient témoigner défavorablement de son rendement au travail. L'intimée reconnaît que sa conduite fautive aurait pu faire monter l'indice de fidélité des clients de son établissement. Nous ne connaissons pas l'effet précis sur sa rémunération.

25. Du fait de sa conduite fautive, l'intimée a fait ce qui suit :

³ Une personne autorisée pouvait marquer l'adresse courriel d'un client comme étant « invalide » si elle établissait que le client n'avait plus une adresse courriel valide.

⁴ Une personne autorisée pouvait sélectionner l'option [traduction] « Pas de sondage » pour un client qui avait précisé ne pas vouloir recevoir de sondage.

- (a) empêché des clients de recevoir le sondage, dont les résultats auraient pu modifier l'indice de fidélité des clients et, par conséquent, la rémunération variable qu'elle et les personnes autorisées de son établissement recevaient;
- (b) évité le risque d'être sélectionnée pour recevoir une formation supplémentaire en raison de réponses défavorables au sondage;
- (c) nui à la capacité de FIRI de vérifier l'identité des clients lorsque le courtier membre leur fournissait des services virtuellement;
- (d) empêché les clients de recevoir des avis indiquant que leurs relevés de compte de placement, leurs relevés de compte bancaire et leurs avis d'exécution étaient accessibles;
- (e) empêché les clients de recevoir de FIRI des renseignements sur les avantages et les caractéristiques des produits et services qui leur étaient offerts, ou d'obtenir d'autres renseignements sur ces produits et services;
- (f) peut-être redirigé la correspondance de FIRI vers l'adresse courriel de quelqu'un d'autre que le client en modifiant l'adresse courriel de ce dernier.

Facteurs supplémentaires

26. L'intimée affirme qu'elle est le seul soutien de sa famille et qu'elle soutient aussi ses parents qui dépendent d'elle financièrement étant donné que sa mère a une maladie grave et n'est pas apte à travailler. Les revenus de l'intimée sont inférieurs aux dépenses qu'elle paie pour sa famille et ses parents. Par conséquent, la capacité de l'intimée de déboursier des sommes supplémentaires pour payer une amende et des frais en l'espèce est limitée. Le personnel de l'ACFM a reçu une preuve qui corrobore l'information susmentionnée fournie par l'intimée.

27. Compte tenu de ces circonstances particulières, le personnel a accepté la sanction énoncée dans la présente entente de règlement.

28. FIRI a communiqué avec tous les clients touchés afin d'obtenir leurs coordonnées exactes.

29. Aucune preuve n'atteste que les clients ont subi des pertes financières en raison de la conduite fautive décrite dans la présente entente de règlement.

30. L'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM auparavant.

31. En concluant l'entente de règlement, l'intimée a épargné à l'ACFM le temps, les ressources et les dépenses nécessaires à la tenue d'une audience contestée portant sur les allégations.

V. MODALITÉS DE RÈGLEMENT SUPPLÉMENTAIRES

32. Le présent règlement est conclu en vertu de l'article 24.4 du Statut n° 1 de l'ACFM et des Règles 14 et 15 des Règles de procédure de l'ACFM.

33. L'entente de règlement est conditionnelle à son acceptation par le jury d'audience. Au terme de l'audience de règlement, le jury d'audience pourra accepter ou rejeter l'entente de règlement. Les audiences de règlement de l'ACFM sont généralement tenues à huis clos, conformément à l'article 20.5 du Statut n° 1 de l'ACFM et au paragraphe 15.2 2) des Règles de procédure de l'ACFM. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, l'instance deviendra publique, et la décision du jury d'audience ainsi que l'entente de règlement pourront être consultées à www.mfda.ca.

34. L'entente de règlement prendra effet et deviendra obligatoire pour l'intimée et le personnel à la date de son acceptation par le jury d'audience. Sauf indication contraire, les amendes et les frais imposés à l'intimée sont payables immédiatement, et les suspensions, révocations, interdictions, conditions ou autres modalités de l'entente de règlement entrent en vigueur à la date de prise d'effet de celle-ci.

35. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, le personnel et l'intimée conviennent de ce qui suit :

- a) l'entente de règlement constituera la totalité de la preuve à soumettre à l'audience de règlement, sous réserve de la Règle 15.3 des Règles de procédure de l'ACFM;
- b) l'intimée accepte de renoncer à tout droit à une audience complète, à une révision ou à un appel devant le conseil d'administration de l'ACFM ou toute autorité en valeurs mobilières qui a compétence en l'espèce en vertu de sa loi habilitante, ou à toute révision judiciaire ou à tout appel de l'affaire devant tout tribunal du territoire compétent;

- c) sauf dans le cas d'une instance introduite à l'égard d'une allégation de non-conformité avec la présente entente de règlement, le personnel n'introduira aucune instance contre l'intimée en vertu des statuts de l'ACFM relativement aux faits et aux contraventions décrits dans la présente entente de règlement. Rien dans celle-ci n'empêche le personnel d'enquêter ou d'introduire des instances à l'égard de tout fait ou de toute contravention non énoncés dans la présente entente de règlement, qu'ils fussent connus ou inconnus au moment du règlement. De plus, rien dans la présente entente de règlement ne libère l'intimée de toute obligation réglementaire continue;
- d) dans l'avis donné au public conformément à l'article 24.5 du Statut n° 1 de l'ACFM, l'intimée sera réputée avoir été sanctionnée par le jury d'audience en vertu de l'article 24.1.1 du Statut n° 1 de l'ACFM;
- e) ni le personnel ni l'intimée ne feront de déclaration publique incompatible avec l'entente de règlement; le présent paragraphe ne vise aucunement à restreindre le droit de l'intimée de présenter une défense pleine et entière dans toute action civile ou autre intentée à son encontre.

36. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement et que, par la suite, l'intimée ne respecte pas l'une des modalités de règlement énoncées aux présentes, le personnel se réserve le droit d'introduire contre l'intimée une instance en vertu de l'article 24.3 des statuts de l'ACFM, en se fondant notamment sur les faits exposés dans l'entente de règlement et sur la violation de celle-ci. Si de telles mesures disciplinaires supplémentaires sont prises, l'intimée accepte que les instances puissent être instruites et tranchées par un jury d'audience composé de certains ou de l'ensemble des membres du jury d'audience qui a accepté l'entente de règlement, s'ils sont disponibles.

37. Si, pour quelque raison que ce soit, le jury d'audience n'accepte pas l'entente de règlement, le personnel et l'intimée auront droit à des instances, à des mesures de redressement et à des contestations, notamment à la tenue d'une audience disciplinaire en vertu des articles 20 et 24 du Statut n° 1 de l'ACFM, sans égard à l'entente de règlement ou aux négociations ayant mené au règlement.

38. Les modalités de l'entente de règlement seront traitées de manière confidentielle par les parties jusqu'à ce que le jury d'audience accepte l'entente, et pour toujours si, pour quelque raison que ce soit, le jury d'audience n'accepte pas l'entente de règlement, sauf s'il y a un consentement écrit de l'intimée et du personnel ou si la loi l'exige. Les modalités de l'entente de règlement, y compris celles de l'annexe A ci-jointe, seront rendues publiques si le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

39. L'entente de règlement peut être signée en plusieurs exemplaires, tous les exemplaires constituant ensemble une entente liant les parties. Une signature télécopiée ou la copie électronique d'une signature sera aussi valide qu'une signature originale.

FAIT le _____ 2022.

Megha Arora

Témoin – signature

Témoin – nom en caractères d'imprimerie

Membre du personnel de l'ACFM
Charles Toth
Vice-président à la mise en application



Mutual Fund Dealers Association of Canada
Association canadienne des courtiers de fonds mutuels

**AUDIENCE DE RÈGLEMENT TENUE
EN VERTU DE L'ARTICLE 24.4 DU STATUT N° 1 DE
L'ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIER DE FONDS MUTUELS**

Re Megha Arora

ORDONNANCE

ATTENDU QUE le [date], l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'ACFM) a avisé le public de la tenue d'une audience de règlement concernant Megha Arora (l'intimée);

ET ATTENDU QUE l'intimée a conclu le [date] avec le personnel de l'ACFM une entente de règlement (l'entente de règlement) dans laquelle elle a accepté une proposition de règlement des questions pour lesquelles elle pourrait faire l'objet de mesures disciplinaires en vertu des articles 20 et 24.1 du Statut n° 1 de l'ACFM;

ET ATTENDU QUE, compte tenu des aveux de l'intimé dans l'entente de règlement, le jury d'audience est d'avis que :

de novembre 2018 à juillet 2020, l'intimée a modifié les coordonnées de clients dans le système du courtier membre à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet de lui faire éviter les contrôles du courtier membre en matière de surveillance et de formation et de nuire à la capacité de ce dernier de

communiquer avec les clients, en contravention aux Règles 2.1.1 et 2.1.4 de l'ACFM.

IL EST ORDONNÉ PAR LES PRÉSENTES QUE l'entente de règlement soit acceptée, entente en vertu de laquelle :

1. l'intimée ne pourra pas exercer d'activités liées aux valeurs mobilières à quelque titre que ce soit pendant qu'elle est au service d'un membre de l'ACFM ou qu'elle est associée à un tel membre, pendant une période de 18 mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, en vertu du paragraphe 24.1.1 e) du Statut n° 1 de l'ACFM;
2. l'intimée doit payer une amende de 5 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu du paragraphe 24.1.1 b) du Statut n° 1 de l'ACFM;
3. l'intimée doit payer en fonds certifiés une somme de 5 000 \$ au titre des frais à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'article 24.2 du Statut n° 1 de l'ACFM;
4. l'intimée doit suivre un cours sur l'éthique ou la déontologie ou un autre cours jugé acceptable par le personnel avant de se réinscrire comme personne autorisée, en vertu du paragraphe 24.1.1 f) du Statut n° 1 de l'ACFM;
5. à l'avenir, l'intimée devra se conformer aux articles 2.1.1 et 2.1.4 des Règles de l'ACFM;
6. si, à quelque moment que ce soit, une personne qui n'est pas partie à la présente instance, à l'exception des entités énoncées à l'article 23 du Statut n° 1 de l'ACFM, demande dans le cadre de l'instance la production de pièces ou l'accès à des pièces qui contiennent des renseignements personnels tels que définis dans la politique sur la confidentialité de l'ACFM, le secrétaire général de l'ACFM ne fournira pas de copies des pièces demandées ou n'y donnera pas accès sans avoir préalablement caviardé tous les renseignements personnels, conformément aux paragraphes 1.8 2) et 5) des *Règles de procédure* de l'ACFM.

FAIT le [jour] [mois] 2022.

Nom
[Président/Présidente]

Nom
Membre représentant le secteur

Nom
Membre représentant le secteur