



Maintenant le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada,
issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM

AFFAIRE INTÉRESSANT :
LES RÈGLES VISANT LES COURTIERIERS EN ÉPARGNE COLLECTIVEⁱ
et
Susan Suet Man Cheung

ENTENTE DE RÈGLEMENT

I. L'INTRODUCTION

1. Le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada, issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM (l'Organisation), annoncera qu'elle propose de tenir une audience (l'audience de règlement) pour déterminer si, en vertu de la Règle 7.4.4.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, un jury d'audience du comité d'instruction de la section de l'Ontario (le jury d'audience) de l'Organisation devrait accepter l'entente de règlement (l'entente de règlement) conclue entre le personnel de l'Organisation (le personnel) et Susan Suet Man Cheung (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. LES CONTRAVENTIONS

4. L'intimée reconnaît les violations suivantes des Règles visant les courtiers en épargne collective :

- a) Au cours de la période allant de mai 2020 à mai 2021, l'intimée, en sa qualité de directrice de succursale, a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait de modifier les renseignements sur des clients dans le système de son employeur à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'employeur de surveiller convenablement l'intimée et de communiquer adéquatement avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective¹.

III. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT

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

- a) l'intimée doit payer une amende de 10 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- b) 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 la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- c) l'intimée ne pourra pas exercer la fonction de directrice de succursale ou toute fonction de surveillance chez un courtier membre inscrit à titre de courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pour une période de trois mois à compter de la date

¹Aux termes du paragraphe 1A 1) des Règles visant les courtiers en épargne collective et de l'article 14.6 du Statut n° 1 de l'Organisation, cette dernière peut prendre des mesures disciplinaires en cas de contraventions aux statuts, aux règles ou aux principes directeurs de l'ACFM qui s'appliquaient à l'intimée avant le 1^{er} janvier 2023. Les contraventions renvoient à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective, qui correspondent aux Règles 2.1.1 et 2.1.4 de l'ACFM. Sauf indication contraire, le libellé des Règles visant les courtiers en épargne collective actuelles est le même que celui des dispositions réglementaires auxquelles l'intimée a contrevenu. Le 30 juin 2021, les modifications apportées à l'ancienne Règle 2.1.4 de l'ACFM sont entrées en vigueur. Étant donné que les faits visés par la présente instance se sont déroulés avant la modification de cette règle, 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 s'applique à la présente instance.

d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, conformément à l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;

- d) l'intimée devra réussir un cours du secteur jugé acceptable par le personnel de l'Organisation, dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- e) l'intimée devra à l'avenir se conformer à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- f) L'intimée doit assister à l'audience de règlement par vidéoconférence à la date prévue.

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

IV. LES FAITS CONVENUS

L'historique de l'inscription

7. Depuis février 2004, l'intimée est inscrite en Ontario à Services d'investissement TD Inc. (le courtier membre), courtier membre inscrit auprès de l'Organisation.

8. En janvier 2009, le courtier membre a désigné l'intimée comme directrice de succursale à une succursale (la succursale) de Toronto, en Ontario.

9. L'intimée était également employée par la Banque Toronto-Dominion (la Banque). Cette dernière est membre du même groupe que le courtier membre et exploitait une succursale dans les mêmes locaux que la succursale du courtier membre.

Le contexte

Le programme de rémunération variable

10. Durant la période des faits reprochés, une partie de la rémunération de l'intimée était variable (le programme de rémunération variable). La rémunération variable de l'intimée reposait sur un ensemble d'indicateurs, dont l'un était l'indice de rétroaction des clients (l'indice de

rétroaction des clients) obtenu au moyen de sondages de satisfaction remplis par les clients (les sondages).

11. Les sondages étaient envoyés aléatoirement par courriel à un échantillon de clients, aux adresses courriel des clients consignées dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients (décrits ci-dessous) utilisés par le courtier membre.

12. Les sondages étaient envoyés par courriel aux clients notamment lorsqu'une personne autorisée avait exécuté des opérations ou apporté des changements au compte au nom d'un client.

13. Le courtier membre recueillait la rétroaction des clients au moyen des sondages afin d'évaluer notamment ce qui suit, relativement au personnel des succursales : (1) le rendement des personnes autorisées ; (2) la rémunération variable à verser aux personnes autorisées ; (3) l'admissibilité des personnes autorisées aux programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre et de la Banque; (4) toute plainte ou préoccupation des clients concernant les services offerts par les personnes autorisées.

14. Les questions du sondage portaient sur les services offerts par le personnel de la succursale, dont les personnes autorisées, et les clients étaient invités à répondre en attribuant une note. Les réponses au sondage d'une certaine valeur ont entraîné une baisse de l'indice de rétroaction des clients dans la succursale de l'intimée.

15. Les résultats du sondage rempli par tous les clients des personnes autorisées travaillant à la succursale de l'intimée ont été pris en compte dans le calcul de l'indice de rétroaction des clients de la succursale de l'intimée.

16. L'intimée avait accès à des documents présentant la manière dont l'indice de rétroaction des clients était calculé et l'incidence de ce dernier sur sa rémunération variable.

La conduite fautive

17. Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées étaient soumises à un code de conduite et d'éthique interdisant aux personnes autorisées de se livrer à des pratiques commerciales contraires à l'éthique.

18. Durant la période des faits reprochés, les personnes autorisées inscrites chez le courtier membre avaient accès à des systèmes utilisés par le courtier membre pour recueillir des renseignements sur les clients (les systèmes de gestion des coordonnées des clients).

19. L'une des fonctions des systèmes de gestion des coordonnées des clients permettait aux personnes autorisées d'indiquer si les clients souhaitaient que le courtier communique avec eux à certaines fins. Lorsqu'une personne autorisée indiquait qu'un client ne le souhaitait pas, le courtier membre n'envoyait à ce dernier aucun sondage ni aucune communication promotionnelle.

20. Au cours de la période allant de mai 2020 à mai 2021, l'intimée, en sa qualité de directrice de succursale, a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait, PK, d'indiquer sans le consentement des clients que ces derniers ne souhaitaient pas que le courtier membre communique avec eux. Par conséquent, ils n'ont reçu aucun sondage.

21. Le courtier membre interdisait aux personnes autorisées de changer les préférences de communication avec les clients dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients sans le consentement des personnes visées.

22. Le fait de changer les préférences de communication avec les clients n'empêchait pas les clients d'accéder à leurs comptes de placement ou à leurs comptes bancaires en ligne.

23. L'intimée a adopté la conduite fautive décrite ci-dessus afin d'empêcher les clients de recevoir un sondage qui aurait pu avoir une incidence négative sur l'indice de rétroaction des clients de sa succursale ainsi que sur son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance. L'incidence sur la rémunération de l'intimée n'est pas connue.

24. En adoptant la conduite fautive, l'intimée a entraîné les conséquences suivantes :

- (a) elle a empêché des clients de recevoir le sondage, ce qui a pu avoir une incidence sur l'indice de rétroaction des clients et, par conséquent, sur la rémunération variable de l'intimée et des personnes autorisées au sein de sa succursale, ainsi que sur l'admissibilité de l'intimée aux programmes de récompense et de reconnaissance mis en œuvre par le courtier membre;

- (b) elle a empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles sur des produits et des services offerts par le courtier membre.

Les facteurs supplémentaires

25. Le 12 juillet 2021, le courtier membre a envoyé à l'intimée une lettre de réprimande au sujet de la conduite fautive décrite dans la présente entente de règlement.
26. En raison de la conduite fautive décrite ci-dessus, le courtier membre a imposé à l'intimée une suspension sans solde de trois jours, lui a interdit de participer à ses programmes de récompenses et de reconnaissance en 2021 et a revu à la baisse sa cote d'évaluation par la direction pour le reste de l'année civile, ce qui a entraîné une incidence négative sur son salaire de base de l'année suivante.
27. Le courtier membre a communiqué avec les clients touchés afin de confirmer leurs préférences de communication contenues dans les systèmes de gestion des coordonnées des clients.
28. Il n'y a aucune preuve attestant que les clients ont subi des pertes financières en raison de la conduite fautive décrite dans la présente entente de règlement.
29. L'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM ou de l'Organisation auparavant.
30. En concluant la présente entente de règlement, l'intimée a épargné à l'Organisation le temps, les ressources et les frais associés à la tenue d'une audience complète sur les allégations.

V. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT SUPPLÉMENTAIRES

31. Le présent règlement est conclu conformément à la Règle 7.4.4. des Règles visant les courtiers en épargne collective et aux Règles 14 et 15 des Règles de procédure de l'ACFM².
32. 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

² En vertu de la Règle 7.2.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, les Règles de procédure de l'ACFM continuent de s'appliquer aux audiences menées en vertu des Règles visant les courtiers en épargne collective.

règlement. Les audiences de règlement sont généralement tenues à huis clos, conformément à la Règle 7.3.5. des Règles visant les courtiers en épargne collective 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 seront rendues publiques à www.mfda.ca.

33. 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.

34. 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'Organisation 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 intentée 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 Règles visant les courtiers en épargne collective 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 des faits ou des contraventions 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 la Règle 7.4.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective, l'intimée sera réputée avoir été sanctionnée par le jury d'audience en vertu de la Règle 7.4.5 des Règles visant les courtiers en épargne collective;

- 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.

35. 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'intenter contre l'intimée une instance en vertu de la Règle 7.4.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective 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 convient que les instances peuvent être entendues et tranchées par un jury d'audience composé de l'ensemble ou de certains des membres du jury d'audience qui a accepté l'entente de règlement, s'ils sont disponibles.

36. 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 Règles 7.3 et 7.4 des Règles visant les courtiers en épargne collective, sans égard à l'entente de règlement ou aux négociations qui ont mené au règlement.

37. 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.

38. 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 1 février 2023.

« Susan Suet Man Cheung »

Susan Suet Man Cheung

« BM »

Témoin – signature

BM

Témoin – nom en caractères d'imprimerie

« Charles Toth »

Membre du personnel de l'Organisation

Charles Toth

Vice-président à la mise en application (courtiers en épargne collective)

Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada

ⁱ Le 1^{er} janvier 2023, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) ont fusionné pour former un organisme d'autoréglementation unifié temporairement appelé Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (dans les présentes, l'Organisation) et reconnu en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable. L'Organisation a adopté des règles provisoires qui contiennent les exigences réglementaires en vigueur avant la fusion qui sont énoncées dans les règles et politiques de l'OCRCVM et dans les statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM (collectivement, les Règles provisoires). Les Règles provisoires contiennent : (i) les Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées; (ii) les Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM); (iii) les Règles visant les courtiers en épargne collective. Ces règles sont fondées en grande partie sur les Règles de l'OCRCVM et certains des statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion. Si les dispositions visées aux présentes font partie des règles de l'OCRCVM ou des statuts, règles ou principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion et qui ont été incorporés dans les Règles provisoires, les dispositions des Règles provisoires sont citées.



Now New Self-Regulatory Organization of Canada, a consolidation of IIROC and the MFDA

AFFAIRE INTÉRESSANT :
LES RÈGLES VISANT LES COURTIER EN ÉPARGNE COLLECTIVEⁱ
et
Susan Suet Man Cheung

ORDONNANCE

ATTENDU QUE le [date], le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada, issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM (l'Organisation), a avisé le public de la tenue d'une audience de règlement concernant Suet Man Cheung (l'intimée);

ET ATTENDU QUE le [date], l'intimée a conclu avec le personnel de l'Organisation (le personnel) 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 Règles 7.3 et 7.4.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective;

ET ATTENDU QUE, compte tenu des aveux de l'intimée dans l'entente de règlement, le jury d'audience est d'avis que, de mai 2020 à mai 2021, l'intimée, en sa qualité de directrice de succursale, a demandé à une personne autorisée qu'elle surveillait de modifier les renseignements sur des clients dans le système de son employeur à l'insu des clients et sans leur autorisation, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'employeur de surveiller convenablement

l'intimée et de communiquer adéquatement avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective.

IL EST ORDONNÉ PAR LES PRÉSENTES QUE l'entente de règlement soit acceptée, entente qui prévoit ce qui suit :

1. l'intimée doit payer une amende de 10 000 \$ en fonds certifiés à l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
2. 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 la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
3. l'intimée ne pourra pas exercer la fonction de directrice de succursale ou toute fonction de surveillance chez un courtier membre inscrit à titre de courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pour une période de trois mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience, conformément à l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
4. l'intimée devra réussir un cours du secteur jugé acceptable par le personnel de l'Organisation, dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
5. 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 la Règle 6.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, 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'Organisation, le secrétaire général de l'Organisation 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] 2023.

[Nom]
[Président/Présidente]

[Nom]
Membre représentant le secteur

[Nom]
Membre représentant le secteur

ⁱ Le 1^{er} janvier 2023, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) ont fusionné pour former un organisme d'autoréglementation unifié temporairement appelé Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (dans les présentes, l'Organisation) et reconnu en vertu de la législation en valeurs mobilières applicable. L'Organisation a adopté des règles provisoires qui contiennent les exigences réglementaires en vigueur avant la fusion qui sont énoncées dans les règles et politiques de l'OCRCVM et dans les statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM (collectivement, les Règles provisoires). Les Règles provisoires contiennent : (i) les Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées; (ii) les Règles universelles d'intégrité du marché (RUIM); (iii) les Règles visant les courtiers en épargne collective. Ces règles sont fondées en grande partie sur les Règles de l'OCRCVM et certains des statuts, règles et principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion. Si les dispositions visées aux présentes font partie des règles de l'OCRCVM ou des statuts, règles ou principes directeurs de l'ACFM qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion et qui ont été incorporés dans les Règles provisoires, les dispositions des Règles provisoires sont citées.