

Re Valeurs mobilières HSBC

AFFAIRE INTÉRESSANT :

les Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées

et

Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc.

2024 OCRI 01

Formation d'instruction de l'Organisme canadien de réglementation
des investissements (section de l'Ontario)

Audience tenue le 15 décembre 2023 à Toronto (Ontario)

Décision rendue le 15 décembre 2023

Motifs de la décision publiés le 2 janvier 2024

Formation d'instruction

Barry Bresner, président, Debbie Archer et Zahra Bhutani

Comparutions

Michael Mantle, avocat de la mise en application

John Fabelo, avocat de Valeurs mobilières HSBC

Sarah Shody, avocate de Valeurs mobilières HSBC

MOTIFS DE LA DÉCISION

L'INTRODUCTION

1. L'audience a été tenue conformément aux articles 8215 (Règlements et audiences de règlement) et 8428 (Audiences de règlement) des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées (les Règles CPPC) et visait à déterminer s'il convenait d'accepter une entente de règlement conclue le 29 novembre 2023 (l'entente de règlement) entre le personnel de la mise en application et Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. (Valeurs mobilières HSBC).
2. Une copie de l'entente de règlement est jointe à l'annexe A des présents motifs. La partie III de l'entente de règlement énonce les faits sur lesquels les parties se sont entendues. Conformément au paragraphe 8428(6) des Règles CPPC, les faits convenus dans l'entente de règlement sont les seuls faits qui ont été pris en considération par la formation d'instruction.
3. Dans l'entente de règlement, Valeurs mobilières HSBC a admis qu'entre octobre 2018 et décembre 2022, elle avait contrevenu à l'article 1 de la Règle 38 et à la Règle 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM en manquant à son obligation d'établir et de maintenir un système de contrôle et de surveillance pour veiller à ce que les contrats sur les honoraires des clients soient enregistrés avec précision dans ses systèmes de gestion des frais et que les bons frais soient facturés aux clients.
4. L'entente de règlement prévoit une amende de 52 500 \$ et le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre

des frais, à payer par Valeurs mobilières HSBC dans les 30 jours suivant le 15 décembre 2023.

5. À la fin de l'audience, la formation d'instruction a informé les parties qu'elle acceptait l'entente de règlement, et que les motifs de cette décision suivraient. Ces motifs sont énoncés ci-dessous.

L'ANALYSE

6. Les faits sous-jacents sont énoncés en détail dans l'entente de règlement. Aux fins des présents motifs, les faits saillants sont résumés comme suit :

- Entre octobre 2018 et décembre 2022, Valeurs mobilières HSBC a facturé des frais excédentaires à environ 1 234 clients en raison d'erreurs involontaires dans la classification des clients dans les différents systèmes d'enregistrement des unités d'affaires.
- Le total des frais excédentaires s'élevait à environ 198 674 \$.
- Les écarts ont été décelés dans le cadre d'une vérification interne en décembre 2022.
- Après une enquête interne visant à déterminer l'ampleur des écarts, Valeurs mobilières HSBC a volontairement signalé le problème à l'OCRI en mars 2023. En avril 2023, elle a remis à l'OCRI une lettre officielle détaillant le problème.
- Valeurs mobilières HSBC a repéré sans délai et de manière détaillée les problèmes, a offert une aide substantielle au personnel de l'OCRI et a volontairement élaboré et mis en œuvre un plan de correction approprié.
- Valeurs mobilières HSBC a corrigé ces écarts en dédommageant rapidement les clients auxquels des frais excédentaires avaient été facturés et en mettant en œuvre de nouveaux contrôles opérationnels afin d'éviter que le problème ne se reproduise. En outre, elle a choisi de ne pas facturer de frais supplémentaires aux clients dont les comptes avaient fait l'objet d'une sous-facturation involontaire occasionnée par une mauvaise classification.
- Valeurs mobilières HSBC n'a tiré aucun profit ou avantage des lacunes involontaires de ses contrôles.
- Le personnel de la mise en application a accepté de réduire de 30 % l'amende qu'il aurait normalement demandée en raison de la « coopération proactive et exceptionnelle » de Valeurs mobilières HSBC, des mesures correctives qui ont été prises et de la volonté de Valeurs mobilières HSBC de régler l'affaire rapidement, facteurs ayant permis une résolution rapide de l'affaire.

7. Pour déterminer s'il convenait d'accepter l'entente de règlement, la formation d'instruction a tenu compte des faits convenus, des Lignes directrices sur les sanctions de l'OCRCVM (les Lignes directrices) et des décisions antérieures portant sur des contraventions similaires.

8. Les Lignes directrices énoncent les principes généraux à prendre en compte au moment d'évaluer le caractère raisonnable de l'entente de règlement, y compris la nécessité que les sanctions imposées soient suffisamment importantes pour décourager une conduite fautive future de la part de l'intimé (dissuasion spécifique) et dissuader toute autre personne d'avoir une conduite fautive semblable (dissuasion générale). En l'espèce, la dissuasion spécifique n'est pas un facteur spécialement pertinent, Valeurs mobilières HSBC ayant agi de manière appropriée pour remédier au problème qu'elle avait elle-même décelé. En ce qui concerne la dissuasion générale, les Lignes directrices prévoient que l'objectif de dissuasion générale peut être atteint si la sanction établit un juste équilibre entre la conduite fautive particulière reprochée à la personne réglementée et les attentes de la profession.

9. Les Lignes directrices dressent également la liste d'un certain nombre de facteurs à prendre en considération au moment d'évaluer le caractère adéquat des sanctions proposées. Ces facteurs comprennent le nombre, le volume et la nature des opérations, la durée de la conduite fautive, l'existence ou non d'un schéma de conduite fautive, le caractère intentionnel ou imprudent de la conduite fautive, le préjudice causé aux clients

ou l'avantage financier tiré par l'intimé, les mesures correctives prises et le degré de collaboration de l'intimé avec l'OCRI.

10. Bien que les frais excédentaires aient été facturés sur une période de plus de quatre ans et qu'ils aient concerné un nombre important de clients, la surfacturation découle d'une seule erreur, à savoir l'absence de mise en œuvre d'un système adéquat permettant de rapprocher les classifications des clients entre les unités d'affaires. Rappelons que la conduite qu'a adoptée Valeurs mobilières HSBC après avoir elle-même constaté ces erreurs est sans reproche.

11. Rappelons également que, selon le principe de la dissuasion générale, les attentes du secteur doivent être prises en considération. Bien que chaque cas repose sur des circonstances uniques, les décisions antérieures concernant les sanctions pour des conduites fautives similaires peuvent être instructives et influencer sur les attentes du secteur. Deux de ces décisions antérieures sont particulièrement pertinentes : *Valeurs mobilières PEAK (Re) 2020 OCRCVM 36* et *Valeurs mobilières Worldsource (Re) 2018 OCRCVM 48*.

12. Dans *Valeurs mobilières PEAK (Re)*, l'une des allégations portait sur la facturation d'honoraires excédentaires d'un montant total d'environ 191 500 \$ à près de 500 clients sur une longue période, en raison de l'absence de contrôles adéquats. L'intimée a de son propre chef signalé la situation à l'OCRCVM, a dédommagé ses clients et n'a pas tiré d'avantage financier de la situation. Une amende de 50 000 \$ a été acceptée. La formation d'instruction a estimé que l'amende était suffisamment sévère pour avoir un effet de dissuasion spécifique et générale.

13. De même, dans *Valeurs mobilières Worldsource (Re)*, l'une des contraventions concernait la facturation à 236 clients d'honoraires excédentaires d'un montant total d'environ 148 904 \$ sur une période de 7 ans. Le problème était dû au fait que les conseillers suivaient un processus manuel plutôt qu'automatisé pour communiquer à l'intimée l'information relative aux honoraires. Bien que l'intimée ait mis en place un plan pour corriger le processus manuel et dédommager les clients, le problème avait été décelé uniquement par le Service de la conformité de la conduite des affaires de l'OCRCVM. En conséquence, la formation d'instruction a conclu qu'une amende de 50 000 \$ était appropriée pour la facturation des honoraires excédentaires.

LA CONCLUSION

14. En vertu du paragraphe 8215(5) des Règles CPPC, à la suite d'une audience de règlement, la formation d'instruction peut accepter ou rejeter l'entente de règlement. Il a été établi qu'une formation d'instruction ne doit pas substituer les sanctions appropriées qu'elle aurait elle-même déterminées à celles négociées par les parties et doit accepter l'entente de règlement à moins que celle-ci ne se situe nettement à l'extérieur d'une fourchette raisonnable d'adéquation. Après avoir examiné les faits dont ont convenu les parties, les Lignes directrices et les décisions antérieures, la formation d'instruction n'a eu aucune difficulté à conclure que l'entente de règlement se situe tout à fait dans une fourchette raisonnable d'adéquation et que l'acceptation de l'entente de règlement est dans l'intérêt du public.

15. Par conséquent, pour les motifs susmentionnés, la formation d'instruction a accepté l'entente de règlement.

Fait à Toronto (Ontario) le 2 janvier 2024.

« Barry Bresner » _____

Barry Bresner, président

« Debbie Archer » _____

Debbie Archer

Cette traduction non officielle de la version anglaise du document original est fournie à titre d’information seulement et n’a pas de valeur juridique.

AFFAIRE INTÉRESSANT :
LES RÈGLES VISANT LES COURTIER EN PLACEMENT ET RÈGLES PARTIELLEMENT CONSOLIDÉES
ET LES RÈGLES DES COURTIER MEMBRES
ET
VALEURS MOBILIÈRES HSBC (CANADA) INC.

ENTENTE DE RÈGLEMENT

PARTIE I – INTRODUCTION

1. L’Organisme canadien de réglementation des investissements (l’OCRI)ⁱ publiera un avis de demande pour annoncer qu’une formation d’instruction tiendra une audience de règlement en vue de déterminer si, en vertu des articles 8215 et 8428 des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées (les Règles visant les courtiers en placement), elle devrait accepter l’entente de règlement conclue entre le personnel de la mise en application et Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. (l’intimée).

PARTIE II – RECOMMANDATION CONJOINTE DE RÈGLEMENT

2. Le personnel de la mise en application et l’intimée recommandent conjointement que la formation d’instruction accepte l’entente de règlement selon les modalités exposées ci-après.

PARTIE III – FAITS CONVENUS

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

L’historique de l’inscription

4. Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. est un courtier membre de l’OCRI et son siège social est situé à Toronto (Ontario).

L’aperçu

5. En mars 2023, l’intimée a signalé de son propre chef à l’OCRI que HSBC InvestDirect (HIDC), la division des comptes sans conseils de Valeurs mobilières HSBC (Canada) Inc. (HSBC), avait facturé des frais incorrects dans certains comptes de clients en raison de divergences involontaires dans la classification des clients entre différents systèmes d’enregistrement des unités opérationnelles.

6. L’intimée a déterminé plus tard que d’octobre 2018 à décembre 2022, elle a facturé à environ 1 234 clients des frais excédentaires totalisant environ 198 674 \$.

7. L’intimée a volontairement signalé à l’OCRI le problème des frais incorrects et a déployé des efforts diligents pour y remédier en indemnisant les clients visés et en mettant en œuvre des protocoles internes supplémentaires pour s’assurer de facturer les frais appropriés à l’avenir.

La détermination du problème lié aux frais et les divergences internes

8. L'une des catégories de clients proposées par l'intimée est appelée « Premier ». Cette désignation unique permet aux clients qui remplissent les conditions requises de bénéficier de certains avantages, notamment une dispense des frais d'inactivité, des frais de tenue de compte et des frais d'administration annuels dans leurs comptes de courtage. La catégorie « Premier » offre aussi des taux d'intérêt favorables pour les soldes débiteurs et des commissions sur les opérations moins élevées.

9. Un audit interne réalisé par HIDC en décembre 2022 a révélé l'existence de divergences entre la gestion des systèmes informatiques (la GSI) de HIDC et le système bancaire central (le SBC) de HSBC en ce qui concerne la catégorie de clients « Premier ». Certains clients qui remplissaient les conditions de la catégorie « Premier » n'étaient pas correctement codés comme tels dans le système de GSI de HIDC. En raison de cette incohérence, certains clients ont payé des frais excédentaires au profit de l'intimée.

10. Durant la période des faits reprochés, l'intimée s'appuyait sur la réalisation de mises à jour manuelles entre le système de GSI de HIDC et le SBC de HSBC. Aucun processus de rapprochement régulier n'avait été mis en place, ce qui a entraîné une facturation incorrecte de frais dans les comptes de clients.

11. Au total, d'octobre 2018 à décembre 2022, environ 1 234 clients dans environ 1 252 comptes ont payé des frais excédentaires totalisant environ 198 674 \$.

Le processus de signalement volontaire

12. Vers décembre 2022, à l'issue du processus d'audit interne mentionné plus haut, l'intimée a découvert des incohérences potentielles dans les systèmes indiqués ci-dessus.

13. En mars 2023, après avoir mené une enquête visant à déterminer l'ampleur du problème, le chef de la conformité de HIDC a organisé une réunion avec le chef de la conformité de la conduite des affaires de l'OCRI pour signaler le problème.

14. En avril 2023, l'intimée a remis à l'OCRI une lettre officielle détaillant le problème de la facturation incorrecte de frais dans les comptes de clients.

Les mesures correctives prises par l'intimée

15. L'intimée a remédié à la facturation incorrecte de frais dans les comptes de clients en dédommageant les clients auxquels des frais avaient été facturés par erreur et en mettant en œuvre de nouveaux contrôles opérationnels pour résoudre le problème sous-jacent. En outre, l'intimée a choisi de ne pas facturer de frais supplémentaires aux clients dont les comptes avaient fait l'objet d'une sous-facturation involontaire.

(i) L'indemnisation des clients

16. L'intimée a informé les clients du problème de la facturation incorrecte de frais. Pour les clients existants de HIDC, l'intimée a communiqué avec eux en leur envoyant un message direct sécurisé sur la plateforme en ligne de HIDC. Pour les anciens clients de HIDC, des lettres leur ont été envoyées.

17. Les 13 et 14 juin 2023, l'intimée a effectué des remboursements de clients d'un montant total d'environ 198 674 \$. Pour les clients existants de HIDC, les sommes ont directement été portées dans leur compte. Il en va de même des clients qui n'avaient plus de compte chez HIDC, mais qui détenaient toujours un compte bancaire chez HSBC. Enfin, pour les personnes qui ne détenaient plus de compte chez HIDC ni chez HSBC, l'intimée leur a envoyé un chèque à l'adresse figurant dans ses dossiers.

18. Le 16 juin 2023, l'équipe de contrôle des risques de HIDC a effectué un examen des comptes ayant fait l'objet d'un remboursement afin de s'assurer que le montant et la description du remboursement étaient corrects.

19. Aucun autre problème n'a été signalé.

(ii) La correction du problème relatif aux frais

20. En janvier 2023, l'intimée a mis en œuvre une solution manuelle provisoire pour améliorer le rapprochement du système de GSI et du SBC afin de veiller à ce que le problème soit réglé. Plus

particulièrement, l'intimée a mis en œuvre un rapprochement trimestriel supplémentaire des catégories de clients dans les profils figurant dans ces deux systèmes. Ce processus de rapprochement a été entrepris avant que des frais ne soient facturés afin de s'assurer que la classification des clients était cohérente dans les deux systèmes internes et que la facturation des frais était correcte.

21. Depuis, l'intimée a mis en place une solution automatisée pour détecter tout changement dans la classification des clients. Le nouveau rapport automatisé détectera tout changement dans la classification des clients et avisera l'équipe des opérations de HIDC qui mettra à jour la catégorie des clients concernés dans le système de GSI.

Les facteurs supplémentaires

22. L'intimée a repéré sans délai et de manière détaillée les problèmes, a offert une aide substantielle au personnel en communiquant rapidement les résultats et les détails de son enquête interne et a volontairement élaboré et mis en œuvre un plan de correction, comme il est décrit ci-dessus.

23. Les lacunes dans les contrôles de l'intimée n'étaient pas intentionnelles. Rien ne porte à croire que cette dernière a délibérément facturé des frais incorrects à ses clients.

24. L'intimée a dédommagé ses clients et a fait les paiements nécessaires pour s'assurer de ne tirer aucun profit ou avantage des lacunes involontaires dans ses contrôles.

25. L'intimée a découvert les lacunes dans ses contrôles au moyen de ses propres processus d'audit et les a rapidement signalées à l'OCRI.

26. 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.

PARTIE IV – CONTRAVENTION

27. Du fait de la conduite décrite ci-dessus, l'intimée a commis la contravention suivante aux exigences de l'OCRI :

D'octobre 2018 à décembre 2022, 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 à l'article 1 de la Règle 38 et à la Règle 2500 des courtiers membres.

PARTIE V – CONDITIONS DE RÈGLEMENT

28. L'intimée accepte la sanction et les frais suivants :

- (i) une amende de 52 500 \$;
- (ii) le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais.

29. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement, l'intimée s'engage à payer les sommes susmentionnées 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.

PARTIE VI – ENGAGEMENT DU PERSONNEL

30. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement, le personnel de la mise en application ne prendra pas d'autre mesure contre l'intimée relativement aux faits exposés dans la partie III et à la contravention énoncée à la partie IV de l'entente de règlement, sous réserve du paragraphe ci-après.

31. Si la formation d'instruction accepte l'entente de règlement et que l'intimée ne se conforme pas aux

conditions de celle-ci, le personnel de la mise en application peut engager une procédure contre l'intimée en vertu de la Règle 8200 des Règles visant les courtiers en placement. Cette procédure peut se fonder en partie sur les faits exposés dans la partie III.

PARTIE VII – PROCÉDURE D'ACCEPTATION DU RÈGLEMENT

32. L'entente de règlement est conditionnelle à son acceptation par la formation d'instruction.
33. L'entente de règlement doit être présentée à une formation d'instruction dans le cadre d'une audience de règlement tenue conformément aux articles 8215 et 8428 des Règles visant les courtiers en placement, ainsi que de toute autre procédure dont les parties peuvent convenir.
34. Le personnel de la mise en application 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 supplémentaires devraient y être présentés. Si l'intimée ne comparaît pas à l'audience de règlement, le personnel peut communiquer des faits pertinents supplémentaires, sur demande de la formation d'instruction.
35. 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'OCRI et de toute loi applicable, à une autre audience, à un appel ou à une révision.
36. Si la formation d'instruction rejette l'entente de règlement, le personnel de la mise en application et l'intimée peuvent conclure une autre entente de règlement, ou le personnel de la mise en application peut demander la tenue d'une audience disciplinaire sur le fondement des mêmes allégations ou d'allégations connexes.
37. Les modalités de l'entente de règlement sont confidentielles jusqu'à leur acceptation par la formation d'instruction.
38. L'entente de règlement sera mise à la disposition du public lorsqu'elle aura été acceptée par la formation d'instruction, et l'OCRI en publiera le texte intégral sur son site Web. L'OCRI publiera un avis et un communiqué portant sur les faits, les contraventions et les sanctions convenus dans la présente entente de règlement, ainsi que les motifs écrits de la décision de la formation d'instruction d'accepter la présente entente de règlement.
39. 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.
40. L'entente de règlement prendra effet et deviendra exécutoire pour l'intimée et le personnel de la mise en application à la date de son acceptation par la formation d'instruction.

PARTIE VIII – SIGNATURE DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

41. L'entente de règlement peut être signée en plusieurs exemplaires, tous les exemplaires constituant ensemble une entente liant les parties.
42. La copie électronique d'une signature sera traitée comme une signature originale.

FAIT le « 29 novembre » 2023.

« Sarah Shody »

Témoin

«Jeff Brown»

Pour l'intimée

«Michael A. M. Mantle»

Michael A. M. Mantle

Avocat de la mise en application, au nom du
personnel de la mise en application de l'Organisme
canadien de réglementation des investissements

L'entente de règlement est acceptée le « 15 décembre » 2023 par la formation d'instruction suivante :

« Barry Bresner »

Président/Présidente

« Debbie Archer »

Membre représentant le secteur

« Zahra Bhutani »

Membre représentant le secteur

© *Organisme canadien de réglementation des investissements, 2024. Tous droits réservés.*

ⁱ L'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) 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 sur 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, le personnel de la mise en application cite les dispositions des Règles provisoires.

L'article 1105 (Dispositions de transition) des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées établit la compétence continue de l'OCRI, notamment le fait que celui-ci continue de réglementer les personnes relevant de la compétence de l'OCRCVM comme ce dernier le faisait auparavant.