

Entente de règlement

Dossier n° 202251



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 Maria Khristine Santos

ENTENTE DE RÈGLEMENT

INTRODUCTION

1. L'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'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 Maria Kristine Santos (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.

CONTRAVENTIONS

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

De novembre 2018 à juin 2019, l'intimée a modifié les coordonnées des clients dans le système du membre à l'insu et sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet d'entraver les contrôles de surveillance et de formation du membre et d'empêcher ce dernier de communiquer avec les clients, en contravention aux Règles 2.1.1 et 2.1.4 de l'ACFM¹.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

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

- (a) L'intimée doit payer une amende de 16 000 \$ 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;
- (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 l'article 24.2 du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (c) Le paiement par l'intimée de l'amende et de la somme au titre des frais doit être effectué en fonds certifiés à l'ACFM, comme suit :
 - i. 10 000 \$ (amende) à l'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience;
 - ii. 5 000 \$ (frais) à l'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience;
 - iii. 3 000 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du premier mois suivant la date de l'entente de règlement;

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.

- iv. 3 000 \$ (amende) au plus tard le dernier jour ouvrable du deuxième mois suivant la date de l'entente de règlement;
- (d) L'intimée ne pourra pas agir à titre de directrice de succursale ni à quelque titre de surveillance que ce soit pour un membre de l'ACFM pendant une période de 12 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 f) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (e) L'intimée devra réussir un cours sur l'éthique et la conduite professionnelle, le cours à l'intention des directeurs de succursale offert par l'Institut des fonds d'investissement du Canada, le cours pour les surveillants de courtiers en valeurs mobilières de CSI ou un autre cours du secteur qui est acceptable pour le personnel de l'ACFM dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, conformément au paragraphe 2.4.1 f) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- (f) L'intimée devra à l'avenir se conformer aux articles 2.1.1 et 2.1.4 des Règles de l'ACFM;
- (g) L'intimée doit assister à l'audience de règlement par vidéoconférence à la date prévue.
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.

FAITS CONVENUS

Historique de l'inscription

7. En décembre 2017, l'intimée a commencé à travailler comme personne inscrite au Manitoba² pour Royal Mutual Funds Inc. (le membre), membre de l'ACFM. En octobre 2019, elle a cessé d'être inscrite dans tous les territoires, sauf au Manitoba.
8. En novembre 2021, le membre a désigné l'intimée comme directrice de succursale.

² De décembre 2017 à octobre 2019, l'intimée a aussi été inscrite à titre de personne autorisée dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

9. 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 le membre.

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 le membre.

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 le membre.

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. Le membre 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 des personnes autorisées à suivre une formation supplémentaire.

17. Les résultats des sondages obtenus après 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 chez le membre avaient accès à un système qu'utilisait ce dernier pour recueillir des renseignements sur les clients (le système de gestion des coordonnées des clients).

19. De novembre 2018 à juin 2019, l'intimée a modifié à environ 126 reprises les adresses courriel inscrites dans le système de gestion des coordonnées des clients, et ce, sans le consentement de chaque titulaire de compte; elle a changé un caractère ou plus dans chaque adresse courriel afin de modifier le destinataire du courriel.

20. Le membre interdisait aux personnes autorisées de modifier ou de supprimer sans le consentement des clients les renseignements sur ces derniers inscrits dans le système de gestion des coordonnées des clients.

21. La conduite de l'intimée a touché environ 37 clients qui détenaient des comptes de placement chez le membre ainsi que d'autres personnes titulaires d'un compte bancaire à la Banque.

22. Le membre 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 le membre ou la Banque par téléphone; 3) envoyer de la publicité concernant des produits et services financiers.

23. La modification ou la suppression des renseignements sur les clients stockés dans le système de gestion des coordonnées des clients n'a pas empêché ces derniers d'accéder à leurs comptes de placement ou à leurs comptes bancaires en ligne, ni de recevoir leurs relevés de compte.

24. L'intimée a adopté la conduite décrite ci-dessus afin d'empêcher les clients de recevoir le sondage, dont les résultats auraient pu modifier défavorablement l'indice de fidélité des clients de

son établissement. Elle affirme que sa conduite ne visait pas l'augmentation de sa rémunération, et nous ne savons pas si son comportement a eu un effet précis sur sa rémunération. 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. Elle reconnaît que, du fait de sa conduite fautive, elle a :

- (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) peut-être réduit la probabilité qu'elle soit sélectionnée pour recevoir une formation supplémentaire en raison de réponses défavorables au sondage;
- (c) nui à la capacité du membre de vérifier l'identité des clients lorsqu'il 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 du membre 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) a peut-être redirigé la correspondance du membre vers l'adresse courriel de quelqu'un d'autre que le client en modifiant l'adresse courriel de ce dernier.

Facteurs supplémentaires

25. Le membre a signalé la conduite de l'intimée à l'ACFM lorsqu'il l'a découverte et a mené une enquête pour déterminer si d'autres personnes autorisées avaient adopté une conduite semblable.

26. Le 19 octobre 2020, le membre a transmis à l'intimée une lettre de mise en garde concernant la conduite décrite dans la présente entente de règlement.

27. Le membre a communiqué avec tous les clients touchés afin d'obtenir ou de vérifier leurs coordonnées.
28. 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.
29. L'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM auparavant.
30. 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 complète portant sur les allégations.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT SUPPLÉMENTAIRES

31. 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.
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 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 à l'article 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.
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'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.

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'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.

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 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.

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 5 décembre 2022.

« Maria Khristine Santos »

Maria Khristine Santos

« BS »

Témoin – signature

BS

Témoin – nom en caractères d'imprimerie

« Charles Toth »

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 COURTIERES DE FONDS MUTUELS**

Re Maria Khristine Santos

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 Maria Kristine Santos (l'intimée);

ET ATTENDU QUE le [date], l'intimée a conclu 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'intimée dans l'entente de règlement, le jury d'audience est d'avis que :

de novembre 2018 à juin 2019, l'intimée a modifié les coordonnées des clients dans le système du membre à l'insu et sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet d'entraver les contrôles de surveillance et de formation du membre et d'empêcher 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 qui prévoit ce qui suit :

1. l'intimée doit payer une amende de 16 000 \$ 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;
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 l'article 24.2 du Statut n° 1 de l'ACFM;
3. l'intimée doit payer l'amende et les frais en fonds certifiés à l'ACFM, comme suit :
 - a. 10 000 \$ (amende) à l'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience,
 - b. 5 000 \$ (frais) à l'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience,
 - c. 3 000 \$ (amende) au plus tard le [date],
 - d. 3 000 \$ (amende) au plus tard le [date];
4. l'intimée ne pourra pas agir à titre de directrice de succursale ni à quelque titre de surveillance que ce soit pour un membre de l'ACFM pendant une période de 12 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 f) du Statut n° 1 de l'ACFM;
5. l'intimée devra réussir un cours sur l'éthique et la conduite professionnelle, le cours à l'intention des directeurs de succursale offert par l'Institut des fonds d'investissement du Canada, le cours pour les surveillants de courtiers en valeurs mobilières de CSI ou un autre cours du secteur qui est acceptable pour le personnel de l'ACFM dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, conformément au paragraphe 2.4.1 f) du Statut n° 1 de l'ACFM;
6. l'intimée devra à l'avenir se conformer aux articles 2.1.4 et 2.1.1 des Règles de l'ACFM;
7. 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 articles 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