

Re Roland

AFFAIRE INTERESSANT :

LES REGLES VISANT LES COURTIER EN PLACEMENT ET REGLES PARTIELLEMENT CONSOLIDEES

ET

LUCIE ROLAND

2024 OCRI 56

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

Audience tenue le 11 mars 2024 (par visioconférence)

Décision rendue le 7 juin 2024

Formation d'instruction

Me Guy Lemoine, avocat à la retraite, président

Mme Danielle Le May, membre et

M. François Demers, membre

Comparutions

Me Francis Larin, avocat de la mise en application

Mme Lucie Roland, intimée (présente)

DÉCISION AU FOND

INTRODUCTION

¶ 1 Au cours de la période allant du 23 septembre au 12 octobre 2021, Mme Lucie Roland (**l'intimée**) était inscrite à titre de représentante auprès de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (**OCRI**) ainsi que ses prédécesseurs, soit l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (**OCRCVM**) et l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (**ACCOVAM**). Elle était à l'emploi auprès de Financière Banque Nationale Inc. (**FBN**).

¶ 2 Par l'entremise de l'intimée, des transferts de fonds non autorisés ont été effectués au bénéfice de tiers à partir de comptes de trois clients.

¶ 3 L'affaire vise à déterminer si l'intimée a eu une conduite inconvenante en facilitant ces transferts non autorisés, contrevenant ainsi à la Règle 1400 des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées (**CPPC**). L'intimée invoque avoir été trompée par les personnes qui lui auraient demandé ces transferts et avoir agi de bonne foi.

¶ 4 La formation d'instruction a conclu que Mme Roland a contrevenu à la Règle 1400 et qu'elle a eu une conduite inconvenante en facilitant des transferts non autorisés de fonds à des tiers.

CONTRAVENTION ALLÉGUÉE

¶ 5 La formation est appelée à se prononcer sur l'allégation suivante :

Au cours de la période allant du 23 septembre au 12 octobre 2021, l'intimée a eu une conduite inconvenante lorsqu'elle a facilité des transferts non autorisés de fonds à des tiers, à partir des comptes de trois clients, contrevenant ainsi à la Règle 1400 des Règles visant les courtiers en placement et règles partiellement consolidées.

LES PROCÉDURES

¶ 6 L'intimée n'était pas représentée par avocat au cours de l'audience. Son droit de comparaître à l'audience, d'être entendue, d'être représentée par un avocat ou un mandataire, d'assigner, d'interroger et de contre-interroger des témoins et de présenter des observations à la formation d'instruction à l'audience lui avait été communiqué dans l'avis d'audience. Au début de l'audience, la formation lui a rappelé, comme elle l'avait fait à l'occasion de la comparution initiale, son droit d'être assistée par un avocat.

RÈGLES APPLICABLES

¶ 7 L'intimée était assujettie au respect des règles prévues par l'OCRI ainsi qu'à celles de son employeur FBN.

Règle 1400 Normes de conduite de l'OCRI

¶ 8 L'OCRI (et ses prédécesseurs, OCRCVM et ACCOVAM) régit les normes de conduite de ses membres dans sa Règle 1400.

1401. Introduction

La Règle 1400 décrit les principes généraux en matière de conduite qui s'appliquent aux personnes réglementées.

1402. Normes de conduite

(1) Une personne réglementée doit:

- (i) observer des normes élevées d'éthique et de conduite dans l'exercice de son activité et faire preuve de transparence et de loyauté conformément aux principes d'équité commerciale ;
- (ii) s'abstenir de se livrer à une conduite inconvenante ou préjudiciable à l'intérêt public.

(2) Sans limiter la portée générale de ce qui précède, toute conduite professionnelle peut être considérée comme une conduite contrevenant à une ou à plusieurs normes prévues au paragraphe 1402(1), dans l'un ou l'autre des cas suivants:

- (i) si elle est négligente ;
- (ii) si elle ne respecte pas une obligation imposée par une loi, un règlement, un contrat ou une disposition de toute autre nature, y compris les règles, exigences et politiques d'une personne réglementée ;
- (iii) si elle s'écarte de façon déraisonnable des normes qui devraient être observées par une personne réglementée ;
- (iv) si elle peut miner la confiance de l'investisseur dans l'intégrité des marchés des valeurs mobilières, des marchés à terme ou des marchés de dérivés.

Les règles de FBN

¶ 9 FBN avait, à l'époque des faits pertinents, une règle concernant les transferts ou sorties de fonds à partir du compte d'un client au bénéfice d'un tiers (pièce P-45). Cette règle exigeait que le représentant obtienne « ...une confirmation verbale de la demande par le client (reconnu ou dûment identifié) en personne ou par téléphone » et qu'il documente cette conversation dans les registres de FBN. De plus, pour tout transfert ou sortie de fonds à l'ordre d'un tiers, le représentant devait « [o]btenir une lettre d'autorisation signée par le client pour les montants supérieurs à 5 000\$ (CAD)... » (pièce P-45, page 9).

LES FAITS ET L'ANALYSE

¶ 10 L'intimée a été inscrite pendant plus de onze années en tant que représentante en valeurs mobilières. Au moment des faits pertinents, elle était adjointe principale en placement, travaillant pour un autre représentant (GT) auprès de FBN. Trois clients de ce représentant ont été victimes de transferts de fonds non autorisés effectués par l'intimée à leur insu. Ces transferts ont été réalisés à partir de leur compte chez FBN

vers des comptes de banque détenus par des tierces personnes qu'ils ne connaissent pas.

¶ 11 Les trois clients touchés dans cette affaire sont indépendants les uns des autres. L'audience a pour objet de déterminer si l'intimée a eu une conduite inconvenante en facilitant des transferts non autorisés ou si elle a été elle-même victime innocente de manœuvres frauduleuses réalisées par des tiers.

¶ 12 Le vers le 13 septembre 2021, soit quelques jours avant les événements pertinents, l'intimée fait faillite (pièce P-47).

A. Conduite dans le cas du client MG

Chronologie

¶ 13 Voici une chronologie des événements survenus le 23 septembre 2021 relativement au client MG.

¶ 14 À 15 h 18, l'intimée remplit un formulaire interne de FBN demandant un retrait du compte d'épargne libre d'impôt (CELI) de MG d'une somme de 10 869,80 \$ afin qu'elle soit transférée au compte non-enregistré de celui-ci (pièce P-11). Suite à ce transfert interne, le solde de l'encaisse du compte comptant de MG s'élevait à 23 769,85 \$.

¶ 15 À 15 h 24, l'intimée fait numériser une ancienne lettre d'instruction de transfert de MG conservée par sa maison de courtage (pièce P-12). C'est ce document numérisé qu'elle modifiera subséquemment pour en garder la signature du client, mais en y ajoutant les instructions nécessaires pour transférer 22 000 \$ du compte du client vers le compte d'une tierce personne FE détenu dans une banque.

¶ 16 À 15 h 30, l'intimée reçoit un courriel provenant d'une adresse qui ressemble à celle du client MG (pièce P-14). L'adresse courriel de l'expéditeur comporte toutefois un nom de domaine différent de l'adresse indiquée dans le dossier du client MG auprès de FBN.

¶ 17 Ce courriel dit contenir une pièce jointe intitulée « transfert.dox ». Cette pièce jointe serait censée être une demande de transfert afin d'envoyer à partir du compte de MG chez FBN une somme d'argent vers le compte bancaire d'un tiers. L'intimée expliquera plus tard qu'elle n'est pas parvenue à ouvrir le document « transfert.dox ». C'est pour cette raison, explique-t-elle, qu'elle fabriquera une fausse lettre d'instruction (pièce P-13) autorisant le transfert d'une somme de 22 000 \$ du compte du client MG chez FBN vers le compte de FE dans une autre banque.

¶ 18 L'intimée a déclaré le 10 janvier 2022, dans un courriel adressé à l'OCRCVM relatif au dossier de MG:

[...] on m'a souvent demandé de réutiliser une lettre déjà signée du client afin de faciliter une transaction demandée par le client et réduire la bureaucratie. [...]

...]

Oui je l'ai déjà fait pour c'était toujours et uniquement pour accomoder un client et NULLEMENT pour des fins malveillantes. (sic)

[...]

A mon souvenir, le transfert a été effectué deux ou trois jours après la première communication - il n'y avait donc aucun sentiment d'urgence lors de la première communication verbale avec le client. Le faux [MG] connaissait des détails sur les placements détenus et la liquidité au compte. Rien ne pouvait m'indiquer que je ne parlais pas avec le vrai client. [...] Ayant déjà accordé beaucoup de temps à ce client, je lui propose de réutiliser une lettre que nous avons déjà au dossier et d'y inscrire l'autorisation de transfert. (sic)

(pièce P-5, pages 1 et 2)

¶ 19 Dans son interrogatoire tenu le 5 octobre 2022 devant M. Nicolas D'Astous, enquêteur de l'OCRI (alors l'OCRCVM), l'intimée explique ce qui suit au sujet de la confection de la pièce P-13 :

[...] puis à un moment donné, je pense j'avais reçu un courriel puis j'étais pas capable d'ouvrir le

[...]

[...]

[...] le fichier joint, puis là, c'est ça, il disait, ben là, il fallait que, t'sais, que l'argent soit là aujourd'hui, ben, parce qu'on avait eu plusieurs appels sur différents jours là, ... puis finalement, c'est ça, j'ai jamais réussi à ouvrir son fichier joint, ça fait que quand que je lui avais parlé, je lui avais offert [...] parce qu'on avait déjà des lettres, il avait déjà fait des transferts à des tierces personnes, à ses enfants, à d'autres personnes, ça fait que je lui avais demandé, j'ai dit, « écoutez, si vous voulez vous dépêcher, je comprends que vous avez de la difficulté, je peux réutiliser une lettre qu'on a déjà au dossier »

M. D'ASTOUS: OK. Donc... attendez que je synthétise un petit peu ça, le 23 septembre 2021, c'est un jeudi.

Mme ROLAND: OK.

M. D'ASTOUS: Là, vous me dites qu'il vous avait appelée quelques jours avant ou la journée même ?

Mme ROLAND: On s'est parlé sur plusieurs jours.

M. D'ASTOUS: Sur plusieurs jours.

Mme ROLAND: Oui, oui. Je sais qu'on s'est parlé sur plusieurs jours [...].

[...]

[...] vers la fin de la journée, je reçois un courriel avec un fichier joint [pièce P-14], mais que là, t'sais, je cliquais dessus puis ça marquait « Erreur » là, je me souviens plus trop [...]

M. D'ASTOUS: OK.

Mme ROLAND: [...] le message que ça me marquait, mais j'ai pas été capable d'ouvrir le fichier. Ça fait que là, j'ai recommuniqué avec monsieur MG ou si c'est lui qui m'a appelée pour savoir si j'avais reçu son courriel là, puis finalement, c'est ça là, j'ai dit : « Écoutez, ben là, ça fonctionne pas puis l'heure de tombée, elle arrive bientôt, ça fait que, j'ai dit, écoutez, ça devra aller à demain, pouvez-vous vous présenter ? », il ne pouvait pas, ça fait que je pense que ça doit être là que j'ai dû lui suggérer de réutiliser une lettre qu'on avait au dossier.

M. D'ASTOUS: OK. Donc, vous aviez déjà... si je comprends bien, vous avez utilisé une lettre que vous aviez au dossier où est-ce que y'avait sa signature [...].

Mme ROLAND: Ben, il avait déjà fait des transferts à d'autres parties là...

M. D'ASTOUS: Oui

Mme ROLAND: [...] ça fait qu'on avait déjà des lettres signées comme ça là.

M. D'ASTOUS: Donc, vous aviez une lettre signée. Qu'est-ce que vous avez fait par la suite ? Vous prenez cette lettre-là puis vous changez la... le corps...

Mme ROLAND: Oui.

M. D'ASTOUS: ...de la lettre pour les instructions ?

Mme ROLAND: Exact.

(pièce P-44, pages 26 à 29)

¶ 20 L'intimée explique ensuite comment elle a elle-même confectionné la pièce P-13 (lettre d'autorisation de transfert) :

M. D'ASTOUS: Donc, vous scanniez la lettre, mais cette lettre-là, est-ce que c'est la lettre que le client vous a envoyée ?

Mme ROLAND: Non. Comme je vous dis, pour monsieur MG, c'est moi qui ai fait la lettre.

M. D'ASTOUS: OK. Pour cette lettre-là, vous avez fait la lettre.

Mme ROLAND: Oui.

M. D'ASTOUS: Donc, finalement, vous avez gar... c'est quoi que vous avez gardé ? La signature en bas ?

Mme ROLAND: Oui, exactement, puis on a changé les informations là.

M. D'ASTOUS: C'est quoi vous faisiez ? Vous avez découpé la signature d'une autre lettre puis l'avez collée ? C'est-tu comme ça ?

Mme ROLAND: Non. J'ai imprimé une lettre puis j'ai collé le... l'information bancaire là.

M. D'ASTOUS: OK. Vous avez collé l'information bancaire, mais la signature, comment vous l'avez mise sur la lettre ?

Mme ROLAND: Ben, c'était des lettres qu'on avait déjà au dossier là, probablement.

M. D'ASTOUS: OK. Puis y'avait juste la signature du client ?

Mme ROLAND: Non, y'avait une lettre, mais dans le fond on recoupe par-dessus puis on le scanne comme ça.

M. D'ASTOUS: OK. Vous aviez modif... vous avez modifié là, comme, « Toronto Dominion », l'adresse de la banque, le compte, ça, vous avez modifié ça sur une ancienne lettre que vous aviez déjà.

Mme ROLAND: Oui.

M. D'ASTOUS: OK. Ça fait que vous avez découpé... vous avez quoi ? Vous avez imprimé, vous avez découpé, vous avez mis ça par- dessus, puis vous avez rescanné ?

Mme ROLAND: Exact.

M. D'ASTOUS: OK.

Mme ROLAND: Mais le client avait été avisé que je réutilisais une lettre, puis comme je vous dis, c'est des choses qu'on m'a souvent demandées.

(pièce P-44, pages 38-39)

¶ 21 Questionnée sur la pratique de se servir d'anciennes lettres de clients et de reprendre d'anciennes signatures du client pour faire un formulaire afin d'accommoder un client, GT, le représentant pour lequel travaillait l'intimée, affirme : « Ce n'est pas quelque chose qu'on fait dans notre pratique, on ne fait pas ça. Et puis, comment je dirais ça? Ça ne se fait pas, C'est inacceptable. » (Transcriptions, page 102)

¶ 22 Les explications de l'intimée sont difficiles à réconcilier avec la chronologie des échanges courriels ou téléphoniques retrouvés.

¶ 23 Pourquoi aurait-elle effectué dès 15 h 18 un transfert du compte CELI de MG vers le compte régulier de celui-ci (pièce P-11) avant même d'avoir reçu le courriel reçu à 15 h 30 (pièces P-14) contenant la pièce jointe qu'elle ne parvenait pas à ouvrir, laquelle devait autoriser un transfert externe ?

¶ 24 Pourquoi aurait-elle déjà fait numériser à 15 h 24, quelques minutes avant de recevoir le courriel de 15 h 30 (pièce P-14), une ancienne instruction de transfert (pièce P-12) ? Elle ne pouvait savoir par anticipation qu'elle serait incapable, six minutes plus tard, d'ouvrir le document « transfert.dox » joint à la pièce P-14. Comment pouvait-elle anticiper avant même d'avoir reçu le courriel qui contenait prétendument le document « transfert.dox » que cette pièce jointe ne serait pas ouvrable et avoir en conséquence amorcé avant la réception de ce courriel des préparatifs afin de créer un document de transfert qui n'avait pas été signé par MG ?

¶ 25 Quand et comment aurait-elle pu obtenir les nom, adresse résidentielle et les données bancaires de la bénéficiaire du transfert ?

¶ 26 Interrogée devant l'OCRCVM, le 5 octobre 2022, au sujet de la chronologie des événements voici les explications de l'intimée:

M. D'ASTOUS: Ce que j'essaye d'expliquer, c'est que vous scannez le modèle de lettre que vous utilisez 6 minutes avant de recevoir la lettre du client, donc vous avez présumé que la lettre attachée du client vous ne seriez pas capable de l'avoir ?

Mme ROLAND: Non, j'ai dû faire la lettre pour lui envoyer pour qu'il me la signe...

M. D'ASTOUS: OK.

Mme ROLAND: ...et me la retourne.

M. D'ASTOUS: OK. Puis là, lui, pendant ce temps, il vous en a envoyé une.

Mme ROLAND: Ben, j'ai... j'ai dû... je pense j'avais essayé à plusieurs reprises aussi là de lui envoyer, il me disait que ça marchait pas, on a essayé dans un autre format peut-être. T'sais, à mon souvenir là...

M. D'ASTOUS: Oui.

Mme ROLAND: ...y'a eu beaucoup de va-et-vient entre les deux là. Mais généralement, je préparais la lettre, je l'envoie au client.

M. D'ASTOUS: OK.

Mme ROLAND: ...il me la signe, il me la retourne. C'est plus facile. Il n'a pas à la composer, mettre mon nom, mon adresse, blablabla.

(pièce P-44, pages 52 et 53)

¶ 27 En résumé, c'est l'intimée qui, avant 15 h 40, a rédigé le faux document apparaissant à la pièce P-13. Le document se présente comme une demande faite à l'intimée afin qu'elle transfère 22 000 \$ du compte de placement de MG chez FBN vers un compte identifié comme appartement à FE à la Banque TD et spécifiant « But : Achat d'une voiture à un particulier ». Le faux document comporte une signature apparente du client en bas à gauche.

¶ 28 À 15 h 40, l'intimée remplit un formulaire interne de FBN demandant un « Transfert bancaire - Sortie de fonds » d'une somme de 22 000 \$ provenant du client MG vers un compte externe d'une tierce personne, soit FE à la Banque TD (pièce P-16). Ce formulaire indique que la lettre d'autorisation de ce transfert est signée par MG. Cette demande est accompagnée de la pièce P-13 décrite précédemment.

¶ 29 À 15 h 45, l'intimée envoie un courriel apparemment destiné à MG (pièce P-17), mais à l'adresse courriel indiquée à la pièce P-14 qui n'est pas la véritable adresse de MG. Ce courriel contient une copie de la lettre d'instruction de transfert (pièce P-13) qu'elle a fabriquée pour justifier le transfert :

[...] Ce fût un plaisir de vous parler.

[...]

Je n'ai pas reçu la lettre correctement, je vous envoie donc la copie utilisée pour faire le transfert puisque le dépôt devait être fait aujourd'hui sans faute. Je vous rappellerai lorsque j'aurai eu confirmation [...]. (sic)

¶ 30 À 15 h 59 (pièce P-19), l'intimée transmet un courriel interne au service à la clientèle de FBN demandant que le transfert bancaire soit passé le même jour « rush », même si l'heure de tombée pour les transferts de la journée était dépassée.

¶ 31 À 16 h 30 (pièce P-19), Mme Roland est avisée que le transfert aura lieu le lendemain.

¶ 32 Avant de poursuivre avec la présentation chronologique des événements, il y a lieu de traiter ici de deux questions particulières à savoir, l'examen des appels téléphoniques et l'examen de la connaissance par l'intimée des règles relatives aux transferts externes.

Les appels téléphoniques

¶ 33 L'intimée a déclaré qu'il y avait eu plusieurs échanges téléphoniques échelonnés sur plusieurs jours entre elle et MG afin de réaliser ce transfert (pièce P-44, page 25 à 28). Le registre des appels du courtier, pour le

poste téléphonique de l'intimée (pièce P-21), confirme qu'elle a reçu quatre appels entrants affichant le numéro de téléphone de MG. Le premier appel a été reçu à 15 h 49 le 23 septembre 2021 et les trois autres le lendemain.

¶ 34 Dans le courriel rédigé par l'intimée le 23 septembre à 15 h 45 (pièce P-17), elle fait référence à une discussion avec MG. Il a toutefois été impossible de trouver dans les registres téléphoniques l'appel avec MG auquel elle réfère dans ce courriel puisque le premier appel reçu par l'intimée, affiché comme provenant du numéro de téléphone de MG, est entré le 23 septembre à 15 h 49.

¶ 35 Cet appel du 23 septembre 2021 dure quarante-huit secondes (pièces P-7 et P-21). Il entre toutefois après que l'essentiel de l'opération ait déjà été réalisé. Il ne peut donc pas être à l'origine de l'opération de transfert de fonds. De plus, il est difficile de comprendre comment dans cet appel qui ne dure que quarante-huit secondes on aurait pu procéder:

- 1) Aux salutations usuelles lors d'un appel,
- 2) À l'identification suffisante du client avant d'amorcer un transfert d'une somme importante de son compte en faveur d'un tiers,
- 3) À la récupération de son numéro de compte,
- 4) À accéder à ce compte,
- 5) À réaliser que pour avoir une somme suffisante pour réaliser un transfert de 22 000 \$ il faudrait préalablement retirer un montant de 10 869,80\$ du compte CELI et le transférer vers le compte non enregistré du client,
- 6) À recueillir en vue du transfert à un tiers
 - a) L'identification de la banque vers laquelle le transfert devait être effectué,
 - b) L'adresse de la succursale bancaire vers laquelle le transfert serait effectué,
 - c) Le numéro de transit vers lequel le transfert serait déposé,
 - d) Le numéro du compte dans lequel le transfert serait déposé,
 - e) Le nom du bénéficiaire,
 - f) L'adresse du bénéficiaire,
 - g) La raison pour laquelle le transfert devrait être effectué,
- 7) À faire les salutations d'usage à la fin de la conversation.

¶ 36 Le 24 septembre, l'intimée recevra également trois autres appels affichant le numéro de téléphone de MG (pièce P-21). Deux de ces trois appels ont duré quatre secondes chacun. Le troisième appel, reçu à 9 h 13, a duré trente secondes. Bien que difficiles à expliquer, ces appels ne peuvent être à la base de la demande de transfert puisqu'ils ont eu lieu après la confection des instructions de transferts (pièces P-13 et P-16). La formation note que les seuls appels apparaissant au registre relatif à MG sont des appels entrants.

¶ 37 L'intimée mentionne qu'elle avait parfois de la difficulté avec le casque d'écoute téléphonique fourni par son employeur. Elle déclare avoir parfois utilisé son téléphone cellulaire personnel pour des opérations professionnelles (pièce P-44, page 50). Une vérification des relevés téléphoniques du téléphone cellulaire personnel de l'intimée (pièce P-42) a été effectuée. Ces relevés d'appels ne révèlent cependant pas de communications entre elle et MG.

¶ 38 En résumé, les registres d'appels de FBN (pièces P-7 et P-21) et ceux du téléphone cellulaire de l'intimée (pièce P-42) ne font état d'aucun appel téléphonique concernant MG avant les demandes de transferts bancaires faites par l'intimée.

Connaissance des règles applicables aux transferts externes

¶ 39 L'intimée connaît les exigences de son employeur pour un transfert à partir d'un compte client vers une tierce personne. Elle explique que pour un transfert vers un compte externe en faveur d'un tiers le représentant

devait avoir une conversation « de vive voix avec le client. De plus, si le montant du transfert s'élevait à plus de 5 000\$ il fallait aussi une lettre signée du client ». (pièce P-44, page 15)

¶ 40 Elle explique que lorsqu'un transfert externe était demandé elle devait alors :

[...] s'assurer que le client à qui qu'on parlait, c'était le même numéro de téléphone qu'on avait dans le système, donc dans le fond... t'sais, par courriel, on avait plus de vérifications à faire là, de toute façon il fallait l'appeler, mais si le client nous appelait, moi, je vérifiais avec l'afficheur, alors j'allais dans mon système m'assurer que c'était vraiment le bon numéro de téléphone de « laquelle » qu'on m'appelait, puis avec les informations, les questions sur le portefeuille.

M. D'ASTOUS: Puis vous dites que par courriel, il y avait une autre procédure, c'était quoi à ce moment-là ?

Mme ROLAND: Ben là, dans le fond, si je recevais une demande par courriel, il fallait que j'appelle le client. En gros, il fallait lui parler de vive voix là. Mais quand je recevais un téléphone, moi, ma procédure, c'est ça, je vérifie avec notre système Crésus là qu'on a toutes les informations clients...

M. D'ASTOUS: OK.

Mme ROLAND: ...pour m'assurer que c'était vraiment le même numéro qu'on avait au dossier.

M. D'ASTOUS: Puis pour les adresses email, aviez-vous aussi un registre de ces adresses-là dans ce dossier-là ?

Mme ROLAND: Euh... c'était pas tout le temps à jour là, mais, t'sais, on y allait avec les habitudes. Moi, je regardais dans l'historique du client là, dans le fond, oui, on avait des adresses courriel dans le système là qu'on devait vérifier là.

M. D'ASTOUS: D'accord. Est-ce que ça arrivait... c'était quelque chose qui arrivait des fois qu'un client demande un transfert bancaire directement par courriel sans appeler ?

Mme ROLAND: Oui. Ben oui, souvent.

(pièce P-44, pages 18 et suivantes)

Suite des événements

¶ 41 Le 24 septembre 2021, à 15 h 38, l'intimée entre la note d'appel suivante:

M. MG me téléphone pour demander un transfert de 22 000\$ - tierce partie. Il achète une voiture d'un particulier. On utilise l'argent en encaisse plus retrait de 10 000\$ du CÉLI
Il ne voulait pas vendre d'autre placement donc il cancel l'achat du billet nbc24003. (sic)

(pièce P-20)

¶ 42 Le transfert est finalement effectué le 24 septembre 2021 (pièce P-10, page 16 et pièce P-16).

¶ 43 Un document (pièce P-15) a été trouvé dans le bureau de l'intimée à la succursale de Joliette. Le document correspond à peu de choses près à la pièce P-13, mais ne mentionne pas l'achat d'une voiture. La pièce P-15 comprend cependant un collage de signature de MG à l'intérieur d'un rectangle dans la partie inférieure droite.

¶ 44 GT, le représentant qui employait l'intimée a témoigné devant nous. Il affirme que les transferts à partir d'un compte client vers un tiers dans une banque ne sont pas fréquents. Il était en vacances du 17 au 27 septembre 2021 (Transcriptions, page 94).

¶ 45 L'intimée a témoigné indiquant qu'elle a reçu des appels téléphoniques de personnes qu'elle a cru être des clients puisque certains appels s'affichaient comme provenant du numéro de téléphone indiqué dans le dossier du client (Transcriptions, pages 116-117). Elle ajoute qu'elle n'a pas eu de formation lui indiquant qu'un numéro apparaissant sur un afficheur téléphonique pouvait être falsifié. Elle dit qu'on lui permettait et qu'on lui demandait même parfois de réutiliser une ancienne lettre au dossier du client pour justifier une nouvelle opération (Transcriptions, pages 120 et 121).

¶ 46 Il y a lieu de souligner que ce transfert de 22 000 \$ a été ultimement annulé et que le client a récupéré son argent. Il en est de même des transferts pour les deux autres clients (Transcriptions, page 19).

Conclusion pour le client MG

¶ 47 À la lumière des faits et des règles applicables, la formation a conclu que le personnel de la mise en application de l'OCRI a établi que :

- Les registres d'appels de FBN (pièces P-7 et P-21) et ceux du téléphone cellulaire de l'intimée (pièce P-42) ne font état d'aucun appel téléphonique concernant MG avant les demandes de transferts bancaires faites par l'intimée,
- L'intimée a fait preuve de négligence en omettant de vérifier si l'adresse courriel du demandeur était bien celle de MG dans les dossiers de FBN,
- L'intimée n'a pas respecté la règle imposée par FBN qui exigeait d'« Obtenir une lettre d'autorisation signée par le client pour les [transferts de] montants supérieurs à 5 000\$ (CAD)... »,
- La formation n'a pas retenu l'explication de l'intimée selon laquelle il existait une pratique tolérée de falsifier des documents pour contourner l'exigence de FBN d'obtenir une lettre d'autorisation signée par le client pour les transferts de montants supérieurs à 5 000 \$. Cette affirmation est par ailleurs niée par GT qui décrit, à juste titre, une telle pratique comme étant inacceptable. La confection d'un faux document pour « accommoder » un client ne saurait constituer une excuse,
- L'intimée a fabriqué un faux document, à savoir une lettre d'autorisation demandant le transfert d'une somme de 22 000 \$ du compte de MG vers le compte bancaire d'une tierce personne (pièce P-13),
- L'intimée a utilisé ce faux document (pièce P-13) chez FBN dans le cadre d'une demande de « Transfert bancaire – Sortie de fonds » (pièce P-16) en spécifiant que le signataire de la lettre d'autorisation (pièce P-13) était le client MG,
- L'intimée a eu une conduite inconvenante en facilitant un transfert non autorisé de fonds à partir du compte de MG vers le compte de banque de FE.

B. Conduite dans le cas de la cliente FB

Chronologie

¶ 48 Voici une description des événements survenus le 28 septembre 2021.

¶ 49 À 14 h 26, l'intimée reçoit à son poste téléphonique professionnel un appel affichant le numéro de téléphone de la cliente FB d'une durée de 1 minute 19 secondes (pièce P-28).

¶ 50 À 14 h 59, l'intimée reçoit un courriel demandant un transfert de fonds provenant du compte de FB vers le compte bancaire d'une tierce personne (pièce P-25) :

J'ai besoin que vous transferer un montant de 20850\$ à ma niece [FE] pour l'aider avec l'achat de sa maison.

Prendre l'argent à mon compte en placment chez vous à son compte bancaire chez td canada tust
(xxxxxx xxx xxxxxxxx)

merci (sic)

¶ 51 Cependant, l'adresse de l'expéditeur de ce courriel était très différente de l'adresse courriel figurant au dossier de cette cliente chez FBN. La première partie de l'adresse est inexacte et le nom de domaine de cette adresse ne correspond pas à celui de la cliente dans les dossiers de FBN (pièce P-4, page 5, témoignage de M. D'Astous, le 11 mars 2024, pages 18, 54 et 56).

¶ 52 À 15 h 03, l'intimée reçoit à son poste téléphonique professionnel un appel affichant le numéro de

téléphone de FB d'une durée de 52 secondes (pièce P-28).

¶ 53 À 15 h 19, l'intimée remplit un formulaire de « Transfert bancaire - Sortie de fonds » demandant qu'une somme de 20 850 \$ provenant du compte de FB chez FBN soit transférée vers le compte bancaire de FE à la Banque Toronto Dominion (pièce P-26). À noter que dans ce formulaire, l'intimée épelle le nom de la bénéficiaire différemment du nom apparaissant dans le courriel demandant le transfert (pièce P-25). Elle l'écrit différemment en changeant le troisième caractère qui était un L et qui devient un i et supprimant le cinquième caractère, la lettre N.

¶ 54 La bénéficiaire désignée de ce deuxième transfert FE est la même personne que celle qui a bénéficié du premier transfert provenant du compte de MG et le transfert est également effectué vers le même compte bancaire. La bénéficiaire est identifiée cette fois comme étant la nièce de FB. Ainsi, dans un premier temps, MG aurait fait transférer de l'argent de son compte à FE pour acheter une automobile de cette dernière alors que, dans un second temps, FB lui aurait fait transférer de l'argent de son compte afin d'aider FE à s'acheter une maison. Ces deux transferts ont lieu par l'entremise de la même représentante chez FBN et ce dans un intervalle de quatre jours.

¶ 55 À 15 h 21, l'intimée remplit un compte rendu d'appel (pièce P-27) disant qu'elle a reçu un appel de FB qui désire aider sa nièce à acquérir une propriété et qui demande un transfert de 20 850 \$ directement au compte de sa nièce.

¶ 56 Le transfert de fonds est effectué le 28 septembre 2021 (pièces P-24, page 12 et P-26, page 2).

¶ 57 Interrogée par M. D'Astous, l'intimée dit ne pas bien se souvenir de ce qui était arrivé pour ce transfert, mais qu'elle était certaine d'avoir parlé à FB (pièce P-44, page 58). Elle a été ainsi questionnée sur sa façon d'identifier son interlocutrice :

M. D'ASTOUS: OK. Justement, quand vous parlez de vive voix à des clients, faites-vous comme des fois on appelle aux assurances, on appelle à la banque, ils nous posent « c'est quoi votre date de naissance? », « c'est quoi la dernière transaction que vous avez faite? », « le nom de jeune fille de votre mère? », c'est-tu le genre de questions de vérification que vous faites?

Mme ROLAND: Ç'a jamais été des procédures qu'ils nous ont imposées à la Financière justement pour faciliter les choses. On est supposés de bien connaître notre client.

M. D'ASTOUS: OK.

Mme ROLAND: Donc moi, dans le fond, comme je vous dis, étant donné que je ne les connaissais pas beaucoup, les voix, ou quoi que ce soit, t'sais, je m'assurais vraiment que la personne m'appelait du numéro qu'on avait au dossier. C'était ce qu'on exigeait de nous. J'ai jamais eu de formation ou d'autres choses, ou de sollicitations par la FBN de pousser plus le côté identification là.

(pièce P-44, pages 58-59)

¶ 58 L'intimé admet qu'elle ne pourrait pas reconnaître la voix de FB car ce n'était pas une cliente qui appelait souvent (pièce P-44, page 62).

¶ 59 Elle ne souvient pas d'avoir posé de question de vérification pour s'assurer que FB était bien son interlocutrice.

¶ 60 Elle dit qu'elle a regardé l'afficheur pour s'assurer que le numéro de téléphone affiché lors des appels correspondait à celui indiqué dans les dossiers des clients. Elle ne peut confirmer si elle a vérifié la validité de l'adresse courriel (pièce P-44, pages 57 à 65).

¶ 61 Dans son témoignage devant la formation, l'intimée réitère sa façon de procéder :

En fait, moi ce que je voulais spécifier, c'est que tout le long de ce processus-là, moi, j'ai été vraiment au meilleur de mes connaissances. J'ai vraiment, j'ai reçu des appels, j'ai parlé à des gens, t'sais, clairement, depuis le début des procédures avec les preuves qui ont été amenées, les documents que monsieur D'Astous avait pu ressortir, clairement, on a pu identifier comme quoi que les personnes à qui j'ai parlé n'étaient pas, en fait, les clients.

Par contre, moi, au moment des faits, je n'avais aucun moyen de le savoir. C'est sûr que nous, en tant qu'adjointes en placements, on avait accès à certaines formations concernant peut-être de possibles fraudes. T'sais, je veux dire, moi, je n'ai pas vraiment grande connaissance là-dedans. Les formation qu'on avait, nous, c'était vraiment de l'hameçonnage par courriel. Donc, même la sécurité de la Banque Laurentienne, elle nous envoyait, des fois, de faux courriel; il fallait identifier : « Ah non, ça, je pense que c'est une fraude. » Ça a été les seules formations qu'on a eues à ce sujets-là. La manière que nous, on avait d'identifier les clients, c'était vraiment de s'assurer que le numéro de téléphone qui nous appelait provenait du dossier du client. C'était vraiment l'afficheur qui était notre identificateur, et c'est ce qu'on nous a appris, c'est comme ça qu'on nous a formés.

(Transcriptions, pages 116-117)

¶ 62 FB a témoigné devant nous. Elle ne connaît pas l'intimée. Elle n'a jamais eu affaire avec elle, ne lui a jamais parlé et ne lui a jamais envoyé de courriel. Elle n'a pas demandé le transfert en litige. FB a également témoigné à l'effet qu'elle ne possède pas l'adresse courriel utilisée dans la pièce P-25 et que FE n'est pas sa nièce (Transcriptions, pages 111 et 112).

Conclusion pour la cliente FB

¶ 63 La formation n'a pu retenir l'explication de l'intimée selon laquelle elle serait elle-même une simple victime d'une tierce partie sans négligence de sa part. L'intimée a fait preuve d'insouciance et de négligence en omettant de vérifier si l'adresse courriel de l'expéditrice de la demande de transfert était bien celle de FB dans les dossiers de FBN et en procédant au transfert sans avoir « reconnu ou dûment identifié » son interlocutrice au cours des appels téléphoniques comme étant bien FB.

¶ 64 La négligence de l'intimée porte sur différents éléments. Plusieurs indices auraient dû éveiller plus de vigilance de sa part :

- Il s'agissait d'une somme importante, à savoir 20 850 \$,
- au sujet des appels téléphoniques,
 - elle n'était pas en mesure de reconnaître la voix de la personne qui a sollicité le transfert,
 - elle ne se souvient pas d'avoir posé de questions de vérifications sur l'identité de son interlocutrice,
 - elle s'est contentée de constater que le numéro de téléphone apparaissant à l'afficheur correspondait à celui de la cliente pour conclure que son interlocutrice était la cliente FB,
- le transfert était destiné en faveur de la même personne que celle ayant bénéficié du transfert de MG quelques jours auparavant,
- l'intimée a elle-même apporté des corrections orthographiques au nom de la bénéficiaire.

¶ 65 L'identification de la provenance d'un appel n'est pas suffisante pour reconnaître l'identité d'un interlocuteur. Outre le fait qu'un numéro de téléphone puisse être usurpé « spoofing » toute personne ayant accès au téléphone d'un client peut être l'auteur d'un appel logé à partir de cet appareil. Les règles de FBN exigeaient davantage que d'identifier la provenance d'un appel. Elles exigeaient que l'interlocuteur soit « reconnu ou dûment identifié » comme étant le client. La formation a conclu que l'intimée n'a pas respecté la règle imposée par FBN qui exigeait d'obtenir « ...une confirmation verbale de la demande par le client (reconnu ou dûment identifié) en personne ou par téléphone ».

¶ 66 À la lumière des faits et des règles applicables, la formation a conclu que le personnel de la mise en application de l'OCRI a établi que l'intimée a eu une conduite inconvenante en facilitant un transfert non autorisé de fonds à partir du compte de FB vers le compte de banque de FE.

C. Conduite dans le cas de la cliente LB

La première tentative de transfert

Événements du 5 octobre 2021

¶ 67 À 15 h 08, l'intimée reçoit un premier courriel (pièce P-32) provenant apparemment de la cliente LB. Toutefois, le prénom de LB apparaissant dans l'adresse courriel est erroné. De plus, cette cliente n'a pas d'adresse courriel. Ce courriel est accompagné d'une lettre. La lettre débute par la mention « Tel que demande... » (sic), laissant sous-entendre que des communications ont déjà eu lieu entre la cliente et l'intimée. Cependant, aucun appel entre eux n'apparaît dans les registres d'appel de FBN (pièces P-7 et P-41) et ceux de l'intimée (pièce P-42) avant 15 h 14. La lettre autorise qu'une somme de 18 400 \$ soit transférée du compte de la cliente chez FBN vers le compte bancaire d'un premier bénéficiaire, soit DB, afin de finaliser l'achat d'un chalet.

¶ 68 Cette lettre reproduit étrangement de façon quasi identique la pièce P-13 fabriquée par l'intimée dans le cas du client MG. Elle contient les mêmes informations, présentées dans le même ordre, avec la même forme, les mêmes fautes d'orthographe, les mêmes inversions de lettres et les mêmes manques d'accents aux mêmes endroits :

À partir **de** compte en placement :

Vers :

Banque ...

Adresse **baqne** ...

Compte ...

Transit ...

Beneficiaire ...

Adresse ...

En vous remerciant d'avance pour l'attention **porté** à cette requête. » (sic)

(note : les caractères gras ont été ajoutés par la formation d'instruction)

¶ 69 Questionnée sur la pièce P-32, elle déclare :

M. D'ASTOUS: Ça, vous souvenez-vous si cette lettre-là si c'est vous qui l'avez faite ou c'est elle-même qui vous l'a faite?

Mme ROLAND: J'ai pas de souvenir. Ça ressemble à mes modèles que moi je faisais, ça fait que probablement que j'ai dû lui envoyer là.

(pièce P-44, pages 81 et 82)

¶ 70 À 15 h 14, 15 h 25 et 15 h 27, l'intimée reçoit à son poste téléphonique professionnel trois appels entrants affichant le numéro de téléphone de LB. Ils durent respectivement 1 minute 9 secondes, 20 secondes et 51 secondes (pièce P-41). Le registre indique que l'appel de 15 h 14 provient de « Sorel » alors que les appels suivants proviennent de « St Gab Bra ».

¶ 71 Mme Roland dit qu'elle ne pourrait pas reconnaître la voix de LB. Selon elle, la seule façon d'identifier l'appelante est de vérifier si le numéro apparaissant sur l'afficheur du téléphone correspond au numéro de téléphone inscrit dans le dossier de la cliente (pièce P-44, pages 85 et 86).

¶ 72 À 15 h 28, l'intimée remplit un formulaire « Transfert bancaire - Sortie de fonds » demandant qu'une somme de 18 400 \$ soit retirée du compte de LB et envoyée vers le compte bancaire de DB (pièce P-33).

¶ 73 À 15 h 34, l'exécution de cette première requête de transfert a été refusée « No wire with Tangerine » (pièce P-33).

Événements du 6 octobre 2021

¶ 74 À 8 h 44, l'intimée remplit une note d'appel (pièce P-34) disant qu'elle a effectué un appel à la cliente

LB pour l'informer que le transfert avait été refusé et qu'elle lui a laissé un message vocal en attente de son retour d'appel. Les registres d'appels du poste téléphonique de l'intimée chez FBN ou de son téléphone cellulaire n'attestent pas de l'existence d'un tel appel sortant (pièces P-41 et P-42).

La deuxième tentative de transfert

Les événements suivants se déroulent le 8 octobre 2021.

¶ 75 À 15 h 13, l'intimée reçoit un deuxième courriel provenant apparemment de LB (pièce P-48). Ce courriel daté du 8 octobre dit « ...voici la lettre signée pour l'achat de mon chalet ». Il est accompagné d'une demande de transfert, datée du 5 octobre 2021, indiquant cette fois que le transfert devait être effectué au bénéfice d'une deuxième personne NM. La demande indique certaines coordonnées bancaires de NM, mais ne mentionne pas l'adresse personnelle de NM.

¶ 76 L'adresse courriel de l'expéditeur est cependant différente de celle qui avait été utilisée auparavant (pièce P-32). On y relève deux différences importantes :

- le prénom de l'expéditeur y est corrigé et correspond cette fois à celui de LB,
- la nouvelle adresse courriel ne comprend plus de chiffre.

¶ 77 À 15 h 27, l'intimée reçoit à son poste téléphonique professionnel un appel entrant affichant le numéro de téléphone de LB d'une durée de 1 minute et 9 secondes (pièce P-41).

¶ 78 À 15 h 27, l'intimée remplit un formulaire de « Transfert bancaire – Sortie de fonds » pour le virement bancaire au second bénéficiaire NM en indiquant les données relatives au compte de banque vers lequel le transfert doit être effectué (pièce P-36). Elle ajoute dans ce document des informations qui n'apparaissent pas dans la pièce P-48 soit :

- l'adresse résidentielle de NM, et
- l'adresse de la succursale bancaire de celui-ci.

¶ 79 De plus, dans ce formulaire de « Transfert bancaire – Sortie de fonds » (pièce P-36), l'intimée indique que la lettre d'autorisation est datée du 8 octobre 2021 alors que la lettre d'autorisation de transfert est datée du 5 octobre 2021 (pièce P-48).

¶ 80 À 15 h 39, l'intimée rédige une note d'appel au sujet d'un appel entrant (pièce P-37). Elle dit « Mme [LB] retourne mon appel – elle envoie une autre lettre signée pour l'achat de son chalet étant donné qu'il est impossible d'effectuer un virement chez Tangerine [...] ».

¶ 81 À 15 h 42, l'intimée envoie un courriel au service du crédit afin que le transfert demandé à 15 h 27 soit effectué le jour même.

¶ 82 À 15 h 48, FBN indique que le virement en faveur de NM a été rejeté en indiquant que l'heure maximum pour un transfert chez TD est 15 h 30 (pièce P-36).

¶ 83 À 15 h 56, Mme Roland est avisée que le transfert a été rejeté (pièce P-36).

La troisième tentative de transfert

¶ 84 Les événements suivants se déroulent le 12 octobre 2021, après le congé de l'Action de grâce.

¶ 85 Une troisième fausse demande de transfert contenant la signature apparente de la cliente LB et datée du 5 octobre 2021 est adressée à l'intimée (pièce P-39). Il s'agit d'une demande de transférer 18 400 \$ hors de son compte en faveur d'un troisième bénéficiaire DM. Cette demande contient les coordonnées bancaires de celui-ci, mais n'indique pas son adresse personnelle.

¶ 86 Questionnée au sujet de cette lettre (pièce P-39) devant l'OCRCVM, voici ce qu'elle affirme:

M. D'ASTOUS : Est-ce que c'est possible que c'est vous qui avez fait cette lettre-là ?

Mme ROLAND : C'est possible. Si ça venait trop compliqué puis trop de temps, de prise de temps...

M. D'ASTOUS : Est-ce que vous en souvenez...

Mme ROLAND : Pour faciliter encore le client, si elle était à l'extérieur, c'est possible que ça soit moi qui l'ait fait, oui.

(pièce P-44, page 101)

¶ 87 À 13 h 38, l'intimée reçoit à son poste téléphonique professionnel un appel entrant affichant le numéro de téléphone de LB d'une durée de 2 minutes et 34 secondes (pièce P-41).

¶ 88 À 13 h 48, l'intimée remplit un formulaire interne de FBN « Transfert bancaire – Sortie de fonds » pour transférer 18 400 \$ cette fois vers le troisième bénéficiaire DM (pièce P-38). Dans ce formulaire, l'intimée inscrit une adresse personnelle pour DM bien qu'on ne retrouve pas cette information dans la pièce P-39.

¶ 89 À 13 h 50, l'intimée remplit une note d'appel entrant relatif à un appel de LB (pièce P-40). Elle dit que LB l'avise « qu'on doit faire le transfert à un autre bénéficiaire, soit monsieur DM qui est le partenaire de NM pour la propriété du chalet. »

¶ 90 À 14 h 38, le transfert est complété (pièce P-38).

¶ 91 LB a témoigné devant nous et a déclaré ne pas connaître l'intimée et ne lui avoir jamais parlé (Transcriptions, page 106). LB n'a pas d'ordinateur et n'a pas d'adresse courriel. Elle n'a pas de chalet. Elle ne connaît aucun des trois bénéficiaires vers lesquels des transferts bancaires ont été essayés. Elle n'a jamais demandé un transfert de son compte chez FBN vers un tiers.

Conclusion pour la cliente LB

¶ 92 La formation n'a pu retenir l'explication de l'intimée selon laquelle elle serait elle-même une simple victime d'une tierce partie sans négligence de sa part. L'intimée a fait preuve de négligence en omettant de vérifier si l'adresse courriel du demandeur était bien celle de LB dans les dossiers de FBN et en procédant au transfert sans avoir « reconnu ou dûment identifié » son interlocutrice comme étant bien LB.

¶ 93 Tel que stipulé dans le cas de la cliente précédente, l'identification de la provenance d'un appel n'est pas suffisante pour reconnaître l'identité d'un interlocuteur. Les règles de FBN exigeaient davantage que d'identifier la provenance d'un appel. Elles exigeaient que l'interlocuteur soit « reconnu ou dûment identifié » comme étant le client.

¶ 94 La négligence de l'intimée porte sur différents éléments. Plusieurs indices auraient dû éveiller plus de vigilance de sa part :

- Il s'agissait d'une demande de transfert d'une somme importante, à savoir 18 400 \$,
- au sujet des appels téléphoniques,
 - o elle n'était pas en mesure de reconnaître la voix de la personne qui a sollicité le transfert,
 - o elle ne se souvient pas d'avoir posé de questions de vérifications sur l'identité de son interlocutrice,
 - o elle s'est contentée de constater que le numéro de téléphone apparaissant à l'afficheur correspondait à celui de la cliente pour conclure que son interlocutrice était la cliente LB,
- au sujet des courriels,
 - o l'intimée a omis de vérifier si LB avait une adresse courriel dans les dossiers de FBN,
 - o elle a utilisé de deux adresses courriel différentes pour cette prétendue cliente alors que la cliente véritable n'en a aucune,
 - o le prénom apparaissant dans une des adresses courriel est différent de celui de cette cliente,

- au sujet des tentatives,
 - o elle a effectué trois tentatives différentes afin de finaliser le transfert,
 - o les trois lettres demandant des transferts portent toutes la date du 5 octobre 2021,
 - o les tentatives ont été faites pour trois bénéficiaires différents,
- l'intimée a ajouté dans les formulaires internes de FBN de « Transfert bancaire – Sortie de fonds » des détails au sujet des bénéficiaires qui n'apparaissent pas dans les courriels de demande de transfert ou y a effectué des corrections.

¶ 95 À la lumière des faits et des règles applicables, la formation a conclu que le personnel de la mise en application de l'OCRI a établi que l'intimée a eu une conduite inconvenante en tentant d'effectuer un transfert non autorisé de fonds à partir du compte de LB d'abord vers le compte de banque de DB, puis vers celui de NM et finalement vers celui de DM.

D. Événements subséquents

¶ 96 Le 13 octobre 2021, l'intimée a été suspendue avec paye pendant la durée de l'enquête (pièce P-4, page 2).

¶ 97 Le 21 décembre 2021, l'intimée est congédiée (pièce P-6).

CONCLUSION

¶ 98 À la lumière des faits et des règles applicables, la formation conclut qu'au cours de la période allant du 23 septembre au 12 octobre 2021, l'intimée a eu une conduite inconvenante en facilitant des transferts non autorisés de fonds à partir de comptes de trois clients vers des tiers, contrevenant ainsi à la Règle 1400 des Règles CPPC.

Fait à Montréal, Québec, le 7 juin 2024.

« Guy Lemoine »

Me Guy Lemoine, avocat à la retraite, président

« Danielle Le May »

Mme Danielle Le May, membre

« François Demers »

M. François Demers, membre

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