



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

DANS L'AFFAIRE D'UNE AUDITION DE RÈGLEMENT
CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 24.4 DU STATUT N° 1 DE
L'ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIERES DE FONDS MUTUELS

Re : Nancy Lebel

Affaire entendue le 5 février 2021 par voie d'audition électronique à
Grand-Sault, Nouveau-Brunswick
Décision rendue le 5 février 2021
Motifs de la décision publiés le 16 août 2021

MOTIFS DE LA DÉCISION

Jury d'audition du conseil régional de l'Atlantique :

Blair C. Fraser, c.r.
Patrick Galarneau
Danielle Tétrault

Président
Représentant du secteur
Représentante du secteur

Comparutions :

Francis Roy	)	Avocat principal de la mise en application,
	)	Association canadienne des courtiers de fonds
	)	mutuels
	)	
Gabrielle Tremblay	)	Avocate de l'intimé
	)	
	)	
Nancy Lebel	)	Intimé
	)	
	)	

I. INTRODUCTION

1. La présente fait suite à l'audience de règlement qui a eu lieu le 5 février 2021 dans cette affaire. Cette affaire était à l'égard des allégations suivantes :

- a) en août 2017, suite à une erreur de traitement au compte d'une cliente entraînant pour la cliente des frais d'acquisition différés imprévus au montant de 616,07 \$, Nancy Lebel («l'Intimée») a indemnisé la cliente en lui remboursant personnellement et entièrement ces frais et ce, sans en avoir informé Placements Financière Sun Life (Canada) Inc. («Sun Life») ou préalablement obtenu son consentement, contrairement aux politiques et procédures de Sun Life, et aux exigences prescrites par les Règles 2.1.4 et 2.1.1, et le Principe directeur n° 3 de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuel («ACFM»);
- b) entre le 26 septembre 2013 et le 24 juillet 2018, l'Intimée a obtenu, possédé et, dans certains cas, utilisé pour traiter des transactions, 24 formulaires de compte pré-signés pour 13 clients, contrairement à la Règle 2.1.1 de l'ACFM;
- c) entre le 28 septembre 2009 et le 27 août 2018, l'Intimée a altéré et utilisé pour traiter des transactions, 31 formulaires de compte pour 21 clients en altérant les renseignements sur les formulaires de compte sans que les clients paraphent les altérations, contrairement à la Règle 2.1.1 de l'ACFM; et
- d) le 22 juin 2017, l'Intimée a photocopié ou numérisé des pages de signature de formulaires de compte qui avaient déjà été signés par une cliente, et a ensuite utilisé ces copies ou scans pour compléter 4 nouveaux formulaires pour la cliente, contrairement à la Règle 2.1.1 de l'ACFM.

II. DOCUMENTS SOUMIS À TITRE DE PIÈCES JUSTIFICATIVES

- a) Avis d'audience de règlement;
- b) Soumission du personnel de l'ACFM; et
- c) Pièce cotée à titre d'identification seulement : Entente de règlement propose.

III. DÉCISION

Emploi

2. L'Intimée est inscrite au Nouveau-Brunswick depuis le 1er janvier 1995 et en Ontario depuis le 30 mars 2012, à titre de vendeur de fonds mutuels (maintenant connu sous le nom de

représentante de courtier en épargne) auprès de Sun Life, dans la région de Grand-Sault, Nouveau-Brunswick.

3. L'Intimée continue à présent de toujours travailler à titre de représentante de courtier en épargne auprès de Sun Life.

IV. FAITS À L'ÉGARD DE L'INCONDUITE DE L'INTIMÉE

4. Le jury a accepté la preuve suivante à titre des faits dans cette affaire :

- a) en août 2017, suite à une erreur de traitement au compte d'une cliente entraînant pour la cliente des frais d'acquisition différés imprévus au montant de 616,07 \$, l'Intimée a indemnisé de sa propre poche la cliente en lui remboursant personnellement et entièrement ces frais, mais ce, sans en avoir informé Sun Life au préalable ou préalablement obtenu son consentement, contrairement aux politiques et procédures de Sun Life, aux exigences prescrites par les Règles 2.1.4 et 2.1.1, et le Principe n° 3 de l'ACFM;
- b) le ou vers le 19 août 2017, l'Intimée remarquait son erreur et a émis un chèque personnel de 616,07 \$ à la cliente pour lui rembourser les frais d'acquisition imprévus. La preuve soumise, écrite et oralement, démontrent qu'il n'y a eu aucune preuve de perte financière à cette cliente;
- c) l'Intimée, entre le 26 septembre 2013 et le 24 juillet 2018, a obtenu, possédé et, dans certains cas, utilisé pour traiter des transactions, 24 formulaires de compte pré-signés pour 13 clients, contrairement à la Règle 2.1.1 de l'ACFM;
- d) Les formulaires de compte pré-signés étaient les suivants :
 - i. 4 formulaires d'instruction de placement;
 - ii. 1 formulaire d'ouverture de compte;
 - iii. 6 formulaires de connaissance du client;
 - iv. 3 formulaires d'instruction d'échanges systématiques;
 - v. 5 formulaires d'autorisation limitée d'opération; et
 - vi. 5 formulaires d'attestation de fonction.
- e) la preuve démontre qu'il n'y a pas eu de perte financière aux clients desservi par l'Intimée, ni preuve de manque d'autorisation pour les transactions où l'Intimée a obtenu, possédé et, dans certains cas, utilisé les 24 formulaires de comptes pré-signés pour les 13 clients;

- f) entre le 28 septembre 2009 et le 27 août 2018, l'Intimée a altéré et utilisé pour traiter des transactions, 31 formulaires de compte pour 21 clients en altérant les renseignements sur les formulaires de compte sans que les clients paraphent (initiales) les modifications;
- g) les formulaires de compte modifiés étaient les suivants :
 - i. 16 formulaires d'instruction de placement / transfert de compte;
 - ii. 6 formulaires de connaissance du client;
 - iii. 3 formulaires d'ouverture de compte;
 - iv. 2 formulaires d'autorisation limitée d'opération;
 - v. 2 formulaires d'instruction d'échanges systématiques; et
 - vi. 2 formulaires de signature pour demandes électroniques.
- h) entre autres, les altérations non-paraphées apportées par l'Intimée ont inclus des numéros de compte, des noms et codes de fonds mutuels à être transigés par des clients, et des montants de fonds mutuels à être achetés ou rachetés ou transférés par des clients;
- i) la preuve démontre qu'à l'égard de ces formulaires de compte qui ne furent pas paraphés par les clients, qu'il n'y a eu aucune perte financière aux clients ni preuve de manque d'autorisation pour ces transactions en question;
- j) le 22 juin 2017, l'Intimée a photocopié ou numérisé des pages de signature de formulaires de compte d'une cliente qui avaient déjà été signés par la cliente. L'Intimée a ensuite utilisé ces pages de signature pour compléter 4 nouveaux formulaires pour la cliente. La preuve démontre que l'Intimée a altéré ces pages de signature pour des fins d'expédier la signature puisque l'Intimée travaille dans un milieu rural;
- k) les formulaires de compte affectés étaient 2 formulaires de demande de placement de fonds mutuels et 2 formulaires d'autorisation de transfert de placements enregistrés;
- l) l'intimé a soumis trois des quatre formulaires de compte à Sun Life pour traitement;
- m) la preuve démontre que lors de ces transactions ou l'Intimée a photocopié ou numérisé des pages de signatures de formulaires de compte du client en question, qu'il n'y a eu aucune perte financière pour la cliente de l'Intimée, ni preuve de manque d'autorisation pour les transactions sous-jacentes.

V. FAITS SUITE AUX CHEFS D'ACCUSATION

5. Pour une période de 6 mois, commençant le 5 septembre 2018, l'Intimée fut placée sous surveillance stricte renforcée par Sun Life et pendant ce temps, toutes les transactions traitées par l'Intimée d'une valeur de 500 \$ ou plus, furent examinées et approuvées par le personnel de la conformité des investissements de Sun Life avant d'être traitées.

6. Également, pendant cette période de 6 mois, lorsque l'Intimée était sous surveillance stricte renforcée, le personnel de Sun Life a examiné tous les documents et formulaires soumis par l'Intimée où une signature d'un client était requise afin que Sun Life puisse, avant de traiter une transaction demandée par l'Intimée, s'assurer que les documents et formulaires soient entièrement complétés, de vérifier que la signature originale du client était apposée, de s'assurer qu'aucun formulaire ayant été précédemment soumis pour traitement par l'Intimée ne soit réutilisé par l'Intimée pour effectuer une nouvelle transaction, que toutes modifications sur des documents ou formulaires soient paraphées par les clients et que l'Intimée prépare et maintienne des notes de ses conversations avec les clients. En effet, les chefs d'accusation qui furent allégués contre l'Intimée furent traités de façon assidue durant cette période. Finalement, durant cette même période de surveillance stricte renforcée, le personnel de Sun Life a effectué des vérifications de succursale trimestrielle durant lesquelles Sun Life a examiné au moins 5 dossiers de clients traités par l'Intimée dans le but d'identifier, entre autres, des formulaires de comptes pré-signés et altérés.

7. Suite à cette période de 6 mois de surveillance stricte renforcée, Sun Life a placé l'Intimée pour une prochaine période de 6 mois, sous surveillance étroite, laquelle s'est terminée le 5 septembre 2019.

8. En outre, l'Intimée a acquitté des frais administratifs à l'égard de ces périodes de surveillance d'un total de 6 000 \$ pour les 6 mois lors de sa surveillance stricte et un autre 2 000 \$ pour les 6 mois de sa surveillance étroite, pour un total de 8 000 \$. La preuve démontre que ceci fut payé par l'Intimée elle-même et non par Sun Life.

9. Encore, l'Intimée a déclaré, et ceci est accepté par le jury, qu'elle a également complété avec succès le cours à l'intention des directeurs de succursale, à ses frais, et donc, au moins une partie de ce cours traitait des modalités afin de procéder adéquatement avec des formulaires.

10. Le jury accepte également qu'après avoir appris connaissance des infractions identifiées ci-dessus, Sun Life a envoyé une lettre à tous les clients desservis par l'Intimée leur demandant de revoir leurs résumés de transaction pour s'assurer que l'activité de transactions étaient conforme

aux instructions que ces clients avaient données à l'Intimée et, le cas échéant, de signaler toute incohérence à Sun Life. La preuve démontre qu'aucun client n'a signalé de problèmes avec les transactions effectuées par l'Intimée au nom de ces clients.

11. La preuve démontre qu'autre que les commissions ou honoraires qu'elle aurait normalement eu droit de recevoir si les transactions avaient été effectuées avec la procédure appropriée, il n'existe aucune preuve que l'Intimée ait bénéficié financièrement de l'inconduite décrite ci-dessus, à l'exception du 616,07 \$, mais qui fut payé dans un échéancier restreint à la cliente.

12. La preuve démontre et le jury accepte que l'Intimée n'a jamais fait l'objet de procédure disciplinaire préalablement dans le cadre de l'ACFM.

13. Également, la preuve démontre que l'Intimée a économisé à l'ACFM le temps, les ressources et les dépenses associés à la tenue d'une audience complète sur les allégations.

14. Il est à noter également que l'Intimée, qui fut représentée par une avocate, a accepté la totalité de ces faits.

VI. RÈGLES DE L'ACFM ET LES CONCLUSIONS DU JURY

15. Chaque membre et personne autorisée doivent savoir que des conflits d'intérêts peuvent se présenter entre les intérêts du membre ou de la personne autorisée et les intérêts d'un client. Lorsqu'une personne autorisée se rend compte d'un conflit d'intérêts réel ou éventuel, elle doit immédiatement en aviser le membre.

16. Chaque membre et chaque personne autorisée d'un membre doivent ne pas avoir une pratique ou une conduite commerciale inappropriée ou préjudiciable à l'intérêt public.

17. Le jury conclut que contrairement aux exigences de Sun Life, ainsi qu'aux exigences prescrites par le Principe Directeur n° 3 de l'ACFM lorsque, l'Intimée a remboursé la cliente sans en avoir informé le membre ou Sun Life ou préalablement obtenu son consentement, a enfreint à ces exigences.

VII. LES FORMULAIRES DE COMPTE PRÉ-SIGNÉS NE SONT JAMAIS PERMIS OU AUTORISÉS

18. L'Intimée admet avoir obtenu, possédé et dans certains cas utilisé pour traiter des transactions, 24 formulaires de compte pré-signés pour 13 clients. Le jury trouve que l'ACFM met

en garde et avertit les courtiers de fonds mutuels, et les personnes autorisées, telles que l'Intimée, contre l'utilisation de formulaires de compte présignés depuis maintenant plusieurs années. Voir :

Avis du Personnel #APA-0035 en date du 10 décembre 2004 : <https://mfda.ca/notice/apa-0035/>, Avis du Personnel #APA-0066 en date du 31 octobre 2007 (mis à jour le 4 mars 2013 et le 26 janvier 2017) : <https://mfda.ca/notice/apa-0066/>, Bulletin #0661-E en date du 2 octobre 2015 : <https://mfda.ca/bulletin/bulletin0661-e/?fr=1>

19. En outre, le jury d'audience de l'ACFM soutient régulièrement que l'obtention ou l'utilisation de formulaires de compte pré-signés contrevient à la norme de conduite attendue et prescrite dans la Règle 2.1.1 de l'ACFM. Voir :

Byce (Re), [2013] Hearing Panel of the Ontario Regional Council, MFDA File No. 201311, Panel Decision dated September 4, 2013: <https://www.canlii.org/en/ca/camfda/doc/2013/2013canlii62246/2013canlii62246.pdf>
Price (Re), [2011] Hearing Panel of the Ontario Regional Council, MFDA File No. 200814, Panel Decision (Misconduct) dated April 18, 2011: <https://www.canlii.org/en/ca/camfda/doc/2011/2011canlii72458/2011canlii72458.pdf>

20. L'utilisation des formulaires de compte pré-signés peut nuire à l'intégrité et à la fiabilité des documents de compte, entraîne la destruction de la piste d'audit (et a un impact négatif sur le traitement des plaintes des membres et peut être utilisé à mauvais escient sous la forme de transactions non autorisées, fraude et détournement).

21. Alors, le jury trouve qu'il n'existait donc aucune excuse pour l'Intimée autorisées d'ignorer l'interdiction d'utilisée ou de se fier à des formulaires de compte pré-signés pour transigé les affaires, tel qu'a effectué l'Intimée. Il n'y avait aucune preuve que l'Intimée n'était pas au courant de ces avis du personnel ou de bulletin.

VIII. L'ALTÉRATION DE FORMULAIRE N'EST PAS PERMISE

22. Il est à noter que l'interdiction d'altérer ou de modifier les formulaires de compte existe indépendamment de l'existence de l'autorisation du (de la) client(e) ou du motif de l'utilisation de ce formulaire. D'ailleurs, comme les formulaires de compte pré-signés, l'ACFM met en garde les personnes autorisées contre la modification des formulaires depuis plusieurs années, et au moins depuis 2004. Voir les avis et les bulletins suivant :

Avis du Personnel #APA-0035 en date du 10 décembre 2004 : <https://mfda.ca/notice/apa-0035/>, Avis du Personnel #APA-0066 en date du 31 octobre 2007 (mis à jour le 4 mars 2013 et le 26 janvier 2017) : <https://mfda.ca/notice/apa-0066/>, Bulletin #0661-E en date du 2 octobre 2015 : <https://mfda.ca/bulletin/bulletin0661-e/?fr=1>

23. Également, il est à noter que les jurys d'audience de l'ACFM ont régulièrement statué que l'altération ou la modification des formulaires contrevient à la norme de conduite attendue et prescrite par la Règle 2.1.1 de l'ACFM.

Veuillez noter, par exemple, *Duffey (Re)*, [2017] Hearing Panel of the Central Regional Council, MFDA File No. 201686, Panel Decision dated March 27, 2017: <https://www.canlii.org/en/ca/camfda/doc/2017/2017canlii20010/2017canlii20010.pfd>

24. Le jury reconnaît que la création, la possession ou l'utilisation d'un formulaire altéré est considérée comme une faute grave, car elle affecte l'intégrité et la fiabilité des documents de compte. Le jury reconnaît que ce type d'altération de formulaire en question est une des violations les plus graves de la contravention à la norme de conduite prescrite par la Règle 2.1.1 de l'ACFM. Il est à signaler que dans le cas d'un formulaire altéré par la personne autorisée, il est possible que le (la) client(e) ne soit pas au courant de ce qu'a fait la personne autorisée, mais, en l'espèce, il n'y a aucune preuve que la transaction n'était pas permise dans le cas en l'espèce et même la preuve démontrent que ceci était autorisé par la cliente en question.

IX. PÉNALITÉS

25. Il y a eu une Entente de règlement conclue entre les parties, c'est-à-dire entre l'ACFM et l'Intimée, qui prévoit les modalités de pénalités suivantes :

- a) L'Intimée paiera une amende de 19 000 \$ lors de l'acceptation de cette Entente de règlement, conformément à l'article 24.1.1 (b) du Statut n° 1 de l'ACFM;
- b) L'Intimée paiera des frais encourus par l'ACFM d'un montant de 2 500 \$ en fonds certifiés, lors de l'acceptation de cette Entente de règlement, conformément à l'article 24.2 du Statut n° 1 de l'ACFM; et
- c) L'Intimée se conformera à l'avenir aux Règles 2.1.4 et 2.1.1 et le Principe directeur n° 3 de l'ACFM.

26. L'article 24.4.3 du Statut n° 1 de l'ACFM n'offre qu'à un jury d'audience que deux options en ce qui concerne une Entente de règlement; le jury est seulement permis d'accepter ou de rejeter la proposition de l'entente de règlement. En l'espèce, le jury accepte l'entente de règlement pour les raisons suivantes :

- a) Il est raisonnable et proportionné, compte tenu de la conduite de l'Intimée, telle qu'énoncée dans cette décision, d'accepter l'Entente de règlement.
- b) Plus particulièrement, le jury reconnaît que l'Intimée a reconnu ses erreurs, y compris la gravité d'avoir falsifié la signature d'un client.

- c) Plus particulièrement, le jury reconnaît que la falsification de la signature était de numériser une signature préalablement donnée à l'Intimée et la numériser sur un nouveau formulaire de consentement, mais pour lequel la transaction en question avait été autorisée par la cliente en question. Ceci ne diminue pas la gravité de la faute, mais c'est simplement pour donner un contexte à celle-ci.
- d) Par ailleurs, l'Entente est raisonnable et proportionnée, car l'Intimée n'a pas bénéficié financièrement de son inconduite et qu'il n'y a aucune preuve de perte au client desservi par l'Intimée ni preuve de manque d'autorisation pour les transactions en question. Il s'agit d'avoir négligé d'avoir respecté les principes et les règles bien définies pour s'assurer que l'industrie des fonds mutuels puisse fonctionner dans un espace où il y a la confiance du public.
- e) De plus, le jury trouve que cette entente est raisonnable et proportionnée, car, au bout de compte, l'Intimée aura subi une pénalité financière de 29 500 \$, si nous prenons en considération le 19 000 \$ de l'amende, le 2 500 \$ pour les frais encourus par l'ACFM ainsi que le 8 000 \$ déjà payé par l'Intimée aux fins de frais administratifs afin que Sun Life puisse payer les frais nécessaires à la surveillance de l'Intimée suite aux 12 mois de surveillance stricte renforcée et de surveillance étroite.
- f) Le jury trouve que les fonctions à l'encontre de l'Intimée et qui figure dans l'Entente de règlement, agiront à titre de dissuadé non seulement l'Intimée, mais également toute autre personne, qui participe au marché capitaux.
- g) Le jury reconnaît également qu'il y a des décisions, telles que *Owen (Re)*, [2017] supra, *Mailloux*, 2019 CanLII 122239 et *Parlee*, 2019 CanLII 122241, qui sont semblables, mais dans certains cas ont imposé des amendes plus élevées.
- h) Le jury est également satisfait qu'il y a des décisions antérieures qui sont consistantes avec l'Entente de règlement des parties dans cette affaire.
- i) Le jury note aussi que l'Intimée a également complété avec succès le cours à l'intention des directeurs de succursales à ses frais.
- j) Finalement, l'Intimée n'a jamais fait l'objet de procédures disciplinaires antérieures de l'ACFM et le jury croit que cette Entente assurera la confiance dans le public et que ceci ne se répètera pas avec l'Intimée.

FAIT le 16 août 2021.

“Blair C. Fraser”

Blair C. Fraser, c.r.
Président

“Patrick Galarneau”

Patrick Galarneau
Représentant du secteur

“Danielle Tétrault”

Danielle Tétrault
Représentante du secteur

DM 834777