

Re Stokes

AFFAIRE INTÉRESSANT :

les Règles visant les courtiers en épargne collective

et

Megan Lynn Stokes

2023 OCRI

Jury d'audience de l'Organisme canadien de réglementation des investissements
(section de l'Ontario)

Audience électronique tenue le 23 mars 2023 à Toronto (Ontario)

Décision rendue le 23 mars 2023

Motifs de la décision publiés le 19 octobre 2023

Jury d'audience

Paul M. Moore, c. r., président

Kenneth P. Mann, membre représentant le secteur

Brigitte Geisler, membre représentant le secteur

Comparutions

Michael A. M. Mantle, avocat de la mise en application pour le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (Division des courtiers en épargne collective)

Brad Moore, avocat de l'intimée

Megan Lynn Stokes, intimée

MOTIFS DE LA DÉCISION

I. L'INTRODUCTION

1. Le 1^{er} janvier 2023, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ont fusionné pour former le Nouvel organisme d'autoréglementation du Canada (le nouvel OAR).
2. Aux termes de la Règle 1A des Règles visant les courtiers en épargne collective et de l'article 14.6 du Règlement n° 1 du nouvel OAR, ce dernier peut prendre des mesures disciplinaires en cas de violation des exigences réglementaires de l'ancienne ACFM, y compris ses Règles visant les courtiers en épargne collective (les Règles de l'ACFM).
3. Le 1^{er} février 2023, le nouvel OAR a publié un avis d'audience de règlement relativement à une instance disciplinaire contre Megan Lynn Stokes (l'intimée).

II. L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

4. Nous avons accepté l'entente de règlement conclue le 7 février 2023 (l'entente de règlement) entre le personnel du nouvel OAR (le personnel) et l'intimée au cours d'une audience de règlement électronique qui respectait les règles du nouvel OAR sur les audiences électroniques.
5. Une copie de l'entente de règlement est jointe à l'Annexe 1 des présents motifs de la décision. Les faits

convenus sont exposés à la partie IV de l'entente de règlement. Certains termes employés dans les présents motifs sont définis dans l'entente de règlement.

III. LES CONTRAVENTIONS

6. L'intimée a admis qu'entre juin 2019 et janvier 2020, elle a modifié les coordonnées des clients dans le système de son employeur à l'insu et sans l'autorisation des clients, ce qui a eu pour effet d'empêcher l'employeur de la surveiller convenablement et de communiquer adéquatement avec les clients, en contravention à la Règle 2.1.1 et au paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective.

IV. LES SANCTIONS

7. L'entente de règlement prévoit les sanctions suivantes :

- a) le paiement d'une amende de 7 500 \$;
- b) le paiement d'une somme de 5 000 \$ au titre des frais;
- c) une suspension à titre de directrice de succursale et à quelque titre de surveillance que ce soit pour un courtier membre inscrit comme courtier en épargne collective (auparavant un membre de l'ACFM) pendant une période de deux mois à compter de la date d'acceptation de l'entente de règlement par le jury d'audience;
- d) l'obligation de réussir un cours du secteur qui est acceptable pour le personnel du nouvel OAR dans les 12 mois suivant l'acceptation de l'entente de règlement, conformément à l'alinéa 7.4.1.1 f) des Règles visant les courtiers en épargne collective.

V. LES FACTEURS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION

8. Nous avons déterminé que, pour accepter l'entente de règlement, nous devons être convaincus que trois critères clés avaient été respectés. Premièrement, les sanctions devaient se situer dans une fourchette acceptable compte tenu d'affaires similaires. Deuxièmement, les sanctions devaient être justes et raisonnables (c'est-à-dire proportionnelles à la gravité des contraventions compte tenu des autres circonstances pertinentes) et paraître justes et raisonnables aux yeux des membres du public et du secteur. Troisièmement, les sanctions devaient avoir un effet dissuasif sur l'intimée et le secteur. Pour que nous soyons convaincus que ces trois critères ont été respectés, il nous fallait comprendre les faits particuliers de l'espèce, la situation de l'intimée et l'incidence qu'auront sur elle les sanctions convenues.

VI. LA CONDUITE FAUTIVE

La norme de conduite

9. La Règle 2.1.1 de l'ACFM (maintenant la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective) prescrit la norme de conduite applicable aux personnes autorisées des courtiers en épargne collective. La règle énonce, entre autres, que :

« [c]haque membre et chaque personne autorisée d'un membre doivent agir comme suit : agir équitablement, honnêtement et de bonne foi avec leurs clients; respecter des normes d'éthique et de conduite élevées dans l'exercice de leurs activités; ne pas avoir une pratique ou une conduite commerciale inappropriée ou préjudiciable à l'intérêt public. »

10. La norme de conduite met en place des normes minimales d'honnêteté et d'éthique que les personnes autorisées sont tenues de respecter. Les jurys d'audience de l'ACFM ont déjà statué que lorsqu'une personne autorisée apporte des changements aux renseignements d'un client à l'insu ou sans l'autorisation de ce dernier, elle contrevient à la Règle 2.1.1 de l'ACFM (maintenant la Règle 2.1.1 des Règles visant les courtiers en épargne collective). Voici quelques exemples de comportements que les jurys d'audience ont considérés comme des contraventions à la norme de conduite dans des affaires antérieures :

- a) modifier l'adresse résidentielle d'un client dans le système administratif du courtier membre afin d'éviter qu'un client soit informé du rendement de ses placements;

Patel (Re), [2019] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201921, motifs de la décision datés du 4 décembre 2019, RCA.

- b) modifier l'adresse d'un client dans le système administratif du courtier membre pour indiquer faussement que le client était résident d'un territoire où la personne autorisée était inscrite;

An (Re), [2017] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 2016109, motifs de la décision datés du 29 mars 2017, RCA.

- c) ne pas consigner correctement les renseignements relatifs aux clients, ce qui a permis de dissimuler au membre qu'un client ne résidait plus dans un territoire où la personne autorisée était inscrite, ce qui aurait autrement débouché sur des restrictions aux services de placement que l'intimé pouvait fournir au client;

Collymore (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 202214, motifs de la décision datés du 14 décembre 2022, RCA.

- d) modifier les renseignements bancaires d'un client selon des instructions reçues par courriel d'un tiers qui, à l'insu de l'intimé, avait illégalement obtenu l'accès à la boîte de courriel du client.

Chiu (Re), [2017] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201757, motifs de la décision datés du 20 octobre 2017, RCA.

11. L'intimée admet avoir modifié, à l'insu des clients et sans leur autorisation, les coordonnées de quatre clients du membre et de neuf autres clients de la banque dans un système administratif utilisé par le membre et la banque affiliée au membre (la Banque) pour obtenir l'avis des clients dans le cadre de sondages facultatifs et pour promouvoir des services, ce qui a eu pour effet d'empêcher le membre de la surveiller convenablement et de communiquer adéquatement avec les clients.

12. En modifiant les coordonnées des clients dans le système de gestion des coordonnées des clients, l'intimée : a) a empêché des clients de recevoir le sondage, dont les résultats auraient pu modifier l'indice de rétroaction des clients et, par conséquent, la rémunération variable qu'elle et les personnes autorisées de sa succursale recevaient ainsi que son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance du courtier membre; b) a nui à la capacité du courtier membre de vérifier l'identité des clients au moment de leur fournir des services virtuellement; c) a empêché des clients de recevoir des avis selon lesquels leurs relevés de compte de placement, leurs relevés de compte bancaire et leurs avis d'exécution d'opérations dans leurs comptes de placement étaient disponibles; d) a empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles sur les produits et services offerts par le courtier membre; e) pourrait avoir dirigé la correspondance du courtier membre vers l'adresse courriel d'une personne autre que le client.

Les conflits d'intérêts

13. La version de la Règle 2.1.4 de l'ACFM qui était en vigueur au moment de la conduite fautive (maintenant le paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective) prescrivait les mesures que les membres et les personnes autorisées devaient prendre dans les cas où un conflit d'intérêts ou un conflit d'intérêts potentiel avec un client se présentait. La Règle énonçait ce qui suit :

- a) 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 du client. Lorsqu'une personne autorisée se rend compte d'un conflit d'intérêts réel ou éventuel, elle doit immédiatement en aviser le membre.
- b) Si un tel conflit d'intérêts réel ou éventuel se présente, le membre et la personne autorisée doivent veiller à ce qu'il soit traité en suivant une appréciation commerciale raisonnable qui ne peut être influencée que par l'intérêt du client et en respectant les Règles 2.1.4 c) et d).
- c) Le membre ou la personne autorisée, selon les directives du membre, doit aviser immédiatement le client par écrit de tout conflit d'intérêts réel ou éventuel qui se présente, tel qu'il est mentionné dans la Règle 2.1.4 a), avant que le membre ou la personne autorisée n'entame l'opération projetée donnant lieu à ce conflit d'intérêts.

- d) Chaque membre doit élaborer et maintenir des politiques et des procédures écrites pour assurer la conformité aux Règles 2.1.4 a), b) et c).

14. Comme le souligne le jury d'audience dans *Gaunt (Re)* :

[TRADUCTION] Il y a conflit d'intérêts lorsqu'une partie dans une affaire privilégiée, utilise ou poursuit ses propres intérêts dans ses relations avec une autre personne envers laquelle elle a une obligation de loyauté, au détriment de cette autre personne ou à son propre avantage plutôt qu'à celui de cette autre personne.

Gaunt (Re), [2013] jury d'audience du conseil régional de l'Atlantique, dossier de l'ACFM n° 201232, motifs de la décision datés du 20 septembre 2013, par. 47, RCA.

15. Le manquement à l'obligation de régler un conflit d'intérêts en exerçant un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur les intérêts du client peut causer un préjudice à ce dernier, donner lieu à des poursuites civiles et miner la confiance du public dans le secteur de l'épargne collective. Par conséquent, la Règle 2.1.4 de l'ACFM exigeait que les personnes autorisées déclarent les conflits d'intérêts au membre afin que ce dernier puisse s'assurer que le conflit d'intérêts était divulgué par écrit au client et réglé par l'exercice d'un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur les intérêts du client. En l'espèce, l'intimée n'a rempli aucune des obligations découlant de l'existence d'un conflit d'intérêts ou d'un conflit d'intérêts potentiel et, en se conduisant comme elle l'a fait à l'insu ou sans l'autorisation du client, elle a clairement privilégié ses propres intérêts au détriment potentiel d'un client.

16. Comme indiqué plus haut, l'intimée admet avoir modifié les coordonnées de quatre clients du membre et de neuf autres clients de la Banque dans un système administratif utilisé par le membre et la Banque à l'insu des clients et sans leur autorisation. Plus précisément, dans environ 13 cas, l'intimée a modifié un ou plusieurs caractères de l'adresse courriel du client. Cette conduite était susceptible d'interférer avec la capacité du membre et de la Banque à communiquer avec les clients et aurait même pu avoir pour conséquence involontaire que des communications destinées à un client particulier soient redirigées vers une autre personne.

17. L'intimée a agi de la sorte afin d'empêcher les clients de la Banque et les clients du membre de recevoir des sondages sollicitant une rétroaction qui aurait pu :

- a) témoigner défavorablement de son rendement au travail;
- b) avoir une incidence négative sur l'indice de rétroaction des clients pour la succursale de l'intimée, ce qui aurait pu réduire la rémunération variable à laquelle l'intimée et les personnes autorisées qui travaillaient dans sa succursale étaient admissibles;
- c) nuire à son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance.

18. La conduite de l'intimée a eu d'autres conséquences potentiellement préjudiciables pour les clients et le membre. Elle a notamment :

- a) nui à la capacité du courtier membre de vérifier l'identité des clients au moment de leur fournir des services virtuellement;
- b) 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;
- c) empêché des clients de recevoir des communications promotionnelles sur les produits et services offerts par le courtier membre;
- d) peut-être redirigé la correspondance du courtier membre vers l'adresse courriel d'une personne autre que le client.

19. Dans ces circonstances, la conduite de l'intimée a donné lieu à un conflit d'intérêts ou à un conflit d'intérêts potentiel parce qu'elle a empêché les clients de donner leur avis dans les sondages afin de prioriser ses propres intérêts. L'intimée n'a pas divulgué sa conduite au membre ou aux clients par écrit et n'a pas veillé à ce que le conflit d'intérêts ou le conflit d'intérêts potentiel soit réglé par l'exercice d'un jugement professionnel responsable fondé uniquement sur l'intérêt des clients, en contravention à la Règle 2.1.4 des

Règles de l'ACFM.

20. Les jurys d'audience de l'ACFM ont statué que le fait qu'une personne autorisée privilégie ses propres intérêts en effectuant des opérations dans des comptes de clients ou en apportant des modifications à ces comptes à l'insu du client ou sans son autorisation constitue un conflit d'intérêts qui doit être réglé, conformément aux exigences de la Règle 2.1.4 de l'ACFM.

Rana (Re), [2019] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201871, motifs de la décision datés du 19 mars 2019, RCA.

Leonard (Re), [2020] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201919, motifs de la décision datés du 2 octobre 2020, RCA.

21. En l'espèce, l'intimée n'a pas respecté ses obligations de régler de manière appropriée les conflits d'intérêts ou les conflits d'intérêts potentiels qui ont surgi lorsqu'elle a modifié les coordonnées des clients dans le système de gestion des coordonnées des clients utilisé par le membre et la Banque, à l'insu des clients ou sans leur autorisation, en contravention à la Règle 2.1.4 de l'ACFM (maintenant le paragraphe 2.1.4 2) des Règles visant les courtiers en épargne collective).

VII. LES AUTRES ÉLÉMENTS PRIS EN CONSIDÉRATION

La nature de la conduite fautive

22. La conduite fautive de l'intimée est grave. En modifiant les adresses courriel de quatre clients du membre et de neuf autres clients de la Banque dans un système administratif accessible par le membre, à l'insu des clients ou sans leur autorisation, et ce, dans le but d'atteindre des objectifs personnels et en dépit des conséquences potentiellement préjudiciables pour les clients décrites ci-dessus, l'intimée a adopté une conduite trompeuse qui contrevient à la norme de conduite et qui a donné lieu à des conflits d'intérêts ou à des conflits d'intérêts potentiels qu'elle n'a pas réglés, conformément aux exigences réglementaires.

23. Dans la décision *Salina (Re)*, le jury d'audience de l'ACFM a discuté de la gravité d'engager des conflits d'intérêts sans satisfaire aux exigences de la Règle 2.1.4 de l'ACFM, dans le contexte où une personne autorisée avait traité un achat dans le compte d'un client qui a assujéti le client à des frais de souscription reportés inutiles et qui a profité à l'intimé. Se référant à la décision rendue dans l'affaire *Haylock (Re)*, le jury a déclaré ce qui suit :

[TRADUCTION] Le manquement à l'obligation de déclarer les conflits réels ou potentiels et de les résoudre convenablement constitue une conduite fautive grave. De tels conflits peuvent causer un préjudice au client, engager la responsabilité du membre et miner la confiance du public dans le secteur de l'épargne collective. Comme l'a déclaré le jury d'audience dans l'affaire *Haylock (Re)*, « l'existence d'un conflit d'intérêts entre une personne autorisée et son client est toujours une affaire sérieuse ».

Salina (Re), [2022] jury d'audience du conseil régional du Pacifique, dossier de l'ACFM n° 202081, motifs de la décision datés du 30 août 2022, par. 32, RCA.

Haylock (Re), [2013] jury d'audience du conseil régional du Centre, dossier de l'ACFM n° 201243, motifs de la décision datés du 5 juillet 2013, par. 7, RCA.

24. En outre, la conduite fautive de l'intimée n'était pas accidentelle et ne reposait pas sur un manque de connaissances ou de formation dans le secteur des valeurs mobilières. La gravité de la conduite de l'intimée est amplifiée par le fait qu'elle était directrice de succursale et qu'elle était chargée de veiller à ce que les personnes autorisées se conforment à leurs obligations réglementaires.

La reconnaissance par l'intimée de la gravité de sa conduite fautive

25. En concluant l'entente de règlement, l'intimée a épargné au nouvel OAR le temps, les ressources et les dépenses qui auraient été nécessaires si cette affaire avait fait l'objet d'une audience disciplinaire contestée.

La conduite passée de l'intimée, y compris les sanctions antérieures

26. L'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'ACFM ou du nouvel OAR auparavant.

Le préjudice subi par les clients

27. Rien n'indique que des clients ont subi des pertes financières en raison de la conduite fautive décrite dans l'entente de règlement.

L'avantage tiré par l'intimée

28. L'incidence de la conduite fautive de l'intimée sur sa rémunération n'est pas précisément connue. Toutefois, l'intimée reconnaît qu'elle a adopté cette conduite fautive afin d'empêcher les clients de recevoir un sondage et de donner une rétroaction, dont les résultats auraient pu avoir une incidence défavorable sur la rémunération variable de l'intimée ainsi que sur son admissibilité aux programmes de récompenses et de reconnaissance.

Les sanctions imposées par le membre

29. Le membre a déjà imposé des sanctions à l'intimée lorsque sa conduite fautive a été découverte. Il lui a transmis une lettre de réprimande. De plus, il lui a imposé une suspension sans solde de trois jours et lui a interdit de participer à ses programmes de récompenses et de reconnaissance en 2020, en plus de revoir à la baisse sa cote d'évaluation par la direction pour le trimestre courant de l'exercice et le reste de l'année civile, ce qui a eu une incidence désavantageuse sur son salaire de base de l'année suivante.

30. Les sanctions précédemment imposées par le membre favoriseront également la dissuasion spécifique en l'espèce et ont été prises en compte par le personnel pour déterminer les sanctions appropriées à imposer.

VIII. LES CONCLUSIONS

31. Les sanctions sont appropriées compte tenu des recommandations des Lignes directrices de l'ACFM en matière de sanctions. Elles se situent dans une fourchette raisonnable d'adéquation compte tenu des décisions de l'ACFM que le personnel nous a soumises et qui ont été rendues par des jurys d'audience de l'ACFM dans des circonstances similaires. Elles sont justes et raisonnables et elles joueront un rôle de dissuasion spécifique et générale.

32. L'imposition de frais est raisonnable.

FAIT le 19 octobre 2023.

« Paul M. Moore »

Paul M. Moore, c. r.

Président

« Kenneth Mann »

Kenneth Mann

Membre représentant le secteur

« Brigitte Geisler »

Brigitte Geisler

Membre représentant le secteur

© *Organisme canadien de réglementation des investissements, 2023. Tous droits réservés.*