



OCRI • CIRO

Organisme canadien
de réglementation
des investissements

Canadian Investment
Regulatory
Organization

Traduction française non officielle
--

AFFAIRE INTÉRESSANT :
LES RÈGLES VISANT LES COURTIER EN ÉPARGNE COLLECTIVE
ET
PLACEMENTS SCOTIA INC.

ENTENTE DE RÈGLEMENT

PARTIE I – INTRODUCTION

1. L'Organisme canadien de réglementation des investissements (l'OCRI)ⁱ publiera un avis d'audience de règlement annonçant qu'un jury d'audience tiendra une audience de règlement en vue de déterminer si, en vertu de la Règle 7.4.4 des Règles visant les courtiers en épargne collective et des Règles 14 et 15 des Règles de procédure des courtiers en épargne collective (les Règles de procédure), il devrait accepter l'entente de règlement conclue entre le personnel de la mise en application et Placements Scotia Inc. (l'intimée).

PARTIE II – RECOMMANDATION CONJOINTE DE RÈGLEMENT

2. Le personnel de la mise en application et l'intimée recommandent conjointement que le jury d'audience accepte l'entente de règlement selon les modalités exposées ci-après.

PARTIE III – FAITS CONVENUS

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

Aperçu

4. Comme nous l'expliquons plus en détail ci-dessous, certaines plaintes formulées par des clients de l'intimée concernant leurs comptes ou la conduite de personnes autorisées de l'intimée ont été consignées par erreur dans le système de traitement des plaintes de la banque du même groupe que l'intimée (la Banque) (les plaintes) par le personnel des succursales et du centre de service à la clientèle (le personnel de la Banque). Ces plaintes n'ont donc pas été signalées à l'OCRI ni traitées par l'intimée conformément aux Règles 300 et 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective. L'intimée a manqué à son obligation de mettre en place des politiques, procédures et contrôles internes de surveillance adéquats lui permettant de s'assurer qu'elle respectait ses obligations relatives au signalement et au traitement des plaintes.
5. De plus, le service de traitement des plaintes de l'intimée n'a pas communiqué avec les clients au cours des enquêtes menées sur certaines plaintes, en contravention aux politiques et procédures de l'intimée ainsi qu'à la Règle 300 des Règles visant les courtiers en épargne collective. L'intimée a manqué à son obligation de mettre en place des politiques, procédures et contrôles internes de surveillance adéquats lui permettant de s'assurer qu'elle respectait ses obligations relatives au traitement des plaintes et aux enquêtes de surveillance.

Historique de l'inscription

6. L'intimée est inscrite dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada à titre de courtier en épargne collective et est membre de l'OCRI (auparavant l'ACFM) depuis novembre 2001.

Manquement à l'obligation de signaler et de traiter des plaintes

7. Au cours de la période des faits reprochés, les politiques et procédures de l'intimée exigeaient que :
 - (a) les plaintes soient signalées au service de traitement des plaintes de l'intimée dans un délai de deux jours ouvrables;
 - (b) les plaintes soient consignées dans le registre des plaintes de l'intimée;

- (c) les plaintes soient déclarées sur le système de suivi des événements du membre (SSEM) conformément au Principe directeur n° 6 de l'ACFM, désormais la Règle 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
 - (d) les plaintes soient traitées par les chefs de la conformité au sein du service de traitement des plaintes de l'intimée.
8. Les chefs de la conformité des succursales et les directeurs de succursale de l'intimée avaient reçu comme directive de consigner les plaintes sur le formulaire de plainte de l'intimée et de l'envoyer par courriel au service de traitement des plaintes de l'intimée.
9. Vers le mois de juin 2022, la Banque a mis en place un système de traitement des plaintes afin de répondre aux plaintes lui étant adressées.
10. De juin 2022 à mai 2024, le personnel de la Banque (composé de représentants de courtier inscrits auprès de l'intimée ainsi que d'autres personnes qui n'étaient pas inscrites dans le secteur des valeurs mobilières) a, par erreur, consigné certaines plaintes de clients de l'intimée concernant leurs comptes ou la conduite de personnes autorisées de l'intimée dans le système de traitement des plaintes de la Banque (désignées comme les « plaintes » au paragraphe 4). Les plaintes ont donc été traitées par la Banque conformément à sa propre procédure de traitement des plaintes. Par conséquent, l'intimée n'a pas reçu ces plaintes, ne les a pas déclarées sur le SSEM et ne les a pas traitées conformément à ses exigences en matière de traitement des plaintes. Ces plaintes ont néanmoins été traitées par la Banque.
11. Durant la période des faits reprochés, l'intimée ne disposait pas de procédures de surveillance et ne menait pas d'examens de surveillance visant à s'assurer que le personnel de la Banque ne consignait pas par erreur les plaintes dans le système de traitement des plaintes de la Banque.
12. En avril 2024, lors d'une évaluation de son processus de réception des plaintes, la Banque a constaté que son personnel consignait par erreur les plaintes dans son système de traitement des plaintes et qu'il les traitait conformément à sa procédure interne plutôt qu'à celle de l'intimée.

13. En mai 2024, l'intimée a ouvert une enquête afin de recenser les plaintes qui avaient été consignées par erreur dans le système de traitement des plaintes de la Banque et, en juin 2024, elle a informé l'OCRI qu'elle n'avait pas déclaré ces plaintes sur le SSEM ou qu'elle ne les avait pas traitées conformément à ses exigences en matière de traitement des plaintes.
14. L'intimée a volontairement mis en œuvre les mesures d'enquête et de correction suivantes :
- (a) elle a recensé 371 plaintes qui avaient été consignées par erreur dans le système de traitement des plaintes de la Banque, et a retenu les services d'avocats externes pour qu'ils les réexaminent. La plupart des plaintes ont été consignées dans le système de traitement des plaintes de la Banque par des personnes autorisées de l'intimée;
 - (b) elle a consigné les 371 plaintes dans le système de déclaration des plaintes et des règlements (ComSet), qui a remplacé le SSEM. L'intimée a classé les plaintes en différentes catégories correspondant aux conduites alléguées qu'elle et ses personnes autorisées auraient commises :
 - (i) retards – transferts et retraits,
 - (ii) service, normes professionnelles,
 - (iii) placements ne convenant pas,
 - (iv) information trompeuse,
 - (v) violation de la confidentialité des clients,
 - (vi) cotisation versée en trop à un CELI/REER,
 - (vii) opérations discrétionnaires,
 - (viii) commissions/honoraires,
 - (ix) activités liées aux valeurs mobilières non exercées par l'intermédiaire du membre,
 - (x) livres/registres/documents destinés aux clients,
 - (xi) manipulation de fonds,

- (xii) connaissance du produit,
 - (xiii) pression pour acheter des titres de fonds communs de placement;
- (c) elle a envoyé des réponses écrites détaillées aux clients visés par les 371 plaintes;
- (d) elle a indemnisé 105 clients pour un montant total de 58 780,17 \$, et a offert à 10 autres clients de les indemniser pour un montant total de 15 395,11 \$, conformément à ses exigences en matière de traitement des plaintes¹;
- (e) elle a publié sur un site intranet des communications sur la conformité en succursale portant sur les points suivants :
- (i) le transfert d'une plainte au service de traitement des plaintes de l'intimée, notamment la consignation de la plainte dans le formulaire de plainte de l'intimée afin qu'elle soit examinée par le chef de la conformité de la succursale ainsi que l'envoi du formulaire par le chef de la conformité au service de traitement des plaintes de l'intimée,
 - (ii) l'interdiction de consigner, dans le système de traitement des plaintes de la Banque, des plaintes qui devraient être traitées par l'intimée;
- (f) elle a donné des formations :
- (i) à des personnes autorisées en ce qui concerne la consignation des plaintes et leur transmission au service de traitement des plaintes de l'intimée,
 - (ii) au personnel de la Banque en ce qui concerne la procédure de traitement des plaintes de l'intimée et l'obligation de déclarer les plaintes sur ComSet.
15. De plus, la Banque a apporté des modifications techniques à son système de traitement des plaintes afin d'empêcher la consignation de plaintes concernant les comptes de clients détenus auprès de l'intimée et les placements effectués auprès d'elle.
16. Par ailleurs, si un compte détenu auprès de l'intimée ou « Placement » était sélectionné comme catégorie de plainte, le système de traitement des plaintes de la Banque :

¹ En ce qui concerne les 10 clients qui n'ont pas été indemnisés, ceux-ci n'ont pas donné suite aux réponses écrites détaillées de l'intimée et à ses messages de suivi ou n'ont pas signé les quittances dont dépendaient les paiements. Aucun d'entre eux n'a demandé une indemnisation supplémentaire.

- (a) exigeait l'annulation de l'inscription et la confirmation que la plainte du client avait bien été transmise au service de traitement des plaintes de l'intimée;
 - (b) générait un rappel indiquant d'envoyer par courriel les plaintes des clients au service de traitement des plaintes de l'intimée.
- 17. De surcroît, un processus d'examen périodique des rapports issus du système de traitement des plaintes de la Banque a été mis en place afin de détecter, de signaler et de traiter les plaintes des clients de l'intimée.
- 18. L'intimée affirme que depuis avril 2026, la Banque a modifié son système de traitement des plaintes afin de permettre le transfert automatique des plaintes des clients de l'intimée vers le service de traitement des plaintes de celle-ci.

Manquement à l'obligation de communiquer avec les clients durant les enquêtes sur les plaintes

- 19. Durant la période des faits reprochés, les politiques et procédures de l'intimée prévoyaient des exigences quant à l'obligation de communiquer avec un plaignant au cours de l'enquête menée sur sa plainte, notamment dans les cas suivants :
 - (a) les allégations et les détails de la plainte devaient être clarifiés;
 - (b) la plainte exposait le courtier membre à un risque accru, notamment parce qu'elle portait sur des allégations de conduite fautive grave;
 - (c) la plainte portait sur des allégations de conduite fautive grave et les clients concernés étaient des personnes âgées ou vulnérables;
 - (d) le plaignant a demandé à être appelé.
- 20. En juin 2024, l'intimée a informé l'OCRI qu'elle n'avait pas communiqué avec les clients lors des enquêtes menées sur certaines plaintes. Ce manquement a eu lieu en 2023 et en 2024 ou vers cette période.
- 21. L'intimée a volontairement mis en œuvre les mesures d'enquête et de correction suivantes :
 - (a) elle a déterminé si son service de traitement des plaintes avait communiqué avec les clients au cours des enquêtes menées sur les plaintes. L'intimée a découvert

qu'entre juillet 2023 et juin 2024, elle n'avait pas communiqué avec les clients comme l'exigeaient ses politiques et procédures lors d'enquêtes sur 128 plaintes;

- (b) elle a réexaminé les 128 plaintes afin de déterminer si elles avaient fait l'objet d'un traitement adéquat, et a conclu que pour 67 d'entre elles, il fallait communiquer avec le client pour obtenir des précisions ou recueillir des renseignements complémentaires²;
- (c) elle a communiqué ou a tenté de communiquer avec les 67 clients. L'intimée a été en mesure de joindre 44 clients³;
- (d) elle a indemnisé 10 clients pour un montant total de 70 613 \$, et a offert à 2 autres clients de les indemniser pour un montant total de 4 500 \$, conformément à ses exigences en matière de traitement des plaintes⁴. Les plaintes de ces clients portaient sur les allégations suivantes :
 - (i) retards dans le traitement des rachats, des successions et des procurations,
 - (ii) informations concernant les conséquences fiscales du retrait de fonds de comptes enregistrés,
 - (iii) informations sur les placements fournies par les personnes autorisées de l'intimée,
 - (iv) opérations non autorisées,
 - (v) information trompeuse,
 - (vi) placements ne convenant pas;

² Les plaintes qui ne nécessitaient pas de communiquer avec le client appartenaient aux catégories suivantes : a) la plainte a été retirée; b) la plainte a été résolue; c) le plaignant a accepté une indemnité; d) le client a déjà été contacté en ce qui concerne une plainte connexe; e) le client a racheté son placement; f) la plainte relevait de la compétence de l'Autorité des marchés financiers.

³ Quant aux 23 autres clients, ils n'ont pas répondu aux appels ou aux courriels de l'intimée ou ont refusé de s'entretenir avec elle.

⁴ En ce qui concerne les deux clients qui n'ont pas été indemnisés, l'un d'entre eux a refusé de signer une quittance dont dépendait le versement de l'indemnité. L'autre client a refusé l'offre d'indemnisation de l'intimée pour des raisons non liées au montant offert. Aucun d'entre eux n'a demandé une indemnisation supplémentaire.

(e) elle a mis à jour ses politiques et procédures afin de clarifier les exigences relatives aux circonstances dans lesquelles les plaignants devaient être contactés, soit lorsque :

- (i) les plaintes portaient sur des conduites fautives graves,
- (ii) les clients concernés par ces plaintes étaient des personnes âgées;

Les politiques et procédures mises à jour prévoyaient également que toute dérogation aux politiques et procédures devait être préalablement approuvée;

(f) elle a donné une formation sur ses politiques et procédures à son service de traitement des plaintes, notamment en ce qui concerne l'exigence de communiquer avec les clients;

(g) elle a fourni divers outils (par exemple, des listes de contrôle, des modèles de prise de notes et des outils de suivi des appels) à son service de traitement des plaintes afin de veiller à ce que les clients soient contactés conformément à ses politiques et procédures;

(h) elle a rendu obligatoire l'examen par le chef de la conformité de toutes les réponses écrites détaillées adressées aux clients, à l'exception de celles portant sur des plaintes relatives à des retards dans un transfert.

22. L'intimée mène également des examens de conformité périodiques à l'égard du processus de traitement des plaintes de bout en bout.

Les autres facteurs

23. Dans la mesure où les manquements aux obligations en matière de signalement, de traitement des plaintes et d'enquêtes de surveillance décrits ci-dessus soulevaient d'autres préoccupations d'ordre réglementaire visant les personnes autorisées de l'intimée, l'OCRI a examiné ces préoccupations.

24. En concluant la présente entente de règlement, l'intimée a accepté la responsabilité de sa conduite fautive et a épargné à l'OCRI le temps, les ressources et les dépenses qui sont associés à la tenue d'une audience contestée portant sur les allégations.

25. La coopération dont a fait preuve l'intimée en détectant elle-même les manquements à ses obligations en matière de signalement, de traitement des plaintes et d'enquêtes de surveillance décrits aux paragraphes 7 à 18 ci-dessus, en menant une enquête sur l'ensemble de ces manquements et en fournissant à l'OCRI une copie des résultats de son enquête interne a été prise en compte (par une réduction de 30 % de l'amende que le personnel de la mise en application aurait autrement demandée).

PARTIE IV – CONTRAVENTIONS

26. Du fait de la conduite décrite ci-dessus, l'intimée a commis les contraventions suivantes aux règles de l'OCRI :

- (i) De juin 2022 à mai 2024, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en place des politiques, procédures et contrôles internes de surveillance adéquats lui permettant de s'assurer qu'elle respectait ses obligations relatives au signalement et au traitement des plaintes, en contravention à l'alinéa 1.4 a) et aux Règles 2.5.1, 2.11, 300 et 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective⁵;
- (ii) De juillet 2023 à juin 2024, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en place des politiques, procédures et contrôles internes de surveillance adéquats lui permettant de s'assurer qu'elle respectait ses obligations relatives au traitement des plaintes et aux enquêtes de surveillance, en contravention aux Règles 2.5.1, 2.11, 300 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

⁵ Le personnel allègue qu'avant la fusion de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et de l'ACFM le 1^{er} janvier 2023, l'intimée a enfreint l'alinéa 1.4 a) et les Règles 2.5.1 et 2.11 des Règles de l'ACFM ainsi que les Principes directeurs n° 3 et n° 6 de l'ACFM, qui sont désormais intégrées à l'alinéa 1.4 a) et aux Règles 2.5.1, 2.11, 300 et 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

PARTIE V – MODALITÉS DE RÈGLEMENT

27. L'intimée accepte les sanctions et les frais suivants :
- (i) payer en fonds certifiés une amende de 275 000 \$ à la date à laquelle la présente entente de règlement est acceptée par le jury d'audience, en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective;
 - (ii) payer en fonds certifiés une somme de 10 000 \$ au titre des frais à la date à laquelle la présente entente de règlement est acceptée par le jury d'audience, en vertu de la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective.
28. L'intimé devra à l'avenir se conformer à l'alinéa 1.4 a) et aux Règles 2.5.1, 2.11, 300 et 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective.
29. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, l'intimée s'engage à payer les sommes susmentionnées immédiatement après cette acceptation, à moins que le personnel de la mise en application et l'intimée ne conviennent d'un autre délai.

PARTIE VI – ENGAGEMENT DU PERSONNEL

30. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, le personnel de la mise en application ne prendra pas d'autre mesure contre l'intimée relativement aux faits exposés dans la partie III et aux contraventions énoncées à la partie IV de l'entente de règlement, sous réserve du paragraphe ci-après.
31. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement et que l'intimée ne se conforme pas aux conditions de celle-ci, le personnel de la mise en application peut engager une procédure contre elle en vertu de la Règle 7 des Règles visant les courtiers en épargne collective. Cette procédure peut se fonder en partie sur les faits exposés dans la partie III.

PARTIE VII – PROCÉDURE D'ACCEPTATION DU RÈGLEMENT

32. L'entente de règlement est conditionnelle à son acceptation par le jury d'audience.
33. L'entente de règlement doit être présentée à un jury d'audience dans le cadre d'une audience de règlement tenue conformément à la Règle 7.4.4 des Règles visant les courtiers en épargne collective et aux Règles 14 et 15 des Règles de procédure, ainsi que de toute autre procédure dont les parties peuvent convenir.
34. Le personnel de la mise en application et l'intimée conviennent que l'entente de règlement constituera la totalité des faits convenus présentés à l'audience de règlement, à moins que les parties ne conviennent que des faits supplémentaires devraient y être présentés. Si l'intimée ne comparaît pas à l'audience de règlement, le personnel peut communiquer des faits pertinents additionnels, sur demande du jury d'audience.
35. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, l'intimée accepte de renoncer aux droits qu'elle peut avoir, en vertu des règles et du Règlement n° 1 de l'OCRI et de toute loi applicable, à une autre audience, à un appel ou à une révision.
36. Si le jury d'audience rejette l'entente de règlement, le personnel de la mise en application et l'intimée peuvent conclure une autre entente de règlement, ou le personnel de la mise en application peut demander la tenue d'une audience disciplinaire sur le fondement des mêmes allégations ou d'allégations connexes.
37. Les modalités de l'entente de règlement sont confidentielles jusqu'à leur acceptation par le jury d'audience.
38. L'entente de règlement sera mise à la disposition du public lorsqu'elle aura été acceptée par le jury d'audience, et l'OCRI en publiera le texte intégral sur son site Web. L'OCRI publiera un avis et un communiqué portant sur les faits, les contraventions et les sanctions convenus dans la présente entente de règlement, ainsi que les motifs écrits de la décision du jury d'audience d'accepter la présente entente de règlement.
39. Si l'entente de règlement est acceptée, l'intimée convient qu'elle ne fera pas personnellement et que personne ne fera non plus en son nom de déclaration publique incompatible avec celle-ci.

40. L'entente de règlement prendra effet et deviendra exécutoire pour l'intimée et le personnel de la mise en application à la date de son acceptation par le jury d'audience.

PARTIE VIII – SIGNATURE DE L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

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

FAIT le 30 juin 2026.

« Témoin » _____
Témoin

« Représentant de l'intimée » _____
Placements Scotia Inc.

« Sam Wu » _____
Sam Wu
Avocat de la mise en application, au nom du
personnel de la mise en application de
l'Organisme canadien de réglementation des
investissements

L'entente de règlement est acceptée le 6 août 2026 par le jury d'audience suivant:

« Thomas Lockwood »

Président(e)

« Guenther Kleberg »

Membre représentant le secteur

« Colleen Wright »

Membre représentant le secteur

ⁱ Si les dispositions visées aux présentes font partie des règles, statuts ou principes directeurs de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) qui étaient en vigueur immédiatement avant la fusion de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et de l'ACFM et qui ont été incorporés dans les Règles visant les courtiers en épargne collective, le personnel de la mise en application cite les dispositions des Règles visant les courtiers en épargne collective.