

Re Services d'investissement TD Inc.

AFFAIRE INTÉRESSANT :

les Règles visant les courtiers en épargne collective

et

Services d'investissement TD Inc.

2024 OCRI 38

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

Audience tenue le 28 février 2024 à Toronto (Ontario), par vidéoconférence

Décision rendue le 28 février 2024

Motifs de la décision publiés le 12 mars 2024

Jury d'audience

Louise Barrington, présidente

Kenneth Mann, membre représentant le secteur

Tim Pryor, membre représentant le secteur

Comparutions

Alan Melamud, avocat principal de la mise en application

Bradley Moore, avocat de l'intimée

Paul Whitehead, membre de la haute direction et Gregory Stoeckl, chef de la conformité,
Services d'investissement TD Inc.

MOTIFS DE LA DÉCISION (ENTENTE DE RÈGLEMENT)

L'INTRODUCTION

1. Conformément à un avis d'audience daté du 15 février 2024¹, la présente audience s'est tenue par vidéoconférence. Le 16 février 2024, un communiqué² a annoncé publiquement le règlement. Le jury d'audience a été saisi de la question de l'acceptation ou du rejet de l'entente de règlement³. Il y est allégué que l'intimée n'a pas mis en œuvre des politiques, des procédures et des contrôles de surveillance adéquats en ce qui concerne le traitement des plaintes, leur enquête et leur résolution.

2. Les observations écrites préparées par le personnel ont été mises à la disposition du jury d'audience avant l'audience.

3. Le personnel de la mise en application et l'intimée ont accepté les modalités de l'entente de règlement 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 de l'ACFM. Les avocats des deux parties ont recommandé conjointement que le jury

¹ Avis d'audience de règlement daté du 15 février 2024, coté comme pièce 1 à l'audience

² Communiqué daté du 16 février 2024, coté comme pièce 2

³ Entente de règlement datée du 15 février 2024, cotée comme pièce 3

d'audience accepte l'entente de règlement.

4. Les parties ont demandé au jury d'audience d'ordonner que l'instance soit confidentielle et que l'entente de règlement, si elle est acceptée, constitue l'intégralité de la preuve à soumettre lors de l'audience de règlement.

LES OBSERVATIONS ORALES

5. Lors de l'audience, M^e Melamud s'est adressé au jury d'audience pour traiter des modalités et des circonstances de l'entente de règlement et pour répondre aux questions du jury d'audience. M^e Melamud a indiqué que le personnel et l'intimée reconnaissent la gravité de la conduite fautive et que les sanctions convenues étaient appropriées et protégeraient le public.

6. Après la présentation des observations orales de M^e Melamud, M^e Moore, n'ayant pas de commentaires supplémentaires à présenter, a approuvé l'entente de règlement, a confirmé son contenu et a souligné que celle-ci était soumise conjointement par les parties.

7. À la fin de l'audience, le jury d'audience a annoncé qu'il acceptait à l'unanimité l'entente de règlement et que les motifs de cette décision suivraient sous peu. Les motifs pour lesquels le jury d'audience a accepté l'entente de règlement sont exposés ci-après.

LES MOTIFS DE LA DÉCISION

LES FAITS

8. L'intimée est un courtier membre inscrit à titre de courtier en épargne collective dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada, conformément aux lois sur les valeurs mobilières. L'intimée est un courtier membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements (l'OCRI) et ancien membre de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (l'ACFM) depuis le 11 janvier 2002.

9. À la fin de l'année 2017, l'intimée a imparti ses processus de traitement des plaintes de clients. Plus particulièrement, elle a confié les enquêtes sur les conduites fautives présumées des personnes autorisées, le règlement de ces problèmes de conduite fautive ainsi que la détection des événements à déclarer à l'ACFM à des unités d'affaires faisant partie du même groupe qu'elle, y compris l'équipe Relations avec les clients des Services bancaires personnels au Canada (l'équipe Relations) et l'équipe des ressources humaines de la Banque Toronto-Dominion (les RH). L'intimée a toujours conservé sa fonction de déclaration de renseignements.

10. L'intimée admet ne pas avoir supervisé et formé de manière adéquate le personnel à qui elle avait confié ces responsabilités. Par conséquent, l'intimée a manqué à son obligation de déclarer les plaintes des clients et les conduites fautives présumées des personnes autorisées.

11. Au début de l'année 2021, le personnel a découvert que l'intimée avait omis à plusieurs reprises de signaler – en temps opportun et par la suite – divers événements dans le système de suivi des événements du membre (le système), en contravention à la Règle 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective. Ces événements comprenaient des plaintes de clients et des cas de conduite fautive présumée de personnes autorisées.

12. En réponse aux préoccupations soulevées par le personnel, l'intimée a procédé à un examen interne approfondi et a révélé au personnel qu'entre janvier 2018 et mars 2021, elle n'avait pas déclaré 99 plaintes de clients et 15 cas de conduite fautive présumée de personnes autorisées dans le système.

13. Par ailleurs, l'intimée a informé le personnel qu'elle n'avait pas enquêté sur l'ensemble des 99 plaintes ni réglé celles-ci comme l'exigent la Règle 300 des Règles visant les courtiers en épargne collective et ses politiques et procédures. Plus précisément :

- a) dans huit cas, l'intimée n'a pas réglé équitablement les plaintes de clients;
- b) dans au moins 52 cas, l'intimée a manqué à son obligation de tenir des dossiers adéquats des mesures prises pour traiter les plaintes et, par conséquent, elle n'a pas pu déterminer si elle avait mené une enquête adéquate sur les plaintes des clients ou si elle les avait réglées de façon équitable;

- c) dans la plupart des cas, l'intimée a manqué à son obligation de communiquer une décision définitive aux clients ayant déposé une plainte.

14. Le jury d'audience accepte les arguments du personnel concernant la gravité de la conduite fautive de l'intimée. Le manquement à l'obligation de déclaration ruine les mécanismes de réglementation et de surveillance visant à protéger le public et les investisseurs. Les conduites fautives sont alors invisibles, les plaintes ignorées et l'intégrité et la réputation des marchés compromises. Par ailleurs, la conduite fautive s'est déroulée sur une période de trois ans et a un effet négatif sur un grand nombre de plaintes de clients, ce qui ne pouvait que nuire à la réputation du marché en ce qui concerne le traitement équitable des plaintes de clients.

15. Néanmoins, aucune des violations commises par l'intimée ne concernait des allégations de vol, de fraude, de détournement, de falsification, d'informations trompeuses, d'opérations financières personnelles ou d'opérations non autorisées. Les préoccupations d'ordre réglementaire ont fait l'objet ou font actuellement l'objet d'une enquête et d'un règlement par l'OCRI. L'intimée n'a tiré aucun avantage financier de sa conduite fautive.

16. Après avoir relevé les lacunes, l'intimée a rapidement pris des mesures pour regrouper les activités de traitement des plaintes au sein de l'équipe Relations et a apporté des améliorations en deux phases à cette équipe. Dans un premier temps, l'intimée a entrepris un examen quotidien des dossiers de l'équipe Relations afin de veiller au bon fonctionnement des activités de triage et d'évaluation des éléments reçus, y compris :

- la classification appropriée des plaintes et la transmission d'accusés de réception adéquats;
- une formation et une rétroaction immédiates au personnel de l'équipe Relations en fonction des examens quotidiens;
- des appels quotidiens avec les agents de traitement des plaintes de l'équipe Relations pendant plusieurs mois;
- l'examen de l'ensemble des dossiers de plaintes réglementaires avant que ces derniers ne soient fermés par l'équipe Relations;
- la déclaration de toutes les plaintes réglementaires au nom de l'équipe Relations et, au besoin, la réalisation d'enquêtes en vertu des Règles 300 et 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

17. Dans un second temps, l'intimée effectue maintenant la supervision de l'équipe Relations et assume la responsabilité de déclarer dans le système et de surveiller les enquêtes et les mesures disciplinaires.

18. Troisièmement, l'intimée a rapidement fourni des manuels d'instructions mis à jour au personnel des RH et les processus de communication de ses obligations de déclaration et a exigé que les RH l'informent de toute mesure disciplinaire imposée à une personne autorisée dans les deux jours ouvrables suivant la sanction. Deux fois par semaine, l'intimée examine un rapport concernant l'ensemble des dossiers qui ont été ouverts et fermés par les RH afin de s'assurer que tous les cas où ses obligations de déclaration devaient être respectées ont été repérés et communiqués à l'OCRI.

L'ANALYSE

19. Dans ses observations écrites sur le règlement, le personnel de la mise en application a souligné que l'acceptation d'une entente de règlement servirait l'intérêt public et que la sanction convenue était raisonnable et proportionnée compte tenu de la nature de la conduite fautive de l'intimée.

20. L'objectif principal de la réglementation est de protéger le public, et les ententes de règlement sont un moyen efficace de dissuader les comportements préjudiciables tout en offrant une solution souple et adaptée aux intérêts du personnel de la mise en application et des intimés. Les sanctions imposées dans le cadre de la réglementation sont de nature protectrice et préventive et doivent s'exercer pour éviter les préjudices éventuels à l'avenir⁴. Pour décider si une sanction est appropriée compte tenu de la contravention admise, les jurys

⁴ *Pezim c. Colombie-Britannique (Superintendent of Brokers)*, [1994] 2 RCS 557, citée par le personnel

d'audience doivent prendre en compte un certain nombre de questions :

- L'entente de règlement est-elle dans l'intérêt du public et la sanction protégera-t-elle les investisseurs?
- L'entente de règlement est-elle raisonnable et proportionnée compte tenu de la conduite reprochée?
- L'entente de règlement dissuadera-t-elle spécifiquement l'intimé de répéter sa conduite fautive et, d'une manière plus générale, d'autres personnes d'agir de la même manière?
- L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans l'intégrité des marchés financiers canadiens?
- L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans l'intégrité de l'ACFM?
- L'entente de règlement favorise-t-elle la confiance dans le processus réglementaire?⁵

21. Pour répondre à ces questions, les jurys d'audience doivent exercer leur pouvoir discrétionnaire en tenant compte d'un certain nombre de facteurs et de circonstances. La liste suivante est une liste non exhaustive de facteurs énoncés dans de nombreuses affaires et dans les Lignes directrices sur les sanctions de l'OCRI qui ont été soumises au jury d'audience par les avocats des parties :

- a) la gravité des contraventions;
- b) la conduite passée de l'intimé, y compris les sanctions antérieures;
- c) l'expérience de l'intimé et son degré d'activité sur les marchés financiers;
- d) la reconnaissance par l'intimé de la gravité de ses actes inappropriés;
- e) le préjudice subi par les investisseurs à cause des actes de l'intimé;
- f) les avantages que l'intimé a tirés de ses actes inappropriés;
- g) le risque que courraient les investisseurs et les marchés financiers du territoire concerné si l'intimé continuait à exercer des activités sur ces marchés;
- h) le préjudice causé à l'intégrité des marchés financiers par les actes de l'intimé
- i) la dissuasion à la fois spécifique pour l'intimé et générale pour les autres participants aux marchés financiers;
- j) la nécessité de prévenir les autres participants aux marchés financiers des conséquences qu'entraîne une conduite inappropriée;
- k) les décisions antérieures rendues dans des affaires analogues⁶.

22. L'intimée a reconnu avoir commis les contraventions suivantes aux Règles visant les courtiers en épargne collective⁷ :

- entre janvier 2018 et mars 2021, elle a manqué à son obligation de mettre en œuvre des politiques, des procédures et des contrôles de supervision internes adéquats concernant le traitement des plaintes, les enquêtes sur les conduites fautives présumées des personnes autorisées, le règlement de ces problèmes de conduite fautive et la détection des événements à déclarer à l'OCRI (auparavant l'ACFM);
- elle a manqué à son obligation de fournir des rapports obligatoires à l'OCRI sur le système;

⁵ *Sterling Mutuals Inc. (Re)*, 2016 LNCMFDA 77, citée par le personnel

⁶ *Id.*, et Lignes directrices sur les sanctions de l'OCRI

⁷ Au moment de la conduite visée par la présente audience, l'alinéa 1.4 a) et les Règles 2.5.1 et 2.1.1 des Règles de l'ACFM ainsi que les Principes directeurs n° 3 et n° 6 de l'ACFM étaient en vigueur. Elles sont maintenant intégrées à l'alinéa 1.4 a) et aux Règles 2.5.1, 300 et 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

- elle a manqué à son obligation de mener des enquêtes de surveillance adéquates ou en temps opportun, en contravention aux Règles de l'ACFM.

23. L'intimée a pleinement coopéré à l'examen de l'OCRI et a entrepris des efforts pour remédier à la conduite reprochée.

24. Elle a versé ou est en train d'offrir aux clients un dédommagement total d'environ 10 000 \$ qui s'ajoute aux quelque 58 000 \$ qu'elle avait déjà versés lorsqu'elle avait traité les plaintes des clients qui font l'objet de la présente instance.

25. En résumé, l'intimée, qui n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'OCRI ou de l'ACFM auparavant, a accepté la responsabilité de sa conduite fautive. En concluant l'entente de règlement, elle a épargné à l'OCRI le temps, les ressources et les dépenses liés à la tenue d'une audience complète et contestée.

LES SANCTIONS

26. La question de savoir si les actions de l'intimée constituaient des contraventions à la réglementation applicable justifiant des sanctions n'étant pas remise en cause, la tâche restante du jury d'audience est d'évaluer le caractère raisonnable des sanctions proposées par rapport à la gravité de la conduite fautive.

27. Les sanctions non pécuniaires sont raisonnables compte tenu des circonstances, et elles ont été acceptées et respectées ou sont en voie de l'être.

28. En ce qui concerne le montant de l'amende à imposer, le personnel a présenté dans ses observations écrites un certain nombre de décisions traitant de l'imposition d'amendes et de frais. Dans les sept cas cités, la sanction minimale pour ne pas avoir traité les plaintes rapidement et équitablement était de 35 000 \$, plus 5 000 \$ au titre des frais⁸. Quant à la sanction maximale, elle s'élevait à 200 000 \$ dans deux cas, plus 20 000 \$ et 25 000 \$ au titre des frais, respectivement⁹.

29. Pour déterminer si la sanction pécuniaire se situe dans une fourchette raisonnable, le jury d'audience note l'écart de 100 000 \$ entre les sanctions maximales imposées dans les affaires antérieures et la sanction convenue dans la présente affaire. Outre l'examen de la gravité de la conduite fautive, le jury d'audience a également pris en compte les éléments suivants :

- le fait que les deux décisions antérieures citées ont été rendues en 2017, soit six ans avant la présente affaire;
- la gravité de la conduite fautive de l'intimée, notamment sa durée de trois ans, le grand nombre (99) d'incidents non signalés et de plaintes négligées;
- la défaillance systémique du système de conformité de l'intimée;
- la taille et la notoriété de l'intimée;
- l'atteinte à l'intégrité des processus réglementaires des marchés financiers;
- l'atteinte à la réputation de l'ACFM, maintenant l'OCRI, et de ses membres et à la confiance du public envers ceux-ci.

30. En évaluant ces facteurs, le jury d'audience a tenu compte du fait que l'intimée est l'une des institutions financières les plus importantes et les plus reconnues du Canada. Le public s'attend à ce que l'intimée soit un leader dans l'établissement et le maintien des pratiques exemplaires sur le marché.

31. Les Lignes directrices sur les sanctions de l'OCRI fournissent des indications non obligatoires au personnel et aux intimés ainsi qu'aux jurys d'audience qui disposent d'un pouvoir discrétionnaire pour décider des sanctions ou de l'acceptation d'une entente de règlement. Les Lignes directrices fournissent un cadre visant à promouvoir l'uniformité, l'équité et la transparence dans l'exercice de ce pouvoir discrétionnaire, en énonçant des principes à prendre en considération.

⁸ Re Keybase Financial Group Inc., 2020

⁹ (Dans ces deux affaires, il s'agissait de la deuxième audience disciplinaire des intimés).

32. Parmi ces principes, on retrouve notamment les suivants :

- Les sanctions sont de nature préventive et doivent protéger le public, renforcer l'intégrité du marché et améliorer les pratiques sur le marché;
- La capacité de paiement de l'intimé peut être un élément pertinent à prendre en considération pour déterminer le montant d'une sanction pécuniaire ou des frais.

33. Les Lignes directrices font référence au pouvoir discrétionnaire du jury d'audience d'imposer des sanctions correctives, des suspensions et des interdictions permanentes, ainsi que des amendes pouvant aller jusqu'à 5 millions \$ pour chaque contravention. Elles précisent que le montant de l'amende doit être proportionnel à la gravité de la conduite fautive et ne doit pas être considéré comme un « droit de permis » ou un « prix à payer pour faire des affaires ».

L'ENTENTE DE RÈGLEMENT

34. L'entente de règlement prévoit les modalités de règlement suivantes :

- a) l'intimée devra payer une amende de 300 000 \$, conformément à l'alinéa 7.4.1.2 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective, le 28 février 2024;
- b) l'intimée devra payer une somme de 25 000 \$ au titre des frais, conformément à la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective, le 28 février 2024;
- c) l'intimée 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 (auparavant l'alinéa 1.4 a), les Règles 2.5.1 et 2.11 des Règles de l'ACFM et les Principes directeurs n° 3 et n° 6 de l'ACFM).

LA CONCLUSION

35. Le jury d'audience peut accepter ou rejeter l'entente de règlement, mais n'a pas le pouvoir de la modifier. Après avoir examiné les décisions invoquées, le jury d'audience conclut que la sanction pécuniaire est nettement plus élevée que celles imposées dans les affaires citées par le personnel. Néanmoins, dans les circonstances de la présente affaire, telles qu'elles sont exposées ci-dessus, les sanctions prévues dans l'entente de règlement se situent dans une fourchette raisonnable.

36. Le jury d'audience accepte à l'unanimité l'entente de règlement et rend l'ordonnance suivante :

- a) L'intimée devra payer une amende de 300 000 \$, conformément à l'alinéa 7.4.1.2 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective, le 28 février 2024;
- b) L'intimée devra payer une somme de 25 000 \$ au titre des frais, conformément à la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective, le 28 février 2024;
- c) L'intimée 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 (auparavant l'alinéa 1.4 a), les Règles 2.5.1 et 2.11 des Règles de l'ACFM et les Principes directeurs n° 3 et n° 6 de l'ACFM).

37. La présente instance est confidentielle aux conditions suivantes, comme l'ont demandé conjointement les parties. Le jury d'audience a en outre ordonné ce qui suit :

Si, à quelque moment que ce soit, une personne qui n'est pas partie à la présente instance, à l'exception des entités énoncées à la Règle 6.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, demande dans le cadre de l'instance la production de pièces ou l'accès à des pièces qui contiennent des renseignements personnels au sens de la politique sur la confidentialité de l'OCRI, le Bureau du secrétaire général de la Division des courtiers en épargne collective de l'OCRI ne fournira pas de copies des pièces demandées ou n'y donnera pas accès sans avoir préalablement caviardé tous les renseignements financiers et personnels de l'intimée, conformément aux paragraphes 1.8 2) et 5) des Règles de procédure des courtiers en épargne collective.

Fait à Toronto (Ontario) le 12 mars 2024.

« Louise Barrington »

Louise Barrington, présidente

« Kenneth Mann »

Kenneth Mann, membre représentant le secteur

« Tim Pryor »

Tim Pryor, membre représentant le secteur

Annexe A
Entente de règlement
Dossier n° 202302

AFFAIRE INTÉRESSANT :

les Règles visant les courtiers en épargne collective

et

Services d'investissement TD Inc.

ENTENTE DE RÈGLEMENT

I. L'INTRODUCTION

1. L'Organisme canadien de réglementation des investissements (**OCRI**), issu de la fusion de l'OCRCVM et de l'ACFM, annoncera qu'il propose de tenir une audience (**l'audience de règlement**) pour déterminer si, en vertu de la Règle 7.4.4.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, un jury d'audience du conseil de section de l'Ontario de l'OCRI (le **jury d'audience**) devrait accepter l'entente de règlement (**l'entente de règlement**) conclue entre le personnel de l'OCRI (le **personnel**) et Services d'investissement TD Inc. (**l'intimée**).
2. Le personnel et l'intimée acceptent les modalités de la présente entente de règlement et y consentent.
3. Le personnel et l'intimée recommandent conjointement que le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

II. LA CONTRAVENTION

4. L'intimée reconnaît la violation suivante des Règles visant les courtiers en épargne collective¹⁰ :

Entre janvier 2018 et mars 2021, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en œuvre et de maintenir des politiques, des procédures et des contrôles de supervision internes adéquats concernant le traitement des plaintes, les enquêtes sur les conduites fautives présumées des personnes autorisées, le règlement de ces problèmes de conduite fautive et la détection des événements à déclarer à l'OCRI (auparavant l'ACFM) afin de veiller à respecter son obligation de fournir à l'OCRI des rapports obligatoires sur les événements dans le système de suivi des événements du membre et de mener des enquêtes de supervision adéquates ou en temps opportun, 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 collective (auparavant l'alinéa 1.4 a) et les Règles 2.5.1 et 2.11 des Règles de l'ACFM et les Principes directeurs n° 3 et n° 6 de l'ACFM).

III. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT

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

¹⁰ Au moment de la conduite visée par la présente instance, l'alinéa 1.4 a) et les Règles 2.5.1 et 2.1.1 des Règles de l'ACFM ainsi que les Principes directeurs n° 3 et n° 6 de l'ACFM étaient en vigueur et sont maintenant intégrés à l'alinéa 1.4 a) et aux Règles 2.5.1, 300 et 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective citées dans la présente instance.

- a) l'intimée doit payer une amende de 300 000 \$ en vertu de l'alinéa 7.4.1.1 b) des Règles visant les courtiers en épargne collective, et ce, à la date où l'entente de règlement est acceptée;
- b) l'intimée doit payer une somme de 25 000 \$ au titre des frais en vertu de la Règle 7.4.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective, et ce, à la date où l'entente de règlement est acceptée;
- c) l'intimée 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 (auparavant l'alinéa 1.4 a), les Règles 2.5.1 et 2.11 des Règles de l'ACFM et les Principes directeurs n° 3 et n° 6 de l'ACFM);
- d) un haut dirigeant de l'intimée assistera à l'audience de règlement par vidéoconférence à la date prévue.

6. L'intimée consent à ce que le jury d'audience ordonne le respect de la confidentialité selon les modalités suivantes :

Si, à quelque moment que ce soit, une personne qui n'est pas partie à la présente instance, à l'exception des entités énoncées à la Règle 6.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective, demande dans le cadre de l'instance la production de pièces ou l'accès à des pièces qui contiennent des renseignements personnels au sens de la politique sur la confidentialité de l'OCRI, le Bureau du secrétaire général de la Division des courtiers en épargne collective de l'OCRI ne fournira pas de copies des pièces demandées ou n'y donnera pas accès sans avoir préalablement caviardé tous les renseignements financiers et personnels de l'intimée, conformément aux paragraphes 1.8 2) et 5) des Règles de procédure des courtiers en épargne collective.

7. Le personnel et l'intimée acceptent le règlement en se fondant sur les faits énoncés dans la présente entente de règlement.

IV. LES FAITS CONVENUS

L'historique de l'inscription

8. L'intimée est un courtier membre inscrit à titre de courtier en épargne collective dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada, conformément aux lois sur les valeurs mobilières. Depuis le 11 janvier 2002, l'intimée est un courtier membre de l'OCRI (auparavant un membre de l'ACFM).

L'aperçu

9. À la fin de l'année 2017 ou vers cette période, l'intimée a confié ses processus de traitement des plaintes des clients, les enquêtes sur les conduites fautives présumées des personnes autorisées, le règlement de ces problèmes de conduite fautive ainsi que la détection des événements à déclarer à l'ACFM à des unités d'affaires au sein de la banque faisant partie du même groupe qu'elle, y compris l'équipe Relations avec les clients des Services bancaires personnels au Canada (l'**équipe Relations**) et l'équipe des ressources humaines de la banque. L'intimée a toujours conservé sa fonction de déclaration de renseignements.

10. Comme il est décrit ci-dessous, à partir de la fin de l'année 2017 ou vers cette période, l'intimée a manqué à son obligation de superviser et de former adéquatement les employés responsables du traitement des plaintes, des enquêtes sur les conduites fautives présumées des personnes autorisées, du règlement de ces problèmes de conduite fautive et de la détection et du signalement des événements à déclarer, ce qui l'a conduit à manquer à son obligation de déclarer les plaintes des clients et les conduites fautives présumées des personnes autorisées.

Le manquement à l'obligation de déclarer les plaintes des clients et les conduites fautives présumées des personnes autorisées

11. Au début de l'année 2021 ou vers cette période, le personnel a remarqué qu'à de nombreuses occasions, l'intimée avait manqué à son obligation de déclarer en temps opportun ou n'avait tout simplement pas déclaré des événements (y compris des plaintes de clients et des cas de conduite fautive présumée de personnes autorisées) dans le système de suivi des événements du membre (**SSEM**), en contravention à la Règle 600 des

Règles visant les courtiers en épargne collective.

12. Par conséquent, le personnel a fait part de ses préoccupations à l'intimée au sujet de ses procédures de déclaration des plaintes. L'intimée a donc mené un examen interne approfondi à la suite duquel elle a révélé au personnel qu'entre janvier 2018 et mars 2021, elle n'avait pas déclaré 99 plaintes de clients et 15 cas de conduite fautive présumée de personnes autorisées dans le SSEM, en contravention à la Règle 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

13. Après avoir découvert les événements non déclarés, l'intimée les a tous consignés dans le SSEM, conformément aux exigences.

Le manquement à l'obligation d'enquêter sur les plaintes des clients et de les traiter adéquatement

14. En plus d'informer le personnel des 99 plaintes de clients qu'elle n'avait pas déclarées dans le SSEM, comme il est décrit ci-dessus au paragraphe 12, l'intimée a informé le personnel qu'elle avait déterminé n'avoir pas enquêté sur les 99 plaintes de clients ni réglé celles-ci conformément à la Règle 300 des Règles visant les courtiers en épargne collective et à ses politiques et procédures.

15. D'après la déclaration de l'intimée et l'enquête du personnel, les lacunes suivantes ont été relevées :

- a) dans huit cas, l'intimée n'a pas réglé équitablement les plaintes de clients;
- b) dans au moins 52 cas, l'intimée a manqué à son obligation de tenir des dossiers adéquats des mesures prises pour traiter les plaintes et, par conséquent, elle n'a pas pu déterminer si elle avait mené une enquête adéquate sur les plaintes des clients ou si elle les avait réglées de façon équitable;
- c) à quelques exceptions près, l'intimée a manqué à son obligation de communiquer une décision définitive aux clients dans une réponse détaillée.

16. Comme il est décrit plus haut, l'intimée a manqué à son obligation de mettre en œuvre des formations, des politiques, des procédures et des contrôles de supervision internes adéquats concernant le traitement des plaintes pour s'assurer que, après avoir reçu les plaintes, elle respecte son obligation de produire les rapports obligatoires dans le SSEM et qu'elle mène des enquêtes de supervision adéquates ou en temps opportun.

Les facteurs supplémentaires

17. Aucun des manquements susmentionnés en matière de déclaration et de traitement des plaintes n'était lié à des allégations de vol, de fraude, de détournement de fonds, de falsification, de fausse déclaration, d'opérations financières personnelles ou d'opérations non autorisées. Les manquements qui ont soulevé des préoccupations d'ordre réglementaire ont fait l'objet ou font actuellement l'objet d'une enquête et d'un règlement par l'OCRI.

18. Après avoir relevé les lacunes décrites ci-dessus, l'intimée a rapidement pris des mesures pour regrouper les activités de traitement des plaintes au sein de l'équipe Relations et a apporté des améliorations en deux phases à cette équipe. Dans le cadre de la première phase, l'intimée a pris les mesures suivantes :

- a) elle a entrepris un examen quotidien des dossiers de l'équipe Relations afin de veiller au bon fonctionnement des activités de triage et d'évaluation des éléments reçus, ce qui comprenait la vérification de mesures telles que la classification appropriée des plaintes et la transmission d'accusés de réception adéquats;
- b) elle a fourni une formation et une rétroaction immédiates au personnel de l'équipe Relations en fonction des examens quotidiens;
- c) elle a organisé des appels quotidiens avec les agents de traitement des plaintes de l'équipe Relations pendant plusieurs mois;
- d) elle a examiné l'ensemble des dossiers de plaintes réglementaires avant que ces derniers ne soient fermés par l'équipe Relations;
- e) elle a déclaré toutes les plaintes réglementaires au nom de l'équipe Relations et, au besoin, a

entrepris des enquêtes en vertu des règles 300 et 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective.

19. Dans le cadre de la seconde phase, l'intimée effectue maintenant la supervision de l'équipe Relations et assume la responsabilité de déclarer dans le SSEM et de surveiller les enquêtes et les mesures disciplinaires internes.

20. En ce qui concerne l'équipe des ressources humaines, qui est chargée de mener des enquêtes internes sur les personnes autorisées et de gérer les processus disciplinaires de l'intimée, celle-ci a rapidement pris les mesures suivantes :

- a) elle a mis à jour les instructions destinées au personnel des ressources humaines ainsi que les processus de communication de ses obligations de déclaration en vertu de la Règle 600 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- b) elle a établi l'obligation pour l'équipe des ressources humaines de l'aviser de toute mesure disciplinaire imposée à une personne autorisée dans les deux jours ouvrables suivant la date de transmission de la lettre de réprimande;
- c) elle examine deux fois par semaine un rapport concernant l'ensemble des dossiers qui ont été ouverts et fermés par l'équipe des ressources humaines afin de s'assurer que tous les cas où ses obligations de déclaration devaient être respectées ont été repérés et communiqués à l'OCRI.

21. En tout temps, l'intimée a coopéré à l'enquête du personnel de l'OCRI sur les questions qui font l'objet de la présente entente de règlement.

22. L'intimée a pris des mesures pour corriger la conduite décrite plus haut, en examinant notamment les plaintes qui avaient fait l'objet d'une enquête inadéquate et en indemnisant les clients lorsque cela était justifié, conformément à ses exigences en matière de traitement des plaintes. Elle a versé ou est en train d'offrir aux clients un dédommagement total d'environ 10 000 \$ qui s'ajoute aux quelque 58 000 \$ qu'elle avait déjà versés lorsqu'elle avait traité les plaintes des clients qui font l'objet de la présente instance.

23. L'intimée n'avait jamais été visée par une instance disciplinaire de l'OCRI (ou de l'ACFM) auparavant.

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.

V. LES MODALITÉS DE RÈGLEMENT SUPPLÉMENTAIRES

25. Le présent règlement est conclu 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 de l'ACFM.

26. L'entente de règlement est conditionnelle à son acceptation par le jury d'audience. Au cours ou au terme de l'audience de règlement, le jury d'audience pourra accepter ou rejeter l'entente de règlement. Les audiences de règlement sont généralement tenues à huis clos, conformément à la Règle 7.3.5 des Règles visant les courtiers en épargne collective et au paragraphe 15.2 2) des Règles de procédure des courtiers en épargne collective. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, l'instance deviendra publique, et la décision du jury d'audience ainsi que l'entente de règlement pourront être consultées à www.mfda.ca.

27. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement, le personnel et l'intimée conviennent de ce qui suit :

- a) L'entente de règlement constituera la totalité de la preuve à soumettre à l'audience de règlement, sous réserve de la Règle 15.3 des Règles de procédure des courtiers en épargne collective;
- b) L'intimé accepte de renoncer à tout droit à une audience complète, à une révision ou à un appel, notamment devant le conseil d'administration de l'OCRI ou toute autorité en valeurs mobilières qui a compétence en l'espèce en vertu de sa loi habilitante, ou à toute révision judiciaire ou à tout appel de l'affaire devant tout tribunal du territoire compétent;

- c) Sauf dans le cas d'une instance introduite à l'égard d'une allégation de non-conformité avec la présente entente de règlement, le personnel n'introduira aucune instance contre l'intimé en vertu des Règles visant les courtiers en épargne collective relativement aux contraventions décrites dans la présente entente de règlement. Aucune disposition de l'entente de règlement n'empêche le personnel d'enquêter ou d'introduire une instance à l'égard de toute contravention qui n'est pas mentionnée dans l'entente de règlement, qu'elle fût connue ou non au moment du règlement. De plus, aucune disposition de la présente entente de règlement ne libère l'intimé de ses obligations réglementaires continues;
- d) Dans l'avis donné au public conformément à la Règle 7.4.5 des Règles visant les courtiers en épargne collective, l'intimée sera réputée avoir été sanctionnée par le jury d'audience en vertu de la Règle 7.4.1.2 des Règles visant les courtiers en épargne collective;
- e) Ni le personnel ni l'intimée ne feront de déclaration publique incompatible avec la présente entente de règlement. Le présent paragraphe ne vise aucunement à restreindre le droit de l'intimée de présenter une défense pleine et entière dans l'éventualité où des poursuites civiles ou autres seraient intentés contre elle.

28. Si le jury d'audience accepte l'entente de règlement et que, par la suite, l'intimée ne respecte pas l'une des modalités de règlement énoncées aux présentes, le personnel se réserve le droit d'introduire une instance contre l'intimée, ses dirigeants ou ses administrateurs en vertu de la Règle 7.4.3 des Règles visant les courtiers en épargne collective en se fondant notamment sur les faits exposés dans l'entente de règlement et sur la violation de celle-ci. Si de telles mesures disciplinaires supplémentaires sont prises, l'intimée accepte que les instances soient instruites et tranchées par un jury d'audience composé de certains ou de l'ensemble des membres du jury d'audience qui a accepté l'entente de règlement, s'ils sont disponibles.

29. L'entente de règlement prendra effet et deviendra exécutoire pour l'intimée et le personnel à la date de son acceptation par le jury d'audience. Sauf si les parties en ont convenu autrement, les amendes et les frais imposés à l'intimée sont payables immédiatement, et les suspensions, révocations, interdictions, conditions ou autres modalités de l'entente de règlement entrent en vigueur à la date de prise d'effet de celle-ci.

30. Si, pour quelque raison que ce soit, le jury d'audience n'accepte pas l'entente de règlement, le personnel et l'intimée auront droit à des instances, à des mesures de redressement et à des contestations, notamment à la tenue d'une audience disciplinaire en vertu des Règles 7.3 et 7.4 des Règles visant les courtiers en épargne collective, sans égard à l'entente de règlement ou aux négociations ayant mené au règlement.

31. Les modalités de l'entente de règlement seront traitées de manière confidentielle par les parties jusqu'à ce que le jury d'audience accepte l'entente, et pour toujours si, pour quelque raison que ce soit, le jury d'audience n'accepte pas l'entente de règlement, sauf s'il y a un consentement écrit de l'intimée et du personnel ou si la loi l'exige. Les modalités de l'entente de règlement seront rendues publiques si le jury d'audience accepte l'entente de règlement.

32. L'entente de règlement peut être signée en plusieurs exemplaires, tous les exemplaires constituant ensemble une entente liant les parties. Une signature télécopiée ou la copie électronique d'une signature sera aussi valide qu'une signature originale.

FAIT le 15 février 2024.

« Greg Stoeckl » _____

Services d'investissement TD Inc.

Par :

« S.M. » _____

Témoin – signature

« S.M. » _____

Témoin – nom en caractères d'imprimerie

« Alan Melamud » _____

Personnel de l'Organisme canadien de réglementation des investissements

Par : Alan Melamud, avocat principal de la mise en application

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