3.7

Décisions administratives et disciplinaires

### 3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

#### 3.7.1 Autorité

Veuillez noter que les décisions administratives rendues par l'Autorité des marchés financiers à l'égard d'un cabinet, représentant autonome ou société autonome sont publiées sous forme de tableau à la section 3.8.4 de ce Bulletin.

#### 3.7.2 BDR

Les décisions prononcées par le Bureau de décision et de révision sont publiées à la section 2.2 du bulletin

#### 3.7.3 OAR

Veuillez noter que les décisions rapportées ci-dessous peuvent faire l'objet d'un appel, selon les règles qui leur sont applicables.

3.7.3.1 Comité de discipline de la	CSF	

# **COMITÉ DE DISCIPLINE**

#### CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA PROVINCE DE QUÉBEC

N°: CD00-1058

DATE: 21 décembre 2015

Président

LE COMITÉ : M<sup>e</sup> Claude Mageau

M. Jean-Michel Bergot Membre M. Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin. Membre

LYSANE TOUGAS, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

C.

**SEMIHA KARACOVA**, conseillère en sécurité financière et représentante de courtier en épargne collective (certificat numéro 173623)

Partie intimée

#### **DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION**

\_\_\_\_\_

CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 142 DU *CODE DES PROFESSIONS*, LE COMITÉ A PRONONCÉ L'ORDONNANCE SUIVANTE :

Ordonnance de non-diffusion, non-publication des pièces et de tout renseignement ou information pouvant identifier le consommateur mentionné dans la présente décision.

[1] Le 26 mars 2015, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le « comité ») s'est réuni au siège social de la Chambre, sis au 300, rue Léo-Pariseau,

bureau 2600, Montréal, pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée le 29 avril 2014 ainsi libellée :

#### **LA PLAINTE**

- 1. À Montréal, le ou vers le 1<sup>er</sup> novembre 2010, l'intimée n'a pas pris les mesures raisonnables afin d'assurer l'exactitude et l'intégralité des renseignements transmis à sa cliente A.B. sur les frais applicables au transfert de ses comptes REEE de la Global Educational Trust Foundation au Groupe Investors, contrevenant ainsi aux articles 7, 10, 14 et 19 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, chapitre D-9.2, r.7.1).
- [2] La plaignante était représentée par M<sup>e</sup> Valérie Déziel et l'intimée par M<sup>e</sup> Eric Bédard.

### PLAIDOYER DE CULPABILITÉ

- [3] À l'ouverture de la séance, l'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'unique chef d'accusation porté contre elle.
- [4] Après s'être assuré que l'intimée comprenait bien que, par ce plaidoyer, elle reconnaissait les gestes reprochés, le comité a demandé à la procureure de la plaignante de brièvement décrire les faits du dossier et de produire les documents pertinents à la plainte.
- [5] À cet effet, la procureure de la plaignante a déposé un cahier contenant les pièces P-1 à P-29 avec le consentement de l'intimée. De plus, elle a brièvement décrit les faits reprochés en référant auxdites pièces.
- [6] Après avoir pris connaissance des documents déposés et des représentations sommaires de la procureure de la plaignante, le comité a pris acte du plaidoyer de culpabilité de l'intimée et l'a déclarée coupable séance tenante sous l'unique chef d'accusation contenu à la plainte.

[7] Les parties se sont déclarées prêtes à procéder sur sanction indiquant au comité qu'elles n'avaient pas de recommandation commune à lui soumettre relativement à la sanction.

#### **PREUVE DES PARTIES**

- [8] La procureure de la plaignante indique au comité que suite à la production des pièces P-1 à P-29 ci-haut mentionnées, elle ne fera pas entendre de témoin.
- [9] Essentiellement, elle résume ainsi les faits du présent dossier.
- [10] La cliente de l'intimée, qui avait une connaissance limitée du français, a rencontré l'intimée pour demander si elle pouvait agir à titre de conseillère en sécurité financière.
- [11] Plus particulièrement, la cliente de l'intimée lui a demandé si elle pouvait transférer les comptes REEE qu'elle avait alors chez Global Educational Trust Foundation (Global) au Groupe Investors où travaillait l'intimée.
- [12] La cliente prétend que l'intimée ne lui a pas mentionné précisément quels seraient les frais de transfert.
- [13] À la pièce P-27, on retrouve la plainte de la cliente où elle prétend que l'intimée lui a mentionné qu'il y aurait des frais d'environ 25 \$ pour chacun des comptes de ses enfants alors que dans les faits, selon elle, les transferts lui ont causé des pertes d'environ 5 300 \$.
- [14] La cliente avait cinq (5) comptes différents correspondant à ses cinq (5) enfants.
- [15] On retrouve aux pièces P-4, P-9, P-14 et P-19 les transferts des comptes pour les quatre (4) premiers enfants.

- [16] À la pièce P-24, on retrouve le transfert pour le compte du cinquième enfant.
- [17] Les quatre (4) premiers transferts ont été effectués en janvier 2011.
- [18] Le transfert du compte du cinquième enfant de la cliente de l'intimée s'est fait près de trois (3) mois plus tard, soit en avril 2011.
- [19] Le procureur de l'intimée fit, par la suite, entendre l'intimée qui est venue expliquer les circonstances de l'infraction reprochée. Aucune preuve documentaire ne fut déposée au soutien de son témoignage.
- [20] Elle indique tout d'abord qu'elle est d'origine turque et qu'elle est arrivée au Canada en 2006.
- [21] Elle a obtenu en Turquie son certificat de conseillère en fonds mutuels en mai 2006.
- [22] À son arrivée, elle a dû suivre des cours de français afin d'être en mesure de s'intégrer à la société québécoise.
- [23] Sa cliente A.B., qui est aussi d'origine turque, l'a rencontrée au début 2010.
- [24] La cliente A.B. n'était alors pas satisfaite des services reçus chez Global car elle ne pouvait pas se faire comprendre par son conseiller qui ne comprenait pas et ne parlait pas le turc.
- [25] La cliente indiqua à l'intimée qu'elle voulait transiger avec un conseiller qui pourrait la comprendre elle et sa famille et c'est pour cette raison que la cliente est entrée en contact avec l'intimée et a retenu ses services.
- [26] Par conséquent, l'intimée voulait transférer de Global à Groupe Investors les cinq (5) comptes REEE détenus chez Global.

[27] L'intimée mentionne qu'elle a alors indiqué à la cliente qu'elle devait aller à Global pour tenter d'obtenir de l'information quant aux frais de transfert.

- [28] L'intimée a d'ailleurs elle-même tenté de communiquer avec Global afin d'avoir l'information et on lui aurait alors indiqué qu'on ne pouvait pas lui transmettre l'information demandée car celle-ci ne pouvait être transmise qu'à la cliente personnellement.
- [29] L'intimée indique, qu'après avoir vérifié avec ses collègues de bureau, ceux-ci lui ont dit qu'elle se devait d'obtenir l'information et la documentation, plus particulièrement les contrats de sa cliente, afin d'en connaître exactement les coûts de transfert.
- [30] Après deux (2) semaines, l'intimée mentionne que la cliente est venue la rencontrer pour les transferts de ses comptes et la cliente indiqua à l'intimée qu'elle n'avait pas pu obtenir de la part de Global l'information quant aux frais de transfert.
- [31] La cliente voulait alors exécuter les transferts, même si l'intimée n'avait pas, à ce moment-là, obtenu toute l'information pertinente quant aux transferts des comptes.
- [32] L'intimée indique au comité qu'elle ne voyait pas vraiment d'empêchement à faire immédiatement les transferts, sans avoir toute l'information pertinente à ce sujet, étant donné que lorsque le chèque et la documentation s'y rapportant seraient reçus par la cliente (la cliente était en copie de la documentation envoyée au Groupe Investors par Global), celle-ci pourrait alors constater quels sont les frais de transfert et que si elle considère qu'ils sont trop élevés, elle pourrait alors tout simplement décider d'annuler les transferts et de retourner le chèque à Global.
- [33] Par conséquent, elle était d'opinion que de cette façon, la cliente ne pouvait être pénalisée.

[34] Après que la cliente eut reçu de Global copie du chèque et de la documentation indiquant le montant qui serait transféré, elle s'est présentée au bureau de l'intimée et lui a exprimé son mécontentement.

- [35] L'intimée a alors suggéré à la cliente de ne pas finaliser lesdits transferts compte tenu de ce qui précède.
- [36] L'intimée mentionne que la cliente a néanmoins procédé aux transferts de quatre (4) de ses comptes en janvier 2011, et ce nonobstant l'avis contraire de l'intimée et le fait qu'elle savait combien elle recevrait de Global.
- [37] Par la suite, en avril 2011, la cliente procéda au transfert du dernier compte, soit celui détenu au nom de son cinquième enfant (pièce P-24).
- [38] L'intimée reconnaît qu'elle aurait dû procéder à une investigation plus poussée quant aux frais de transfert, mais elle soumet que la cliente ne peut prétendre qu'elle ne connaissait pas l'envergure des frais de transfert puisqu'en décembre 2010, elle avait reçu copie du chèque de Global avec tous les détails des transferts et que c'est, en toute connaissance de cause, qu'elle a finalisé en janvier 2011 les quatre (4) transferts, alors qu'elle aurait pu tout simplement décider de mettre fin au processus.
- [39] Qui plus est, l'intimée mentionne que la cliente a même, par la suite, procédé au transfert du cinquième compte de la même façon, ce qui dans les circonstances, indique bien que la plainte de la cliente quant à son absence de connaissance des frais de transfert (pièce P-27) doit être prise avec circonspection.
- [40] L'intimée mentionne par la suite que la cliente communiqua plus tard dans l'année 2011 pour retirer complètement les fonds des quatre (4) premiers comptes d'épargne transférés étant donné qu'elle faisait face à d'importants problèmes

financiers. L'intimée lui aurait alors indiqué que cette intention de sa part n'était pas dans les circonstances avisée et elle lui a alors déconseillé de ce faire.

- [41] La cliente a néanmoins retiré les fonds des quatre (4) premiers comptes, mais a conservé celui de son dernier enfant.
- [42] En retirant ainsi les fonds des quatre (4) comptes en question, la cliente perdait la subvention gouvernementale qui lui avait été accordée à l'ouverture de ces comptes.
- [43] L'intimée mentionne que Groupe Investors a, par la suite, rejeté la plainte de la cliente à son égard après l'avoir analysée.
- [44] L'intimée mentionne aussi que sa cliente l'a poursuivie en Cour du Québec, division des petites créances, pour la somme de 7 000 \$, à cause des frais de transfert.
- [45] L'intimée mentionne qu'elle regrette amèrement que sa cliente a pu subir un préjudice quelconque à cause desdits transferts.
- [46] Elle indique, qu'en fait, elle tentait uniquement d'aider une compatriote qui était démunie et qui avait de la difficulté à s'intégrer à la société québécoise.
- [47] L'intimée mentionne aussi qu'elle a bien appris sa leçon et que dorénavant, aucun transfert n'aura lieu dans les comptes qu'elle supervise à moins qu'elle ait antérieurement reçu toute la documentation nécessaire pour bien s'assurer de la nature et de l'envergure des frais possibles reliés à ces transferts.
- [48] L'intimée indique que le présent cas était unique et particulier pour elle car elle s'est sentie obligée de donner suite aux transferts demandés par la cliente étant donné que celle-ci était turque, ne parlait pas la langue et qu'elle était pressée par son mari d'exécuter les transferts à cause des problèmes financiers que vivait le couple.

[49] Finalement, elle indique que nonobstant la plainte de sa cliente logée chez son employeur à son égard et l'existence de la présente plainte disciplinaire, elle est toujours à l'emploi de Groupe Investors.

- [50] Elle indique que cet incident lui a causé beaucoup de tort étant donné qu'elle est nouvellement arrivée au Canada et qu'elle travaille avec acharnement pour établir sa crédibilité sur le marché à titre de conseillère en sécurité financière.
- [51] Elle indique qu'elle a subi beaucoup de stress à cause de cette situation.

## REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

- La procureure de la plaignante débuta ses représentations en informant le comité qu'il n'y a pas de recommandation commune faite au comité en ce qui concerne la sanction à être rendue à l'intimée.
- Elle demande que le comité condamne l'intimée au paiement d'une amende de [53] 3 000 \$ et des débours.
- [54] Elle indique sommairement les facteurs atténuants suivants :
  - Un plaidoyer de culpabilité;
  - Un acte isolé qui ne concerne qu'une seule famille;
  - Bonne collaboration de la part de l'intimée;
  - Aucune preuve de mauvaise foi et de malveillance de sa part.
- Elle indique au comité les facteurs aggravants suivants : [55]
  - Il s'agit d'une conduite prohibée qui est au cœur de l'exercice de la profession;

- Cette infraction porte atteinte à l'image de la profession;
- Une victime vulnérable qui avait des difficultés en français et qui avait confiance en l'intimée;
- Le préjudice important encouru par la cliente à savoir une somme importante de 5 000 \$;
- Enfin, elle indique que l'élément le plus important dans ce dossier est la relation de confiance qui existait entre la cliente et l'intimée, laquelle a été brisée.
- [56] Par la suite, pour appuyer sa recommandation, la procureure de la plaignante cite trois (3) décisions dans lesquelles une amende de 3 000 \$ a été imposée pour une infraction semblable<sup>1</sup>.
- [57] Par conséquent, la procureure de la plaignante demande au comité de condamner l'intimée au paiement d'une amende 3 000 \$ et aux débours conformément à l'article 151 du *Code des professions*.

# REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉE

[58] Le procureur de l'intimée mentionne qu'au moment des faits pertinents à la présente affaire, l'intimée en était au tout début de sa carrière et qu'elle était dans un contexte de nouvelle arrivée au Canada alors qu'elle devait apprendre une nouvelle langue.

[59] Plus particulièrement, il indique que les quatre (4) premiers transferts ont été complétés en janvier 2011 à la demande de la cliente alors que le chèque avait déjà été

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Lelièvre c. Aubrais, CD00-0900, 25 octobre 2012 (C.D.C.S.F.); Champagne c. Lemire, CD00-0955, 20 août 2013 (C.D.C.S.F.); Bureau c. Léger, CD00-0382, 14 novembre 2003 (C.D.C.S.F.).

envoyé à Groupe Investors avec une copie à la cliente en décembre 2010. Il indique que la cliente aurait pu annuler le transfert après avoir pris connaissance du montant du chèque transmis par Global.

- [60] De plus, il souligne au comité le fait que trois (3) mois plus tard, la cliente décida de procéder au cinquième transfert.
- [61] Il indique qu'on peut sérieusement douter de la prétention de la cliente à l'effet qu'elle ne connaissait pas le montant total des coûts de transfert.
- [62] Le procureur de l'intimée demande au comité qu'une réprimande soit ordonnée à l'intimée et non pas une amende, tel que suggéré par la procureure de la plaignante.
- [63] Il ne soumet pas de précédent à ce sujet ajoutant que l'intimée a bien compris qu'elle aurait dû faire plus de vérifications afin de s'assurer de l'exactitude et de l'ensemble des renseignements concernant les frais de transfert.
- [64] Il ajoute aussi qu'il s'agit d'un acte isolé de la part de l'intimée et qu'il y a très peu de chances de récidive.
- [65] Par la suite, il fait des commentaires sur les différentes autorités produites par la procureure de la plaignante à l'effet que ces décisions doivent être distinguées étant donné que dans le présent cas, il n'y avait aucune malveillance et aucune mauvaise information transmise à la cliente.

#### **ANALYSE ET MOTIFS**

- [66] L'intimée a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'infraction reprochée à la plainte et a été déclarée coupable séance tenante du geste reproché.
- [67] Elle était au moment de l'audition représentante en assurance de personnes

depuis le 5 mars 2008 et en épargne-collective depuis le 12 avril 2007.

- [68] L'intimée est arrivée au Canada en provenance de la Turquie en 2006 alors qu'elle avait déjà son attestation à titre de conseillère de fonds mutuels.
- [69] Ne connaissant pas alors la langue française, elle a donc dû s'inscrire à des cours de français.
- [70] Elle a maintenant une connaissance fonctionnelle du français, même si elle est plus à l'aise dans la langue anglaise. Elle a d'ailleurs livré son témoignage au comité en anglais.
- [71] L'intimée a reconnu sa culpabilité à l'infraction à la première opportunité.
- [72] Elle a agi et collaboré entièrement à l'enquête du syndic de même qu'à celle de son employeur.
- [73] D'ailleurs, en réponse à la plainte faite par la cliente, l'intimée a répondu de façon non équivoque à son employeur de la façon suivante :
  - « To summarize on this case, I believe that I could have done more to find out about the cost of transferring these accounts." (pièce P-28)
- [74] Il est évident que la gravité objective de l'infraction est sérieuse mais le comité considère que les faits particuliers dans la présente affaire viennent teinter la gravité de l'infraction commise.
- [75] En effet, bien que l'intimée ait admis ne pas avoir pris des mesures afin de s'assurer de l'exactitude et de la totalité des renseignements, il n'en demeure pas moins que la séquence des faits présentés au comité est à l'effet que la cliente de l'intimée aurait pu agir autrement et éviter la perte monétaire causée par les transferts.

[76] En effet, la cliente aurait pu ne pas finaliser le transfert de Global à Groupe Investors après avoir reçu copie du chèque de Global ainsi que les détails des frais de transferts indiquant la valeur des fonds transférés pour les quatre (4) premiers comptes de la cliente (pièces P-4, P-9, P-14 et P-19).

- [77] En ce qui concerne le dernier compte pour le cinquième enfant (pièce P-24), le transfert a été exécuté en avril 2011, soit près de trois (3) mois après l'exécution des quatre (4) premiers transferts de Global à Groupe Investors.
- [78] Pour le comité, il est difficile de concevoir que la cliente ne pouvait pas connaître la nature et la totalité des coûts des transferts et que c'est bien plutôt en toute connaissance de cause qu'elle a décidé d'opérer les transferts de Global à Groupe Investors.
- [79] Nonobstant ce qui précède, il demeure tout de même que l'intimée n'a pas pris les mesures raisonnables afin de s'assurer de l'exactitude et de l'intégralité des renseignements relativement aux transferts des fonds de sa cliente.
- [80] La plaignante réclame une amende de 3 000 \$ pour l'infraction reprochée en se basant sur les précédents ci-haut mentionnés.
- [81] Plus particulièrement, elle mentionne comme facteur aggravant le fait que la victime était vulnérable puisqu'elle ne parlait pas français et qu'elle avait confiance en l'intimée qui elle aussi était d'origine turque.
- [82] La plaignante insiste aussi beaucoup sur la relation de confiance existant entre l'intimée et la cliente et que celle-ci en était tout à fait dépendante.
- [83] Sur ce point, tout en ne remettant pas en question la gravité de l'infraction commise, le comité diffère d'opinion avec la procureure de la plaignante.

- [84] En effet, la cliente avait l'occasion de ne pas finaliser les transferts en question.
- [85] Le comité est d'opinion qu'on ne peut prétendre que le défaut de l'intimée ci-haut mentionné ait été la cause de la perte économique de la cliente reliée auxdits transferts.
- [86] Au contraire, il apparaît évident que c'est volontairement et en toute connaissance de cause que les transferts ont été finalisés par la cliente et que par la suite, vers la fin 2011, alors que la cliente avait des problèmes financiers, elle a retiré les fonds de guatre (4) de ses comptes et ce, nonobstant l'avis contraire de l'intimée.
- [87] Compte tenu de ce qui précède, le comité va accepter la suggestion exceptionnelle du procureur de l'intimée d'imposer à l'intimée une réprimande et non pas une amende comme réclamée par la plaignante.
- [88] En effet, tel que mentionné plus haut, l'intimée n'a aucun antécédent disciplinaire, en était alors au début de sa nouvelle carrière et était une nouvelle arrivée au Canada ne parlant presque pas français.
- [89] Il s'agit d'un acte isolé, ce qui est d'ailleurs admis par la plaignante.
- [90] Les décisions produites par la procureure de la plaignante sont différentes du présent cas.
- [91] En effet, aucune information fausse n'a été transmise par l'intimée à la cliente, mais il s'agit plutôt d'un cas où l'intimée aurait dû en faire plus pour sa cliente afin de connaître toute l'information pertinente.
- [92] Enfin, l'intimée n'a pas fait montre de mauvaise foi ni de malveillance.
- [93] L'intimée a subi beaucoup de stress à cause de la présente affaire et a fait l'objet de beaucoup de pression de la part de sa compatriote qui se sentait démunie et qui

vivait une période tendue avec son conjoint compte tenu des difficultés financières que le couple éprouvait.

- [94] L'intimée a témoigné sincèrement devant le comité à l'effet qu'elle avait appris sa leçon.
- [95] Le comité l'a crue et il est d'opinion que le risque de récidive est minime et voire même nul.
- [96] Le comité est donc d'avis qu'en fonction des circonstances propres à cette affaire, des facteurs tant aggravants qu'atténuants, et en respectant les principes devant guider le comité dans la détermination de la sanction à être imposée, qu'une réprimande constitue dans les circonstances la sanction juste et appropriée.
- [97] Par conséquent, sous l'unique chef contenu à la plainte, le comité imposera une réprimande à l'intimée et la condamnera au paiement des déboursés.

#### PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

**RÉITÈRE** la déclaration de culpabilité prononcée à l'audience sous l'unique chef d'accusation contenu à la plainte disciplinaire du 29 avril 2014 en vertu de l'article 7 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 7.1);* 

**DÉCLARE** l'arrêt des procédures relativement aux articles 10, 14 et 19 du Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 7.1);

#### ET PROCÉDANT À RENDRE LA DÉCISION SUR SANCTION

**IMPOSE**, sous l'unique chef d'accusation contenu à la plainte disciplinaire du 29 avril 2014, une réprimande à l'intimée;

**CONDAMNE** l'intimée au paiement des débours conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26).

(s) Claude Mageau M° CLAUDE MAGEAU Président du comité de discipline

(s) Jean-Michel Bergot
M. JEAN-MICHEL BERGOT
Membre du comité de discipline

(s) Sylvain Jutras
M. Sylvain Jutras, A.V.C., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M<sup>e</sup> Valérie Déziel BÉLANGER LONGTIN, s.e.n.c.r.l. Procureurs de la partie plaignante

M<sup>e</sup> Eric Bédard WOODS s.e.n.c.r.l. Procureurs de la partie intimée

Date d'audience : 26 mars 2015

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

# 3.7.3.2 Comité de discipline de la ChAD

Aucune information.

# 3.7.3.3 OCRCVM

Aucune information.

### 3.7.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.