

Déni de responsabilité

Toute ordonnance émise à l'égard du titulaire d'un permis reflète une situation survenue à un moment donné. Le statut d'un titulaire de permis peut changer. Le lecteur est invité à vérifier le statut du permis d'une personne ou d'une entité sous Liaison Permis au site Web de l'ARSF. On peut également communiquer directement avec la personne ou l'entité concernée afin d'obtenir de plus amples renseignements ou plus de précisions au sujet des événements à l'origine de l'ordonnance.

Gouvernement de l'Ontario : Surintendant des services financiers

RELATIVEMENT À la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, c. I.8, tel que modifié, en particulier les articles 392.5 et 407.1

ET RELATIVEMENT À John Willoughby

AVIS D'INTENTION DE RÉVOCATION DE PERMIS

DESTINATAIRE : John Willoughby

L'article 392.5 de la *Loi sur les assurances* (la « Loi ») prévoit que le surintendant des services financiers (le « surintendant ») peut révoquer un permis d'agent d'assurance dans certaines circonstances précises.

L'article 407.1 de la Loi stipule que lorsque le surintendant a l'intention de révoquer un permis d'agent d'assurance sans le consentement de l'agent, il doit donner un avis écrit de son intention à l'agent, y compris les raisons de son intention.

PRENEZ AVIS QUE, conformément aux articles 392.5 et 407,1 – de la Loi, **le surintendant propose de révoquer le permis d'agent d'assurance de John Willoughby**. Les raisons de cette proposition sont décrites ci-dessous.

If you would like to receive this notice in English, please send your request immediately to: Assistant, Hearings, Registry, Financial Services Commission of Ontario, 5160 Yonge Street, P.O. Box 85, Toronto, Ontario, M2N 6L9.

ET PRENEZ AVIS QUE, conformément au paragraphe 407.1(3) de la Loi, **il est possible de demander une audience devant le Tribunal des services financiers au sujet de cette proposition en remplissant la Demande d'audience (formulaire 1) ci-jointe et en la soumettant au Tribunal dans les 15 jours suivant la remise du présent avis. Une copie du formulaire est jointe au présent avis.** Des copies

supplémentaires peuvent être obtenues en visitant le site Internet du Tribunal à l'adresse suivante www.fstontario.ca.

Si une demande d'audience (formulaire 1) est présentée au Tribunal dans les 15 jours suivant la remise du présent avis, les paragraphes 407.1(3) et 407.1(4) de la Loi prévoient que le Tribunal tiendra une audience et décidera s'il faut ou non ordonner au surintendant de donner suite à cette proposition, avec ou sans modifications, ou substituer son opinion à celle du surintendant, et le Tribunal peut imposer les conditions qu'il juge appropriées dans les circonstances.

Si aucune demande d'audience (formulaire 1) n'est présentée au Tribunal dans les 15 jours suivant la remise du présent avis, PRENEZ AVIS QUE le surintendant donnera suite à l'intention de révoquer le permis d'agent d'assurance de John Willoughby conformément au paragraphe 407.1 (7) de la Loi.

Les formulaires de demande d'audience dûment remplis doivent être reçus par le Tribunal dans les 15 jours suivant l'envoi du présent avis. Ils peuvent être envoyés par courrier, par télécopie ou par livraison :

DESTINATAIRE :

Tribunal des services financiers
5160, rue Yonge, 14^e étage, BP 85
Toronto ON M2N 6L9

Aux soins de : Greffier

Télécopieur : 416 226-7750

ET :

Surintendant des services financiers – Agent de discipline réglementaire
Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques commerciales
5160, rue Yonge, 4^e étage, BP 85,
Toronto **ON M2N 6L9**

Télécopieur : 416 590-7070

L'audience devant le Tribunal se déroulera conformément aux *Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers établies* en vertu de la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, L.R.O. 1990, c. S. 22. Les règles sont accessibles sur le site Web du Tribunal : www.fstontario.ca. Il est également possible d'en obtenir une copie en téléphonant au greffier du Tribunal, au 416 590 – 7 294, ou au numéro sans frais, au 1 800 668-0128, poste 7294.

Lors d'une audience, votre intégrité, votre conduite et/ou votre compétence peuvent être mises en cause. Des renseignements supplémentaires ou autres, y compris des motifs supplémentaires ou autres, peuvent vous être fournis à l'appui de cette proposition.

MOTIFS DE LA PROPOSITION

I. HISTORIQUE DE PERMIS DE JOHN WILLOUGHBY

1. John Willoughby (« M. Willoughby ») a obtenu son premier permis en Ontario en tant qu'agent d'assurance vie de niveau 1 et d'assurance accident et maladie le 1er avril 1994. Son permis a été réémis à titre d'agent d'assurance vie de niveau 2 et d'agent d'assurance accident et maladie le 27 novembre 1995. Son permis a expiré le 3 juin 1996 et a été renouvelé le 4 juin 1996. Depuis, le permis de M. Willoughby a été renouvelé tous les deux ans. Son permis actuel a expiré le 3 juin 2018.
2. M. Willoughby n'a aucun antécédent disciplinaire avec la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO).

II. ENQUÊTE DE LA CSFO

3. Le 2 décembre 2016 ou vers cette date, la CSFO a reçu de la Financière Sun Life un formulaire pour la déclaration des irrégularités des agents vie (« formulaire pour la déclaration ») concernant M. Willoughby. Le formulaire pour la déclaration a été signé par Noreen Stevenson (« Mme Stevenson »), enquêtrice principale, conformité individuelle. Le formulaire pour la déclaration contenait des preuves de non-fiabilité.
4. Une lettre de M^{me} Stevenson, jointe au formulaire pour la déclaration, indique que M. Willoughby avait signé un contrat avec Distributeurs Financiers Sun Life (Canada) Inc. du 3 juin 1985 au 4 mars 2016, date à laquelle M. Willoughby a été licencié. Au moment de son licenciement, M. Willoughby travaillait à domicile. La lettre indique également que la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance vie inc. a procédé à un examen des pratiques commerciales de M. Willoughby et qu'elle a relevé des tendances en matière de formulaires vierges pré-signés, de formulaires modifiés, de cas où la signature du client a été découpée d'un autre formulaire et collée sur un autre formulaire, et de formulaires réutilisés.

5. La lettre de Mme Stevenson comprenait une liste de dix-huit dossiers de clients qui comportaient des exemples des problèmes susmentionnés. La lettre comprenait également des copies des documents qui contenaient les problèmes mentionnés, ainsi qu'une copie de l'accord de conseiller de M. Willoughby et de l'avis de résiliation du conseiller.

6. Les irrégularités constatées dans les documents joints au formulaire pour la déclaration sont les suivantes (collectivement « les irrégularités ») :

a. **ER**

- i. *Formulaire* : Chèques préautorisés (« CPA »), datés du 18 février 2014 et du 24 février 2014.

Préoccupation : Montant de 5 000 \$ effacé et remplacé par 5 200 \$; la signature du conseiller précède celle du client.

- ii. *Formulaire* : Connaître son client (« **CSC** »), daté du 6 février 2014.

Préoccupation : Altération de la valeur nette – écriture par-dessus.

- iii. *Formulaire* : CSC, daté du 6 février 2014.

Préoccupation : La valeur nette et la tolérance au risque ont été modifiées sur la copie carbone.

b. **MLP**

- i. *Formulaire* : CSC, daté du 7 juillet 2014.

Préoccupation : La signature du client était une copie numérisée.

c. **KS**

- i. *Formulaire* : Inconnu (formulaire incomplet joint).

Préoccupation : Formulaire vierge pré-signé.

d. **NH**

- i. *Formulaire* : Demande d'accumulation de SunSpectrum, datée du 13 novembre 2015 et du 28 octobre 2015.

Préoccupation : Date sur le formulaire est modifiée; la signature du conseiller est antérieure à la date de signature modifiée du client.

e. **DF**

- i. *Formulaire* : Demande de crédit de la Banque Nationale, datée du 24 février 2015.

Préoccupation : Le montant demandé était inscrit sur le document.

f. **PM**

- i. *Formulaire* : Demande d'accumulation de SunSpectrum, datée du 29 novembre 2011

Préoccupation : Signature du client apposée sur le document avec du ruban adhésif. Deux versions de la page de signature trouvées dans le dossier (2009 et 2011); la partie signature du client du formulaire 2009 a été découpée.

g. **DR**

- i. *Formulaire* : Autorisation de transfert, en date du 2 février 2014 et du 11 février 2014.

Préoccupation : Le formulaire a été réutilisé pour exécuter trois transactions; le montant et les dates ont été modifiés.

h. **AT**

- i. *Formulaire* : Autorisation de transaction, datée du 30 décembre 2011.

Préoccupation : La partie concernant les renseignements sur le client a été découpée dans un autre formulaire et collée sur ce formulaire.

i. **KS**

- i. *Formulaire* : Demande de la série Essential de SunWise, datée du 13 novembre 2012.

Préoccupation : L'ensemble de la demande est un original, à l'exception de la page de signature, qui est une photocopie ou une télécopie et la signature semble avoir été découpée et collée à partir d'un autre formulaire.

j. **KW**

- i. *Formulaire* : Cession de police, en date du 11 décembre 2014.

Préoccupation : Formulaire altéré (liquide correcteur), et la signature a été coupée à partir d'un autre formulaire puis photocopiee sur ce formulaire.

- ii. *Formulaire* : CPA, en date du 1^{er} novembre 2014.

Préoccupation : Direction d'investissement ajoutée après que le client ait signé le formulaire (copie télécopiée).

- iii. *Formulaire* : Formulaire de demande de changement de bénéficiaire, daté du 11 décembre 2014.

Préoccupation : Le numéro de police a été ajouté et la date a été modifiée après que le client ait signé le formulaire.

k. **JW**

- i. *Formulaire* : Cession de police, en date du 7 janvier 2015.

Préoccupation : Signature du client coupée et apposée avec du papier adhésif.

I. VL

- i. *Formulaire* : Formulaire de déclaration de remplacement de contrat d'assurance vie, sans date.

Préoccupation : Formulaire vierge pré-signé.

m. RB

- i. *Formulaire* : Formulaire de déclaration de remplacement de contrat d'assurance vie, sans date.

Préoccupation : Formulaire vierge pré-signé.

n. AF

- i. *Formulaire* : Billet de commande SunWise, sans date.

Préoccupation : Formulaire altéré (liquide correcteur).

o. **LB**

- i. *Formulaire* : Formulaire de déclaration de remplacement de contrat d'assurance vie, daté du 18 août 2011..

Préoccupation : Formulaire altéré (liquide correcteur).

p. **GF**

- i. *Formulaire* : Analyse écrite pour accompagner le Formulaire de déclaration de remplacement de contrat d'assurance vie, datée du 14 novembre 2012.

Préoccupation : Signature du client coupée et apposée avec du papier adhésif.

q. **TC**

- i. *Formulaire* : Autorisation de transfert, datée du 23 juillet 2013.

Préoccupation : Signature du client coupée et apposée avec du papier adhésif.

- ii. *Formulaire* : Calcul de la composante médicale et de la composante liée à l'invalidité du retrait (notarié).

Préoccupation : Formulaire altéré (liquide correcteur).

r. **EH**

- i. *Formulaire* : Formulaire de divulgation d'assurance vie, daté du 23 mars 2000.

Préoccupation : Formulaire vierge pré-signé.

7. Après avoir reçu le formulaire pour la déclaration et les documents à l'appui, le dossier a été confié à Gary Logan (« M. Logan »), enquêteur de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie de la CSFO.

8. Au cours de l'enquête, M. Logan a communiqué avec Greig Humphrey (« M. Humphrey »), directeur adjoint de la supervision à la Financière Sun Life. M. Humphrey a informé M. Logan de ce qui suit :

- a. Les irrégularités dans la documentation des dossiers de M. Willoughby ont été découvertes après son licenciement, qui a pris effet le 4 mars 2016.
- b. Après le licenciement de M. Willoughby, ses dossiers ont été redistribués à d'autres conseillers. Après cette redistribution, une documentation irrégulière a été découverte.
- c. Après la découverte de cette documentation irrégulière, il a été demandé à M. Humphrey d'examiner tous les anciens dossiers de M. Willoughby pour y déceler d'autres irrégularités.

- d. M. Humphrey a examiné près de 80 dossiers, et a découvert des problèmes concernant des documents irréguliers dans 26 de ces dossiers.

9. M. Logan a été informé par M^{me} Stevenson que la Sun Life n'a pas découvert de pertes précises subies par les clients en raison de la documentation irrégulière. M^{me} Stevenson a ajouté que la Sun Life avait mis en place un processus permettant de rencontrer les clients afin d'examiner et de corriger toute documentation jugée irrégulière.

10. Le 14 septembre 2017, M. Logan a assisté à un entretien prévu avec M. Willoughby, mené au domicile de ce dernier, afin de discuter des allégations contenues dans le formulaire pour la déclaration.

11. Au cours de l'entretien, M. Logan a présenté à M. Willoughby des copies de la documentation mentionnée dans le formulaire pour la déclaration. M. Willoughby a été dirigé vers les sections de la documentation qui contenaient les irrégularités en question.

12. M. Willoughby n'a pas fourni d'explications sur les raisons pour lesquelles les documents contenaient des irrégularités. M. Willoughby a notamment répondu que la question n'avait jamais été portée à son attention auparavant, qu'il ne se souvenait pas pourquoi la documentation était telle qu'elle était, et qu'il ne pensait pas être responsable des irrégularités dans la documentation.

13. Sur la base de l'enquête menée, le surintendant a conclu que les irrégularités dans les documents étaient importantes et préoccupantes, et que M. Willoughby était responsable de ces irrégularités.

III. MOTIFS DE RÉVOCATION DU PERMIS

14. Le paragraphe 392.5(1) de la Loi prévoit que le surintendant peut révoquer un permis si l'agent n'a pas observé la Loi, les règlements ou une condition du permis.

15. Le paragraphe 392.5(2) de la Loi et l'article 8 du Règl. de l'Ont. 347/04 permettent au surintendant de révoquer un permis pour tout motif pour lequel une demande peut être refusée ou s'il lui semble que le titulaire du permis a fait l'une des choses suivantes :

- a. violé toute disposition du permis dans le cadre des activités du titulaire du permis en tant qu'agent;
- b. fait une déclaration inexacte ou une omission importante dans la demande de permis;
- c. s'est rendu coupable d'un acte frauduleux ou d'une pratique frauduleuse;
ou
- d. a fait preuve d'incompétence ou d'un manque de fiabilité pour exercer l'activité d'agent d'assurance pour laquelle le permis a été accordé.

16. Le paragraphe 392.4(1) de la Loi prévoit que le surintendant peut refuser de délivrer un permis si l'auteur de la demande ne satisfait pas aux exigences prescrites ou si le surintendant a des motifs raisonnables de croire que l'auteur de la demande n'est pas apte à être titulaire d'un permis, compte tenu des circonstances prescrites et des autres questions que le surintendant juge appropriées. L'article 4 du Règlement de l'Ontario 347/04 prévoit que pour délivrer un permis, le surintendant doit être convaincu, *entre autres*, que le demandeur :

- a. est de bonne mœurs et de bonne réputation;
- b. n'exerce aucune activité commerciale ou profession qui compromettrait son intégrité, son indépendance ou sa compétence en qualité d'agent;
- c. est autrement apte à recevoir un permis; et
- d. entend se présenter publiquement en qualité d'agent et en exercer de bonne foi les activités.

17. De l'avis du surintendant, les irrégularités constatées dans les dossiers des clients de M. Willoughby justifient la révocation de son permis. Comme on l'a vu plus haut, les irrégularités incluent, mais ne sont pas limitées à :

- a. Modification inappropriée des formulaires, y compris l'utilisation de liquide correcteur et l'écriture sur les formulaires;
- b. Manipulation de formulaires, notamment en découpant les signatures des clients et des sections de formulaires et en les collant sur de nouveaux formulaires;
- c. Formulaires vierges pré-signés;
- d. Formulaires réutilisés plusieurs fois en modifiant la date et d'autres renseignements;
- e. Formulaires ajoutés après la signature du client.

18. De l'avis du surintendant, les actions et les pratiques commerciales de M. Willoughby, telles qu'elles sont démontrées par les irrégularités dans la

documentation, constituent une incompetence ou un manque de confiance dans l'exercice des activités d'agence d'assurance pour lesquelles le permis a été accordé, ce qui est contraire à l'article 8 (d) du Règlement de l'Ontario 347/04. L'altération et la manipulation inappropriées de documents sont des actes graves qui portent atteinte à la fiabilité. Compte tenu de la nature des documents en question, de la fréquence et de la durée de ces pratiques, M. Willoughby s'est montré indigne de confiance pour exercer les activités d'agence d'assurance pour lesquelles il a un permis.

19. De l'avis du surintendant, compte tenu des irrégularités dans les documents, M. Willoughby n'est pas apte à être titulaire d'un permis et n'a pas bonne moralité ni bonne réputation, contrairement aux alinéas 4(1)a) et c) du Règl. de l'Ont. 347/04.
20. Par conséquent, le surintendant est d'avis que le permis de M. Willoughby devrait être révoqué.

IV. RÉVOCATION DU PERMIS

21. De l'avis du surintendant, les actions de M. Willoughby ont mis ses clients et le public à risque. Même s'il s'est avéré qu'aucun client n'a subi de pertes précises en raison des irrégularités dans les documents, les actions de M. Willoughby ont fait courir un risque sérieux à ses clients. L'altération et la manipulation inappropriées des formulaires auraient pu rendre les formulaires illégitimes, ce qui aurait pu avoir des effets délétères sur les polices d'assurance et autres produits financiers des clients de M. Willoughby.
22. Au cours de l'entretien de M. Willoughby avec M. Logan, aucune raison n'a été donnée pour expliquer pourquoi les irrégularités apparaissaient dans les documents. Le surintendant est d'avis que, même si les irrégularités ne reposaient pas sur une intention malveillante et qu'elles étaient fondées sur des instructions reçues par les clients, les actes de M. Willoughby justifient la révocation de son permis.
23. Le surintendant est d'avis que l'intérêt du public pourrait être lésé par la poursuite des activités de M. Willoughby en tant qu'agent d'assurance agréé.

24. Pour toutes les raisons susmentionnées, le surintendant est d'avis que le permis de M. Willoughby doit être révoqué.

25. Toute autre raison ou tout autre motif qui pourrait être porté à mon attention.

FAIT à Toronto, Ontario, le 12 février 2018.

L'original signé par

Heather Driver,
Directrice,
Délivrance des permis

Par délégation de pouvoir du surintendant des services financiers

DESTINATAIRE : Tribunal des services financiers

5160, rue Yonge, 14^e étage, C.P. 85
Toronto (Ontario) M2N 6L9

Aux soins de : Greffier

Tél. : (416) 226-7752
Télécopieur : (416) 226-7750
Courriel : contact@fstontario.ca

ET : Ministère du Procureur général, Division du droit civil

Direction de la Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge, 17^e étage
Toronto ON M2N 6L9

a/s de : Ariel Schneider

Tél. : (416) 590-7203
Télécopieur : (416) 590-7556
Courriel : ariel.schneider@fsco.gov.on.ca

Avocat du surintendant des services financiers

Si vous désirez recevoir cet avis en français, veuillez nous envoyer votre demande par courriel immédiatement à : contactcentre@fsrao.ca.