

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1159

DATE : 8 décembre 2017

LE COMITÉ : M ^e Janine Kean	Présidente
M ^{me} Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.	Membre
M. BGilles Lacroix, A.V.C., Pl. Fin.	Membre

NATHALIE LELIÈVRE, ès qualités de syndique par intérim de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

FANNY HUEI-FEN CHEN, conseillère en sécurité financière et conseillère en assurance et rentes collectives (numéro de certificat 107000 et de BDNI 1159701)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ

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

- **Non-divulgateion, non-diffusion et non-publication du nom et prénom du consommateur visé par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de l'identifier, aux fins de sauvegarde de sa vie privée.**

[1] Les 27, 28 et 29 juin 2016, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (le comité) s'est réuni au siège social de la Chambre, sis alors au 300, rue Léo-Pariseau, 26^e étage, à Montréal, pour procéder à l'audition de la plainte disciplinaire portée contre l'intimée le 30 octobre 2015.

[2] La plaignante était représentée par M^e Gilles Ouimet, alors que l'intimée était présente et représentée par M^e Jean Trottier.

LA PLAINTÉ

1. À Montréal, les ou vers les 30 mars et 9 avril 2005, l'intimée n'a pas cherché à avoir une connaissance complète des faits en ne procédant pas à une analyse complète des besoins financiers de son client Z.L.M. alors qu'elle lui faisait souscrire la police d'assurance [...] en remplacement de la police [...] (anciennement [...]), contrevenant ainsi aux articles 16, 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 12, 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3), 6 et 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);
2. À Montréal, le ou vers le 9 avril 2005, l'intimée n'a pas favorisé le maintien en vigueur du contrat d'assurance vie entière numéro [...] (anciennement [...]) au nom de Z.L.M., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);
3. À Montréal, entre les ou vers les 9 avril 2005 et 15 janvier 2014, l'intimée a confectionné ou permis que soit confectionné un faux préavis de remplacement sur lequel la signature du client Z.L.M. a été photocopiée, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 11, 16 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3);
4. À Montréal, entre les ou vers les 13 avril 2005 et 27 avril 2005, l'intimée a créé ou risqué de créer un découvert d'assurance en transmettant une demande de résiliation de la police d'assurance vie [...] (anciennement [...]) au nom de Z.L.M., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 12 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3);
5. À Montréal, le ou vers le 11 mai 2005, l'intimée n'a pas cherché à avoir une connaissance complète des faits en n'effectuant pas le profil d'investisseur de son client Z.L.M. alors qu'elle lui faisait investir la somme de 15 506 \$ dans les fonds IA Clarington Canadian Dividend Fund et IA Clarington Money Market Fund Frony End, devant servir à payer la prime de la police d'assurance [...], contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 12, 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3), 3 et 4 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r. 7.1);
6. À Montréal, entre le ou vers le mois de mai 2005 et l'année 2008, l'intimée n'a pas assuré le suivi de la stratégie mise en place pour son client Z.L.M., contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2), 12, 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3), 14 et 19 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r. 7.1);

7. À Montréal, le ou vers le 6 janvier 2015, l'intimée a entravé le travail de l'enquêteur de la Chambre de la sécurité financière en lui transmettant une copie de la proposition au nom de Z.L.M. et en laissant croire que cette copie était conforme à la proposition transmise à l'assureur en avril 2005 alors que cette copie avait été altérée, contrevenant ainsi aux articles 16, 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2) et 44 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3).

LA PREUVE

[3] La plaignante a produit une volumineuse preuve documentaire (P-1 à P-40) et a fait témoigner P.T., neveu de Z.L.M., madame Amélie Nantel, enquêteuse pour le bureau de la syndique de la Chambre de la sécurité financière (la syndique), ainsi que M. Jean Dumont, spécialiste judiciaire en documents, reconnu expert pour les fins de son rapport et de son témoignage.

[4] Pour sa part, bien qu'ayant annoncé vouloir témoigner pour sa défense, après que la plaignante ait déclaré sa preuve close, l'intimée a choisi de s'en abstenir.

ANALYSE ET MOTIFS

[5] Les principaux éléments de preuve que le comité considère les plus pertinents seront rapportés et analysés, sous chacun des chefs.

Chef d'accusation numéro 1

[6] Ce chef d'accusation reproche à l'intimée de ne pas avoir cherché, entre le 30 mars et 9 avril 2005, à avoir une connaissance complète des faits en ne procédant pas à une analyse complète des besoins financiers (ABF) de son client Z.L.M. alors qu'elle lui faisait souscrire une police d'assurance auprès de Manuvie, en remplacement d'une police souscrite en 1985 auprès de SunLife.

[7] Parmi les dispositions alléguées au soutien de ce chef, le procureur de la plaignante a proposé de retenir l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (en vigueur en 2005) lequel énonçait :

6. Le représentant en assurance de personnes doit, avant de faire remplir une proposition d'assurance, analyser avec le preneur ou l'assuré ses besoins d'assurance, les polices ou contrats qu'il détient, leurs caractéristiques, le nom des assureurs qui les ont émis et tout autre élément nécessaire, tels ses revenus, son bilan financier, le nombre de personnes à

charge et ses obligations personnelles et familiales. Il doit consigner par écrit ces renseignements.

[8] P.T., neveu de Z.L.M. impliqué dans la présente plainte, a témoigné avoir accompagné son oncle à chaque rencontre intervenue avec l'intimée. Son oncle lui a demandé son aide puisqu'il ne connaissait ni le français ni l'anglais, parlant seulement le cantonais. L'intimée parle aussi le cantonais.

[9] En 2005, l'objectif de son oncle était de cesser tout paiement de primes d'assurance puisque son représentant de l'époque lui avait dit qu'après vingt ans il n'aurait plus à verser de primes. Il ne désirait pas obtenir une couverture d'assurance plus élevée¹. Cette preuve est non contredite par l'intimée.

[10] Dans la preuve documentaire, il n'y a que le formulaire de RBC² pouvant correspondre à une analyse des besoins financiers de Z.L.M., lequel a été rempli par l'intimée au cours de la rencontre du 31 mars 2005.

[11] Du témoignage de l'enquêteur, et des enregistrements de ses rencontres avec l'intimée les 16 et 29 janvier 2015³, il ressort que :

- a) L'intimée a reconnu que Z.L.M. et P.T. se sont informés auprès d'elle pour savoir quand le consommateur pourrait cesser de payer la prime de la police qu'il détenait auprès de SunLife;
- b) L'intimée a indiqué avoir utilisé le formulaire de RBC pour faire l'ABF, car celui-ci était plus court et plus simple à remplir que celui de Manuvie qui contient davantage de questions;
- c) Au sujet de cette ABF, l'intimée ne peut expliquer le besoin de remplacement de revenu y apparaissant, étant donné que le fils de Z.L.M. était majeur, était le seul bénéficiaire et n'avait aucunement besoin du revenu de son père. Elle reconnaît s'être trompée en remplissant cette section;
- d) L'intimée a admis ne pas s'être assurée que Z.L.M. pouvait payer la prime mensuelle d'environ 130 \$ de la nouvelle police Manuvie, puisque celle-ci serait prélevée à même les rendements du placement effectué par Z.L.M. avec la valeur de rachat d'environ 15 000 \$ de la police SunLife;
- e) L'intimée savait que Z.L.M. n'avait pas les moyens de payer cette prime.

¹ P-8 A.

² P-28 D.

³ P-5.

[12] Quant au capital décès de la police SunLife, la preuve a démontré qu'en 2005, il était plutôt de 37 803,86 \$⁴, et non 30 000 \$ comme indiqué dans l'ABF. Une provision pour l'impôt à payer dans l'éventualité du rachat de la police SunLife n'a pas non plus été prise en compte⁵.

[13] Z.L.M. ne s'est jamais plaint du produit proposé par l'intimée avant 2013 même après avoir constaté que les rendements provenant de son investissement cessaient de couvrir la totalité de la prime.

[14] De façon générale, le procureur de l'intimée a fait valoir que l'intimée ne pouvait être déclarée coupable, tant sous ce premier chef d'accusation que sous les chefs d'accusation 2, 5 et 6, étant donné que Z.L.M. ne voulait plus payer de prime et n'a pas contesté ou indiqué son désaccord avec la stratégie proposée par l'intimée suivant la souscription de la police de 40 000 \$ auprès de Manuvie, et ce, même à partir de la première baisse de rendements en 2008. Selon le procureur, la plainte déposée en 2013 a pour seule raison la baisse des rendements du placement, tel que P.T. a admis en contre-interrogatoire.

[15] Citant l'affaire *Baillargeon*⁶, le procureur de la plaignante a soutenu que cet élément n'était pas pertinent pour évaluer si l'intimée avait ou non respecté son obligation de recueillir les informations pertinentes et d'analyser les besoins financiers de son client. Il a plaidé qu'il était bien établi que le représentant doit chercher à avoir une connaissance complète des faits et procéder à une analyse complète des besoins de son client, avant de lui faire une proposition, et ce, même si son besoin est ponctuel ou précis.

[16] Tel qu'énoncé dans l'affaire *Baillargeon* :

« [18] Or, bien que l'intimé ait, au moment de la souscription, tel que nous venons de l'indiquer, préparé un document écrit qualifié d'« analyse des besoins », il a, de l'avis du comité, fait défaut de proprement réaliser l'exercice exigé de lui. Le document en cause ne démontre en effet d'aucune façon qu'il a procédé à une véritable et complète analyse des besoins financiers et d'assurance de ses clients (ABF). Rien n'y indique que les contrats ou polices d'assurance-vie, les revenus, le bilan financier, les obligations personnelles et familiales... etc. des parties auraient été analysés ou même discutés. »⁷

⁴ P-28 G.

⁵ P-26 : gain en capital de 7 446,05 \$.

⁶ CSF c. *Baillargeon*, CD00-0777, décision sur culpabilité du 25 mars 2010.

⁷ CSF c. *Baillargeon*, préc. note 6, paragraphe 18.

[17] En l'espèce, rien dans la preuve tant documentaire que testimoniale n'indique que l'intimée a procédé à une véritable analyse des besoins financiers et d'assurance de son client. Rien ne démontre qu'elle a discuté de ses revenus, de ses obligations personnelles et autres. L'enregistrement de ses échanges avec l'enquêteuse confirme plutôt qu'elle savait pertinemment que Z.L.M. avait peu de ressources et peu de besoins en assurances. Au surplus, il ressort de la preuve non contredite que Z.L.M. ne désirait pas augmenter sa protection d'assurance. Au contraire, il se serait satisfait d'une protection de 20 000 \$, en autant qu'il n'avait plus à verser de primes.

[18] Sauf respect pour l'opinion contraire, l'absence de plainte de la part de Z.L.M. ne peut disculper l'intimée de son obligation résultant de l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*. Le comité estime non pertinent le fait que Z.L.M. ne se soit pas plaint de la stratégie. Cette stratégie proposée par l'intimée à Z.L.M. impliquait de racheter sa police SunLife, pour laquelle il versait en 2005 une prime annuelle d'environ 610 \$, et de défrayer, à même les rendements de l'investissement opéré avec la valeur de rachat, la prime annuelle de la nouvelle police Manuvie s'élevant à 1 622,40 \$. Or, l'intimée ne pouvait lui faire cette recommandation sans avoir au préalable procédé à une ABF conforme qui lui aurait permis d'évaluer les besoins en assurance de son client Z.L.M.

[19] Par conséquent, le comité est d'avis que la plaignante s'est déchargée de son fardeau de preuve et déclarera l'intimée coupable sous le premier chef d'accusation pour avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[20] Il ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures quant aux articles 16 et 27 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF)*, 12 et 15 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (CDCSF)*, ainsi que 22 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* invoqués au soutien de ce chef d'accusation.

Chef d'accusation numéro 2

[21] Ce chef d'accusation reproche à l'intimée de ne pas avoir favorisé, le ou vers le 9 avril 2005, le maintien en vigueur du contrat d'assurance vie entière SunLife au nom de Z.L.M.

[22] L'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, allégué et préconisé par le procureur de la plaignante au soutien de ce chef, énonce ce qui suit :

20. Le représentant doit favoriser le maintien en vigueur de tout contrat d'assurance à moins que son remplacement ne soit justifié dans l'intérêt du preneur ou de l'assuré, justification dont la preuve incombe au représentant en assurance de personnes qui procède au remplacement.

[23] Comme souligné par le procureur de la plaignante, exceptionnellement le fardeau de la preuve incombe à l'intimée dans ce cas.

[24] Il ressort des échanges avec l'enquêteuse que l'intimée a transmis, par le biais de sa secrétaire, la demande d'annulation de la police SunLife, le 11 avril 2005⁸.

[25] Selon le témoignage de P.T., Z.L.M. a seulement indiqué à l'intimée qu'il désirait cesser de payer la prime de 610 \$, étant donné que le représentant qui lui avait fait souscrire cette assurance en 1985 l'avait informé qu'après environ 20 ans, il n'aurait plus à verser de primes. En aucun temps son oncle ne voulait augmenter sa protection d'assurance.

[26] L'enquêteuse a produit un tableau comparatif des deux polices d'assurance en 2005⁹. Selon ce document, la police SunLife avait alors une valeur de 37 803,86 \$. Ainsi, si Z.L.M. avait cessé de payer les primes, la valeur accumulée aurait pu servir à les acquitter. À raison de 610 \$ annuellement, environ 7 000 \$ aurait été nécessaire et aurait laissé en 2015 une protection d'environ 30 000 \$.

[27] Le procureur de la plaignante a argumenté que tenant compte de la demande que Z.L.M. a exprimée à l'intimée de ne plus payer de prime, comment peut-on prétendre que la proposition d'une nouvelle police d'assurance, avec une prime annuelle majorée de 1 000 \$, constituait un avantage pour lui ?

[28] Aussi selon le procureur, en fonction du besoin de son client, la proposition faite par l'intimée ne présentait un avantage que dans la mesure où les rendements de l'investissement pouvaient couvrir les primes jusqu'au décès du client. Or, ceci était impossible à garantir et la preuve a démontré que Z.L.M. a dû recommencer à payer des primes pour sa nouvelle police d'assurance.

⁸ P-28 K.

⁹ P-38.

[29] Pour apprécier le comportement de l'intimée relativement à son obligation de favoriser le maintien de la police SunLife, tel qu'imposée par l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*, le procureur de la plaignante a avancé qu'il y avait lieu de tenir compte de l'attitude de l'intimée face aux obligations prescrites par l'article 22 de ce *Règlement* quant à la procédure à suivre en cas de remplacement :

22. Lorsque la souscription d'un contrat d'assurance est susceptible d'entraîner la résiliation, l'annulation ou la réduction des bénéfices d'un autre contrat d'assurance, le représentant doit :

1° procéder à une analyse des besoins de l'assuré ou du preneur conformément à l'article 6;

2° remplir, en même temps que la proposition d'assurance, le formulaire vendu par le Bureau, prévu à l'annexe I ou II si l'assuré ou le preneur a avantage à remplacer son contrat par un autre;

3° remettre le formulaire dès qu'il est rempli à l'assuré ou au preneur et le lui expliquer en faisant la comparaison des caractéristiques des contrats en vigueur par rapport à ceux proposés et la description des avantages et désavantages du remplacement;

4° expédier le formulaire rempli par tout moyen permettant d'attester la date de l'envoi au siège des assureurs dont les contrats sont susceptibles d'être remplacés dans les cinq jours ouvrables de la signature de la proposition d'assurance;

5° expédier une copie du formulaire rempli dans le délai prévu au paragraphe 4° à l'assureur auprès duquel le représentant en assurance de personnes se propose de placer le nouveau contrat.

[30] Dans la plainte transmise en février 2014¹⁰, P.T. a écrit « *She did not mention any risks to us. She just said you did not need to pay any money from your package* ». L'intimée n'a donc pas exposé à Z.L.M. les avantages et désavantages du remplacement proposé.

[31] Comme pour le premier chef d'accusation, le procureur de l'intimée a soutenu que sa cliente ne pouvait être déclarée coupable sous ce deuxième chef d'accusation, étant donné que Z.L.M. n'a pas contesté ou indiqué, au cours des années suivant la souscription de la police auprès de Manuvie, qu'il n'était pas d'accord avec la stratégie proposée par l'intimée.

¹⁰ P-8 A.

[32] Cependant, le fardeau de démontrer que le remplacement de la police SunLife était justifié dans l'intérêt de Z.L.M. incombait à l'intimée. Or, l'intimée n'a fourni aucune preuve en ce sens.

[33] La preuve documentaire et testimoniale y compris les enregistrements des rencontres de l'intimée avec l'enquêtrice révèlent que non seulement ce remplacement ne répondait pas au besoin de Z.L.M., mais qu'il n'était pas à son avantage.

[34] L'intimée sera donc déclarée coupable sous le deuxième chef d'accusation pour avoir contrevenu à l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

[35] Le comité ordonnera également l'arrêt conditionnel des procédures quant à l'article 16 de la *LDPSF*.

Chef d'accusation numéro 3

[36] Le troisième chef d'accusation reproche à l'intimée d'avoir confectionné ou permis que soit confectionné, entre le 9 avril 2005 et le 15 janvier 2014, un faux préavis de remplacement sur lequel la signature du client Z.L.M. a été photocopiée.

[37] Parmi les diverses dispositions alléguées au soutien de ce chef, le procureur de la plaignante a suggéré de retenir l'infraction de l'article 35 du *CDCSF* :

35. Le représentant ne doit pas exercer ses activités de façon malhonnête ou négligente.

[38] Il ressort de la preuve que SunLife n'a jamais reçu copie¹¹ de ce préavis de remplacement daté du 9 avril 2005¹² et qu'il n'a été envoyé à Manuvie qu'en janvier 2014¹³. L'intimée a elle-même reconnu¹⁴ n'en avoir transmis une copie qu'en 2014, suite à la demande formulée par Manuvie. Notons que la copie de ce préavis au dossier de l'intimée¹⁵ est identique à celle que Manuvie a transmise en 2014 à Z.L.M.

¹¹ P-21 A.

¹² P-20 E, analyse par l'expert I-19.

¹³ P-25.

¹⁴ P-5, enregistrement de rencontre avec l'intimée, à 2 heures et 15 minutes.

¹⁵ P-28 J.

[39] P.T. a témoigné que son oncle Z.L.M. n'a jamais signé ce préavis de remplacement¹⁶ et qu'il n'en a jamais eu copie avant que Manuvie ne lui en transmette une en janvier 2014¹⁷.

[40] L'étude de l'enregistrement des échanges de l'enquêteuse avec l'intimée¹⁸ met en lumière les contradictions de l'intimée à propos de ce préavis :

- a) En déclarant tantôt que le formulaire de préavis de remplacement (P-28 J) a été rempli devant P.T. et Z.L.M. lorsque la proposition a été signée au cours de la rencontre du 9 avril 2005 et tantôt, que c'est à la livraison de la police qu'il a été rempli et transmis;
- b) Questionnée en conséquence pour expliquer la date du 9 avril 2005 indiquée sur le préavis, elle répond en disant qu'il doit porter la même date que la proposition;
- c) Plus tard, elle déclare ne pouvoir confirmer quand le préavis de remplacement a été signé;
- d) Elle a affirmé avoir transmis le préavis de remplacement en temps utile directement à Manuvie, mais ne pas comprendre qu'il ne l'ait pas reçu;
- e) Elle a déclaré que c'est à la demande de la compagnie en 2014 qu'elle a transmis à Manuvie une copie du préavis de remplacement.

[41] Monsieur Dumont, spécialiste judiciaire en documents, expert retenu par la plaignante, a pour sa part conclu que la signature de Z.L.M. sur ce préavis de remplacement est un montage et a identifié la signature d'origine laquelle provient d'un document daté du 3 novembre 2005¹⁹.

[42] Pour ce troisième chef d'accusation, ainsi que pour les chefs d'accusation 4 et 7, le procureur de l'intimée s'en est remis au comité en fonction de la preuve documentaire. Par ailleurs, il a mis en doute la valeur probante de l'affidavit de Z.L.M. par lequel il atteste que la signature qui apparaît sur le préavis de remplacement est identique à la sienne, mais que ce n'est pas lui qui l'a apposée. Au soutien de cet argument, il a signalé que c'est l'enquêteuse qui a composé les questions et dressé les choix de réponses avant même de rencontrer Z.L.M. Ensuite, c'est aussi elle qui a fait signer l'affidavit par Z.L.M. et par son neveu, ce dernier y attestant en avoir fait la traduction à Z.L.M. Enfin, c'est la même enquêteuse qui les a assermentés.

¹⁶ P-9, page 000241.

¹⁷ P-8 B.

¹⁸ P-5.

¹⁹ P-27 G, côté par l'expert C-5.2, dans son rapport P-40/P-40 A/P-40 B.

[43] Cet affidavit combiné aux constatations et conclusions de monsieur Dumont ainsi que les contradictions de l'intimée concernant ce préavis de remplacement, ne peut qu'amener à conclure que l'intimée a confectionné ou permis de confectionner un faux préavis de remplacement.

[44] La plaignante s'étant déchargée de son fardeau de preuve, l'intimée sera déclarée coupable sous le troisième chef d'accusation pour avoir contrevenu à l'article 35 du *CDCSF*.

[45] Le comité ordonne l'arrêt conditionnel des procédures quant aux articles 16 de la *LDPSF*, ainsi que 11 et 16 du *CDCSF*.

Chef d'accusation numéro 4

[46] Le quatrième chef d'accusation reproche à l'intimée d'avoir, entre le 13 avril 2005 et le 27 avril 2005, créé ou risqué de créer un découvert d'assurance en transmettant une demande de résiliation de la police d'assurance vie SunLife au nom de Z.L.M.

[47] Au soutien de ce chef d'accusation, le procureur de la plaignante a suggéré de retenir le deuxième alinéa de l'article 16 de la *LDPSF* :

16. Un représentant est tenu d'agir avec honnêteté et loyauté dans ses relations avec ses clients.

Il doit agir avec compétence et professionnalisme.

[48] L'intimée a reconnu que la demande d'annulation a été transmise à SunLife le 11 avril 2005²⁰. SunLife a procédé à l'annulation de ladite police le 13 avril 2005²¹. Or, la police de Manuvie n'est entrée en vigueur que le 28 avril 2005²².

[49] Le consommateur ne détenait pas d'autre police d'assurance auprès de Manuvie²³.

[50] Il en ressort donc de façon manifeste qu'il y a eu risque de découvert entre l'annulation de la police SunLife le 13 avril 2005 et la mise en vigueur le 28 avril 2005 de la police souscrite auprès de Manuvie.

²⁰ P-28 K. Voir sa déclaration à P-5, 1 heure 53 minutes.

²¹ P-21 A/P-21 D.

²² P-20 A/P-20 C.

²³ « *There was no previous temporary life insurance policy in effect prior this policy or since this policy came into place* », P-23 C, courriel que l'enquêteuse a reçu de la part de Manuvie.

[51] Pour ce chef d'accusation, le procureur de l'intimée a convenu que la preuve documentaire parlait d'elle-même et de s'en remettre à la conclusion du comité. Aux fins de la sanction, il a toutefois tenu à signaler qu'il n'y avait eu découvert qu'environ 14 à 15 jours.

[52] Par conséquent, l'intimée ayant manqué ainsi de compétence et de professionnalisme, elle sera déclarée coupable sous ce quatrième chef d'accusation pour avoir contrevenu au deuxième alinéa de l'article 16 de la *LDPSF*.

[53] Le comité ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures quant aux articles 12 et 35 du *CDCSF*.

Chef d'accusation numéro 5

[54] Ce chef reproche à l'intimée de ne pas avoir cherché, le ou vers le 11 mai 2005, à avoir une connaissance complète des faits en n'effectuant pas le profil d'investisseur de son client Z.L.M., alors qu'elle lui faisait investir la somme de 15 506 \$ dans les fonds IA Clarington Canadian Dividend Fund et IA Clarington Money Market Fund Frony End, devant servir à payer la prime de la police d'assurance souscrite auprès de Manuvie.

[55] Pour ce chef d'accusation, le procureur de la plaignante a proposé de retenir l'article 3 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* qui énonce :

3. Le représentant doit s'efforcer, de façon diligente et professionnelle, de connaître la situation financière et personnelle ainsi que les objectifs de placement du client. Les renseignements qu'il obtient d'un client doivent décrire cette situation ainsi que l'évolution de celle-ci.

[56] L'enquête de la plaignante n'a pas permis de trouver un profil d'investisseur dans l'ensemble des documents relatifs au dossier de Z.L.M. qui lui ont été transmis par l'intimée.

[57] Par ailleurs, selon les enregistrements de ses échanges avec l'enquêtrice²⁴, l'intimée a :

- a) Reconnu qu'aucun profil d'investisseur n'avait été rempli avant de proposer l'investissement à Z.L.M.;
- b) Déclaré que le risque que Z.L.M. pouvait tolérer a été établi en fonction du

²⁴ P-5.

but de l'investissement en ce que les rendements devaient couvrir la prime de l'assurance souscrite auprès de Manuvie. C'est ainsi qu'elle a coché « medium » sur le document²⁵.

[58] Ainsi, l'intimée a complété les formulaires afin de permettre la sélection des fonds susceptibles de générer les rendements nécessaires pour couvrir la prime de la police qu'elle avait recommandée, et ce, sans égard à la réelle tolérance au risque de Z.L.M.

[59] À propos de ce cinquième chef d'accusation, le procureur de l'intimée a réitéré l'argument voulant que l'intimée ne puisse être déclarée coupable puisqu'en aucun temps le consommateur n'a manifesté, entre 2008 et 2013, son désaccord avec la stratégie proposée par l'intimée. De plus, contre-interrogé, son neveu P.T. a reconnu que ce qui avait motivé la plainte portée contre l'intimée par son oncle en 2013 était la baisse des rendements sur les investissements souscrits par son entremise qui ne couvraient pas les primes.

[60] Le procureur de la plaignante a, pour sa part, à propos de la portée de l'obligation du représentant relative au profil d'investisseur de son client et particulièrement quant à sa tolérance au risque avant de procéder à une recommandation d'investissement, référé à l'affaire *Gauthier*²⁶:

« [35] Or, avant de suggérer à ses clients, dans le cadre d'un exercice de planification financière, d'investir dans des “ fonds mutuels équilibrés ”, l'intimé se devait d'analyser avec eux leur situation personnelle et financière ainsi que leur tolérance aux risques. Il se devait d'établir avec eux ce qui est communément appelé dans le jargon de la profession, leur “ profil d'investisseur ”.

(...)

[40] Or, bien que la preuve documentaire présentée au comité démontre une cueillette de données par l'intimé auprès des clients en cause, elle ne démontre pas que les éléments recueillis auraient été analysés avec eux aux fins d'établir leur “ profil d'investisseur ”, non plus qu'avant de leur conseiller d'investir dans des fonds communs équilibrés, il aurait évalué avec ces derniers, de façon conforme et appropriée, leur tolérance aux risques. »

[61] Le comité étant d'avis que la plaignante s'est déchargée de son fardeau de preuve, l'intimée sera déclarée coupable sous ce cinquième chef d'accusation pour

²⁵ P-28 S.

²⁶ CSF c. *Gauthier*, CD00-0911, décision sur culpabilité du 4 juin 2013.

avoir contrevenu à l'article 3 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*.

[62] Le comité ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures quant aux articles 16 de la *LDPSF*, 12 et 15 du *CDCSF*, ainsi que 4 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*.

Chef d'accusation numéro 6

[63] Le sixième chef d'accusation reproche à l'intimée de ne pas avoir assuré, entre le ou vers le mois de mai 2005 et l'année 2008, le suivi de la stratégie qu'elle a mise en place pour son client Z.L.M.

[64] Parmi les dispositions alléguées au soutien de ce chef, le procureur de la plaignante a proposé de retenir l'article 12 du *CDCSF* qui énonce :

12. Le représentant doit agir envers son client ou tout client éventuel avec probité et en conseiller consciencieux, notamment en lui donnant tous les renseignements qui pourraient être nécessaires ou utiles. Il doit accomplir les démarches raisonnables afin de bien conseiller son client.

[65] Au cours de ses échanges avec l'enquêteur, l'intimée a :

- a) Reconnu n'avoir effectué aucun suivi auprès de Z.L.M. après l'investissement en mai 2005;
- b) Reconnu faire des suivis annuels auprès de ses clients REÉR, contacter souvent 25 % de sa clientèle, même si ce n'est pas à chaque année et, quant aux autres, ils devaient suivre eux-mêmes leurs dossiers.

[66] P.T. a rapporté les démarches qu'il a entreprises auprès de l'intimée en 2013, pour son oncle Z.L.M. après qu'il ait appris de celui-ci que l'investissement proposé par l'intimée ne couvrait pas ses primes d'assurance. Quoique celle-ci ait offert d'assumer la moitié du rendement manquant pour le paiement de la prime, Z.L.M. a refusé et décidé de porter plainte.

[67] Le procureur de la plaignante a soutenu que le seul besoin exprimé par Z.L.M. était de ne plus verser de prime d'assurance sur sa police SunLife. L'intimée, sans procéder à une ABF de Z.L.M., lui a recommandé de souscrire une assurance auprès de Manuvie, lui représentant que la prime serait payée à même les rendements obtenus sur l'investissement de la valeur de rachat de sa police SunLife. Dans les circonstances, elle avait l'obligation d'assurer un suivi auprès de lui afin de remplir son rôle de conseiller consciencieux.

[68] À l'instar de son argument pour les chefs 1, 2 et 5, le procureur de l'intimée a rappelé qu'en dépit des relevés des placements et des T-5 qu'il ne pouvait ignorer Z.L.M. ne s'est pas plaint avant 2013, même s'il a connu des baisses de rendement sur ses investissements à partir de 2008. Un premier déficit entre le coût des primes et le rendement en dividendes sur son investissement en 2008 aurait dû l'amener à communiquer avec l'intimée, mais il n'en a rien fait jusqu'en 2013. Il a plutôt choisi d'en payer la différence. Il s'est dit d'avis que la conclusion que le comité devait en tirer était que Z.L.M. a accepté la stratégie proposée par l'intimée, ce qui fait obstacle à une déclaration de culpabilité de l'intimée sous chacun de ces chefs d'accusation.

[69] Sauf respect, le comité ne partage pas ce point de vue.

[70] Selon les dires de P.T., étant âgé, son oncle est allé, après son divorce, vivre avec lui et son épouse. Au moment de sa rencontre avec l'intimée en 2005, Z.L.M. avait un seul fils qui était autonome, et n'avait que des revenus modestes. Z.L.M. et P.T. se sont informés auprès de l'intimée pour savoir quand Z.L.M. pourrait cesser de payer la prime de la police qu'il détenait auprès de SunLife. Z.L.M. ne parlait ni anglais ni français, mais seulement le cantonnais. L'intimée pouvait toutefois communiquer avec lui dans cette langue.

[71] Quant à l'intimée, elle a expliqué qu'elle ne s'est pas assurée que Z.L.M. pouvait payer la prime mensuelle de la nouvelle police Manuvie, puisque cette prime serait prélevée à même les rendements du placement souscrit par son entremise avec la valeur de rachat d'environ 15 000 \$ de la police SunLife. L'intimée a pourtant déclaré qu'elle savait que Z.L.M. n'avait pas les moyens de payer cette prime. Or, Z.L.M. a fait confiance à sa représentante.

[72] En proposant cette stratégie, l'intimée devait assurer un suivi auprès de Z.L.M. qui de toute évidence risquait de se retrouver dans une situation financière précaire advenant une baisse potentielle du rendement sur l'investissement souscrit avec la valeur de rachat de sa police SunLife. Elle ne pouvait certes pas, à partir de 2008²⁷, ignorer la baisse de rendement sur les investissements de ses clients, et plus particulièrement à l'égard de ceux dont la situation financière était plus vulnérable, comme celle de Z.L.M.

[73] L'intimée sera donc déclarée coupable sous le sixième chef d'accusation pour avoir contrevenu à l'article 12 du *CDCSF*.

²⁷ Crise bancaire et financière de l'automne 2008.

[74] Le comité ordonnera l'arrêt conditionnel des procédures sous les articles 16 de la *LDPSF*, 35 du *CDCSF*, ainsi que 14 et 19 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières*.

Chef d'accusation numéro 7

[75] Ce septième chef d'accusation reproche à l'intimée d'avoir, le ou vers le 6 janvier 2015, entravé le travail de l'enquêtrice de la Chambre de la sécurité financière en lui transmettant une copie de la proposition au nom de Z.L.M. et en laissant croire qu'elle était conforme à celle transmise à l'assureur en avril 2005, alors que cette copie avait été modifiée.

[76] L'article 342 de la *LDPSF*, suggéré comme lien de rattachement par le procureur de la plaignante, énonce :

342. Nul ne peut entraver le travail d'un enquêteur, notamment en l'induisant en erreur.

[77] Selon le témoignage de l'enquêtrice :

- a) L'intimée a transmis, le 6 janvier 2015 une première version de la proposition²⁸ qui ne comportait pas la page 11²⁹;
- b) L'extrait de la proposition d'assurance au nom de Z.L.M. en date du 9 avril 2005³⁰ n'est pas identique à la proposition que Manuvie a en sa possession³¹. La version transmise par l'intimée à l'enquêtrice indique à la section 8b que la police remplace une autre police, alors que la version de Manuvie comporte une réponse négative à ce sujet.

[78] Pour ce septième chef d'accusation, comme pour les chefs 3 et 4, le procureur de l'intimée s'en est remis à la conclusion que tirera le comité de la preuve offerte.

[79] Les faits rapportés par l'enquêtrice, appuyés par la preuve documentaire, n'ont pas été contredits par l'intimée qui a choisi de ne pas témoigner à l'audience.

[80] Après étude de la preuve, force est de conclure que l'intimée a tenté d'induire en erreur l'enquêtrice en lui transmettant une version altérée de la proposition d'assurance souscrite par Z.L.M. entravant ainsi son travail.

[81] Par conséquent, l'intimée sera déclarée coupable sous ce septième chef d'accusation pour avoir contrevenu à l'article 342 de la *LDPSF*.

²⁸ P-29 I.

²⁹ P-28 O.

³⁰ Page 11 seulement.

³¹ P-20 D, p. 11 de 23, 000526.

[82] Le comité ordonne l'arrêt conditionnel des procédures quant aux articles 16 de la *LDPSF* et 44 du *CDCSF*.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

RÉITÈRE ORDONNER la non-divulgateion, non-diffusion et non-publication du nom et prénom du consommateur visé par la plainte, ainsi que de tout renseignement de nature personnelle et économique permettant de l'identifier, aux fins de sauvegarde de sa vie privée;

DÉCLARE l'intimée coupable sous le chef d'accusation 1, pour avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10, en vigueur en 2005);

DÉCLARE l'intimée coupable sous le chef d'accusation 2, pour avoir contrevenu à l'article 20 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (RLRQ, c. D-9.2, r. 10);

DÉCLARE l'intimée coupable sous le chef d'accusation 3, pour avoir contrevenu à l'article 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3);

DÉCLARE l'intimée coupable sous le chef d'accusation 4, pour avoir contrevenu au deuxième alinéa de l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2);

DÉCLARE l'intimée coupable sous le chef d'accusation 5, pour avoir contrevenu aux articles 3 du *Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières* (RLRQ, c. D-9.2, r.7.1);

DÉCLARE l'intimée coupable sous le chef d'accusation 6, pour avoir contrevenu à l'article 12 *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (RLRQ, c. D-9.2, r. 3);

DÉCLARE l'intimée coupable sous le chef d'accusation 7, pour avoir contrevenu à l'article 342 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (RLRQ, c. D-9.2);

ORDONNE l'arrêt conditionnel des procédures sous chacun de ces chefs d'accusation quant aux autres dispositions invoquées à leur soutien;

CONVOQUE les parties avec l'assistance de la secrétaire du comité de discipline à une audition sur sanction.

(S) Janine Kean

M^e Janine Kean
Présidente du comité de discipline

(S) Dyan Chevrier

M^{me} Dyan Chevrier, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

(S) BGilles Lacroix

M. BGilles Lacroix, A.V.C., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Gilles Ouimet
BÉLANGER LONGTIN, s.e.n.c.r.l.
Procureurs de la partie plaignante

M^e Jean Trottier avocat
Procureur de la partie intimée

Dates d'audience : Les 27, 28 et 29 juin 2016

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ