

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-1433

DATE : 22 novembre 2021

LE COMITÉ ¹ : M ^e Lysane Cree	Présidente
M. Shirtaz Dhanji, A.V.A. Pl. Fin.	Membre

SYNDIC DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

Partie plaignante

c.

MARIA CARO, conseillère en sécurité financière (numéro de certificat 155041 et numéro BDNI 1502681)

Partie intimée

DÉCISION SUR SANCTION

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

Ordonnance de non-divulgation, de non-diffusion et de non-publication du nom et prénom de la consommatrice mentionnée dans la plainte disciplinaire ainsi que de tout renseignement à la preuve permettant de l'identifier.

¹ Le troisième membre, M. Kaddis Sidaros, étant dans l'impossibilité d'agir, la présente décision est signée par les deux autres membres, conformément aux articles 118.3 du *Code des professions* et 371 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

La présente ordonnance ne s'applique pas aux échanges d'information prévus dans la *Loi sur l'encadrement du secteur financier* et la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

APERÇU

[1] Le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière (« le comité ») a rendu une décision sur culpabilité le 15 juillet 2021 et a déclaré l'intimée coupable des 4 chefs de la plainte disciplinaire CD00-1433 portée contre celle-ci.²

Question en litige

a) Quelles sont les sanctions appropriées dans les circonstances propres au dossier?

ANALYSE ET MOTIFS

[2] La procureure du syndic soumet que les sanctions appropriées sont une amende entre 5 000 \$ et 7 000 \$ sous le chef 1, une amende de 2 000 \$ sous le chef 2, et une radiation temporaire entre 1 à 3 mois pour chacun des chefs 3 et 4, à être purgée de façon concurrente. Elle demande aussi la publication d'un avis de la décision en vertu de l'article 156 al. 7 du *Code des professions* et la condamnation de l'intimée au paiement des frais et déboursés.

[3] L'intimée a admis qu'elle aurait dû agir autrement pour les gestes reprochés sous le chef 1, mais elle soumet qu'une amende entre 5 000 \$ et 7 000 \$ est excessive et que celle-ci devrait être moins élevée. Elle soumet aussi que l'amende sous le chef 2 et la radiation temporaire proposée par la procureure du syndic sous les chefs 3 et 4 sont aussi

² Annexe 1.

des sanctions excessives et que le comité devrait imposer des sanctions plus clémentes et imposer le minimum en vertu de la loi et la jurisprudence.

[4] Dans l'analyse de ce dossier, le comité a déterminé que l'intimée n'avait pas d'intention malveillante ou malhonnête. Il est clair pour le comité, par contre, que l'intimée a géré ses dossiers avec négligence et démontre un manquement persistant d'attention aux détails.

[5] L'intimée a été déclarée coupable par le comité sous les deux chefs de la plainte disciplinaire CD00-1179 pour des infractions similaires au présent dossier, soit de ne pas avoir produit une ABF pour son client (chef 1) et d'avoir créé le risque d'un découvert lorsqu'elle a annulé une police d'assurance avant que la nouvelle soit émise (chef 2). Les sanctions imposées étaient une amende de 5 000 \$ sous le chef 1, une amende de 4 000 \$ sous le chef 2 et l'imposition de cinq formations obligatoires touchant les ABF et les préavis de remplacements entre autres.³

[6] L'intimée avait déjà reçu deux mises en garde⁴ et avait pris un engagement volontaire lorsque la plainte CD00-1179 a été déposée contre elle. L'intimée a reçu une autre mise en garde du syndic le 17 août 2020, lui rappelant l'importance d'avoir les versions à jour des documents/formulaires qu'elle utilise, de connaître et mettre à jour les façons de faire et procédures des compagnies avec qui elle fait affaire et l'importance de faire les suivis appropriés des demandes qu'elle formule au nom de ses clients.

³ *CSF c. Caro*, 2017 QCCDCSF 74 (culpabilité); *CSF c. Caro*, 2018 QCCDCSF 46 (sanction).

⁴ L'intimée a reçu une première mise en garde, le 13 novembre 2008 pour avoir créé un risque de découvert. Elle a pris un engagement volontaire en date du 30 mai 2012 qu'elle va respecter les lois et règlements applicables et particulièrement celles concernant ses obligations de bien informer ses clients, de rendre compte de tout mandat et de remettre sans délai au client les documents lui appartenant. L'intimé a reçu une deuxième mise en garde le 31 janvier 2013 pour ne pas avoir complété un profil d'investisseur pour son client.

[7] Les facteurs objectifs, tant aggravants qu'atténuants, retenus par le Comité sont les suivants :

- La gravité objective de quatre infractions;
- Une seule cliente impliquée;

[8] Les facteurs subjectifs, tant aggravants qu'atténuants, retenus par le Comité sont les suivants:

- L'intimée a 59 ans;
- Elle est certifiée depuis 2004 et avait 12 ans d'expérience au moment des infractions;
- L'intimée a des antécédents disciplinaires;
- Il y a un risque de récurrence, car il y a une absence de prise de conscience de la part de l'intimée;
- Une seule consommatrice est impliquée;
- Les gestes reprochés remontent à plus de 5 ans.

Chef 1

[9] Sous le chef 1, l'intimée a été déclarée coupable de ne pas avoir recueilli tous les renseignements pour procéder à une analyse des besoins financiers (« ABF ») de M.V., alors qu'elle lui a fait souscrire une police d'assurance vie.

[10] L'analyse des besoins financiers d'un client constitue la pierre angulaire du travail d'un représentant. Une amende est souvent imposée dans de tels cas et peut varier entre

4 000 \$ et 6 000 \$, la moyenne étant de 5 000 \$.⁵ Dans certains cas, la radiation temporaire a aussi été imposée.⁶

[11] Dans *Tousignant*, le comité a retenu que l'intimé, qui était un représentant avec 38 ans d'expérience et avait un antécédent disciplinaire au sujet d'une ABF incomplète n'avait, tout de même, pas d'intention malicieuse ou malhonnête et que ces infractions relevaient plutôt de la négligence de la part de l'intimé. De plus, l'intimé n'avait tiré aucun avantage par ses gestes. Lorsque la partie plaignante avait suggéré une amende de 5 000 \$, le comité, en considérant l'ensemble des facteurs et l'absence de recommandations communes, a imposé une amende de 4 000 \$.

[12] Dans le présent cas, l'intimée n'avait pas d'intention malicieuse ou malhonnête, et les infractions relevaient plutôt de son absence de rigueur dans son travail. Vu qu'elle connaissait sa cliente depuis plusieurs années, elle a présumé « connaître » cette dernière, plutôt que de faire une ABF comme elle devait le faire. Elle n'a tiré aucun avantage de ses gestes.

[13] Lors de l'audience sur sanction, elle a admis qu'elle aurait dû agir autrement. Alors même que généralement, l'amende imposée aux intimés pour une telle infraction est de 5 000 \$, en considérant cette reconnaissance de la part de l'intimée et l'effet de la globalité des sanctions, un montant moindre paraît justifié. Le comité condamnera l'intimé au paiement d'une amende de 4 000 \$ sous le chef 1, pour avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

⁵ *CSF c. Taillon*, 2016 QCCDCSF 14 (amende de 6 000 \$); *CSF c. Tousignant*, 2017 QCCDCSF 28 (amende de 4 000 \$);

⁶ *CSF c. Bergeron*, 2020 QCCDCSF 38.

Chef 2

[14] Dans des cas, comme le présent, où l'intimée a été déclarée coupable d'avoir accordé à M.V. un rabais de 300 \$, directement ou indirectement, sur la prime contenue dans la police d'assurance, le comité a souvent imposé une amende comme sanction.

[15] Dans *Vallières*,⁷ le comité a imposé une amende de 2 000 \$ sous le chef 2 et une réprimande sous le chef 4, les deux chefs qui reprochaient à l'intimé d'avoir accordé un rabais sur prime. Le comité a retenu parmi les facteurs subjectifs que l'intimé n'avait pas de mauvaises intentions, le temps écoulé depuis la commission des infractions et que l'intimé était en processus de quitter l'industrie.

[16] Dans *Grenon*⁸, le comité a aussi imposé une amende de 2 000 \$ pour un rabais accordé par l'intimé sur la prime des contrats d'assurance. Même si l'intimé avait un rabais sur prime sur plus d'un contrat, ceci impliquait seulement un client et représentait un acte isolé.

[17] En présence de facteurs aggravants, tels que de multiples chefs de même nature, le comité rappelait dans *Grenon* que des amendes plus élevées de 3 000 \$ et 5 000 \$ ont aussi être imposées.⁹

[18] Tel était le cas plus récemment dans *Baillargeon Bouchard*¹⁰, où le comité a imposé une amende de 5 000 \$ sous le chef 8 qui reprochait à l'intimé d'avoir accordé un rabais sur prime. En considérant les faits particuliers du dossier, il est important de noter que malgré que le rabais accordé sur prime était un acte isolé, il y avait 7 autres

⁷ CSF c. *Vallières*, 2020 QCCDCSF 53.

⁸ CSF c. *Grenon*, 2013 CanLII 43417 (QC CDCSF).

⁹ *Grenon*, para. 14.

¹⁰ CSF c. *Baillargeon Bouchard*, 2021 QCCDCSF 33.

chefs portés contre l'intimé représentant des infractions plus graves et pour lesquelles l'intimé s'est vu imposé des périodes de radiation temporaire et une amende de 25 000\$.

[19] Dans le présent cas, le comité imposera à l'intimée une amende de 2 000 \$ sous le chef 2 de la plainte pour avoir contrevenu à l'article 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

Chefs 3 et 4

[20] Sous les chefs 3 et 4, l'intimée a été déclarée coupable d'avoir soumis une proposition d'assurance à l'assureur Plan Protection du Canada (dit « Forester ») à l'insu de M.V. (chef 3) et d'avoir demandé que l'évaluation de la proposition d'une police d'assurance vie soit annulée à l'insu de M.V. (chef 4).

[21] La jurisprudence démontre que la fourchette des sanctions dans des situations similaires est d'une radiation temporaire qui peut varier entre 1¹¹ et 6 mois¹². Ici, la procureure du syndic a recommandé une radiation temporaire de 1 à 3 mois.

[22] Le comité dans *Kapoor*¹³ a imposé une radiation temporaire de 3 mois et a retenu la gravité objective de ce type de faute, en plus que l'intimé n'avait pas agi de mauvaise foi et qu'il avait plaidé coupable à toutes les infractions qui lui étaient reprochées.

[23] Le comité est d'avis qu'il serait raisonnable dans les circonstances particulières au présent dossier d'imposer une radiation temporaire à l'intimée de 3 mois pour chacun

¹¹ CSF c. Avoine, 2018 QCCDCSF 49.

¹² CSF c. May, 2017 QCCDCSF 91.

¹³ CSF c. Kapoor, 2020 QCCDCSF 32.

des chefs 3 et 4, à être purgée de façon concurrente, pour un total de 3 mois de radiation temporaire.

[24] Dernièrement, le comité ordonnera la publication d'un avis de la présente décision et l'intimée sera condamnée au paiement des frais et déboursés.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

CONDAMNE l'intimée sous le chef 1 de la plainte au paiement d'une amende de 4 000 \$ pour avoir contrevenu à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.

CONDAMNE l'intimée sous le chef 2 de la plainte au paiement d'une amende de 2 000 \$ pour avoir contrevenu à l'article 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.

ORDONNE la radiation temporaire de l'intimée pour 3 mois sous chacun des chefs 3 et 4, à être purgée de façon concurrente, et ainsi pour un total de 3 mois, pour avoir contrevenu à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

ORDONNE à la secrétaire du comité de discipline de faire publier, aux frais de l'intimée, un avis de la présente décision dans un journal circulant dans le lieu où cette dernière a eu son domicile professionnel et dans tout autre lieu où elle a exercé ou pourrait exercer sa profession conformément aux dispositions de l'alinéa 7 de l'article 156 du *Code des professions*;

CONDAMNE l'intimée au paiement des déboursés conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions*.

(S) Me Lysane Cree

M^e Lysane Cree
Présidente du comité de discipline

(S) M. Shirtaz Dhanji

M. Shirtaz Dhanji, A.V.A. Pl. Fin
Membre du comité de discipline

M^e Julie Piché
Mme Lara Toubia, stagiaire
CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE
Procureurs de la partie plaignante

M^{me} Maria Caro
Intimée, non représentée

Dates d'audience : 30 septembre 2021

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

Annexe 1

LA PLAINTÉ

1. Dans la région de Montréal, vers le 19 août 2016, l'intimée n'a pas recueilli tous les renseignements et procédé à une analyse complète et conforme des besoins financiers de M.V., alors qu'elle lui faisait souscrire la police d'assurance vie numéro [...], contrevenant ainsi à l'article 6 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*.
2. Dans la région de Montréal, vers le 20 août 2016, l'intimée a directement ou indirectement accordé à M.V., à l'insu de l'assureur, un rabais sur la prime contenue dans la police d'assurance vie numéro [...], contrevenant ainsi à l'article 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
3. Dans la région de Montréal, vers le 25 octobre 2016, l'intimée a soumis la proposition d'assurance numéro [...] à l'insu de M.V., contrevenant ainsi à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.
4. Dans la région de Montréal, vers le 1^{er} novembre 2016, l'intimée a demandé l'annulation de l'évaluation de la proposition de la police d'assurance vie numéro [...] à l'insu de M.V., contrevenant ainsi à l'article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière*.