

MANQUEMENTS DISCIPLINAIRES 2011 : LE « TOP 10 »

Le présent article se veut un survol des dix manquements, en ordre de fréquence décroissant, les plus fréquemment sanctionnés par le comité de discipline de la Chambre (ci-après appelé « le comité ») en 2011. Chaque manquement est accompagné d'exemples concrets, ainsi que des articles du Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière (CDCSF), de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF), de la Loi sur les valeurs mobilières (LVM) ou du Règlement sur la déontologie dans les disciplines de valeurs mobilières (RDDVM) qui y sont associés.

1

FAIRE DÉFAUT DE RESPECTER SON OBLIGATION D'INFORMATION

(CDCSF art. 12, 13, 14 et RDDVM art. 19)

L'obligation de bien informer le client se traduit par l'obligation de lui exposer de façon claire et complète les faits touchant les produits proposés et celle de s'assurer qu'il a bien compris les informations transmises. Le niveau d'explication et le langage à utiliser peuvent varier en fonction du niveau de connaissances du client. Le simple fait de fournir un document explicatif ou un dépliant n'est pas suffisant pour rencontrer son obligation d'information.

En 2011, deux décisions sont venues rappeler l'importance de s'acquitter de son obligation d'information directement auprès du client. Dans une affaire, il a été reproché au représentant de n'avoir transmis à ses clients aucun renseignement quant à des placements. Dans une autre affaire, un représentant a été trouvé coupable de ne pas avoir cherché à donner à son client les explications nécessaires à la compréhension d'un contrat de fonds distincts¹. Dans ces deux affaires, les représentants n'avaient pas rencontré ou discuté avec les clients, mais avait donné les explications

à un membre de la famille du client. Or, le comité a statué qu'il faut transmettre directement l'information au client et qu'on ne peut déléguer ce devoir à un tiers. Le comité a aussi réitéré que l'obligation d'information devait être exécutée avant la conclusion de la transaction, afin de favoriser un choix éclairé de la part du client.

2

CONTREFAIRE DES SIGNATURES

*(LDPSF art. 16, CDCSF art. 11, 35,
LVM art. 160 et RDDVM art. 2, 14)*

La contrefaçon de signature est une infraction grave qui porte atteinte à la confiance du public ainsi qu'à l'image de la profession. Le comité a d'ailleurs souligné la gravité de cette infraction même si le client n'a subi aucun préjudice. De plus, le fait que le représentant n'a pas agi avec une intention malicieuse, qu'il n'a pas retiré de bénéfices, qu'il ne l'a fait que pour économiser du temps ou pour s'éviter des démarches supplémentaires auprès du client n'influence en rien la gravité de cette infraction.

En 2011, le comité a trouvé des représentants coupables d'avoir contrefait des signatures sur différents documents, tels que des formulaires de

demande de financement pour un programme de bénévolat institué par un employeur, un formulaire d'instruction de placement, un formulaire de demande de carte de crédit, un profil d'investisseur, un formulaire de préavis de remplacement et un accusé de réception d'un contrat.

3 FAIRE DÉFAUT D'EFFECTUER L'ANALYSE DES BESOINS OU LE PROFIL D'INVESTISSEUR

(CDCSF art. 15 et RDDVM art. 3)

L'analyse des besoins financiers est un outil permettant de bien connaître la situation et les besoins d'un client. Le profil d'investisseur quant à lui sert à déterminer les objectifs de placement et le degré de tolérance au risque de chaque investisseur. L'obligation d'effectuer une analyse des besoins financiers ou de compléter un profil d'investisseur étant intimement liée au devoir de bien connaître son client, il est donc impératif d'y procéder méticuleusement.

À cet égard, dans une affaire où le représentant n'a pas fait une analyse complète des besoins du client lors de la souscription d'une police d'assurance-vie², le comité mentionne que « l'analyse des besoins financiers du client est au cœur du travail du représentant. Il s'agit de la pierre d'assise fondamentale sur laquelle doit s'appuyer ses recommandations. Ce n'est qu'après y avoir procédé que le représentant pourra suggérer à son client le produit ou la stratégie qui convient le mieux à ses besoins ».

Pour le comité, un représentant qui n'a pas discuté ou rencontré le client lors de la souscription d'un produit ne peut prétendre avoir une connaissance de celui-ci, de ses besoins et de ses objectifs de placement³. Dans une affaire entourant la vente d'une police d'assurance-vie universelle⁴, le comité a rejeté les arguments du représentant qui alléguait qu'il n'y avait aucune utilité de procéder à une

analyse des besoins des clients puisque ces derniers cherchaient à réaliser un investissement (et non à souscrire à une couverture d'assurance). Pour le comité, même si la police d'assurance-vie universelle comporte un volet « placement », le représentant n'est pas pour autant affranchi de son obligation. Il en est de même du représentant dont le client est dans une situation financière qui lui semble peu complexe⁵. Dans cette dernière décision, le comité a aussi rappelé que les informations doivent impérativement être recueillies par écrit.

4 FAIRE DÉFAUT D'AGIR DANS L'INTÉRÊT DU CLIENT ET CONFLIT D'INTÉRÊTS

(CDCSF art. 12, 18, 19 et RDDVM art. 2, 10)

L'intérêt du client doit être au centre des préoccupations de tout représentant. Il doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts et doit subordonner ses intérêts personnels à ceux de son client.

À titre d'exemple, le comité a sanctionné au cours de l'année 2011 les situations suivantes où les intérêts des clients n'ont pas été privilégiés : faire souscrire des placements à son client sous la forme de prêt d'argent pour son compte personnel⁶ ou pour le compte d'une compagnie dont le représentant est l'actionnaire majoritaire ou l'administrateur⁷, vendre à un client des actions que le représentant détenait et dont il avait déterminé le prix⁸, faire souscrire une police d'assurance-vie qui n'était pas dans l'intérêt de la cliente qui détenait déjà une police⁹, emprunter personnellement des sommes à un client¹⁰, faire souscrire un client à un produit qui ne répond pas à sa situation dans le but d'en retirer une commission ou effectuer une série de transactions dans ce même but¹¹ et enfin, faire signer à une cliente une entente d'honoraires correspondant à 10 % des indemnités futures à recevoir.

5

FAIRE DÉFAUT DE COLLABORER AVEC LE SYNDIC

(CDCSF art. 42, 43, 44 et RDDVM art. 20)

Lorsqu'une enquête est menée par le syndic ou son personnel, les membres de la Chambre ont l'obligation de collaborer pleinement. Il s'agit d'une obligation déontologique qui ne fait l'objet d'aucune exception.

En 2011, outre le refus systématique de répondre¹², le comité a statué que les situations suivantes constituaient aussi un défaut de collaborer : omettre de fournir la totalité du contenu d'un dossier demandé par l'enquêteur de la Chambre¹³, communiquer de fausses informations à un enquêteur¹⁴, fournir une analyse des besoins financiers d'un client faussement confectionnée¹⁵, donner des réponses vagues ou incomplètes¹⁶ et faire défaut, sans justification ou explication, de se présenter à un rendez-vous fixé par un enquêteur de la Chambre¹⁷.

6

S'APPROPRIER DES SOMMES D'ARGENT

(LDPSF art. 16, CDCSF art. 17 LVM art. 160, 160.1 et RDDVM art. 6)

La confiance des investisseurs étant essentielle au bon fonctionnement de l'industrie, les cas d'appropriation de fonds, même peu nombreux, ont un effet dévastateur. L'appropriation à des fins personnelles de sommes d'argent confiées par des clients est probablement l'infraction la plus grave qu'un représentant puisse commettre à l'égard de ses clients et de sa profession. C'est d'ailleurs ce que déclare le comité dans la plupart des dix décisions portant sur ce sujet en 2011.

Pour le comité, la gravité objective de cette faute ne fait pas de doute même si les sommes appropriées sont modestes¹⁸ ou qu'elles appartenaient à l'employeur et non à des clients¹⁹. Le comité souligne également que l'appropriation ne nécessite pas nécessairement la preuve d'une intention malhonnête,

mais qu'elle peut s'apparenter simplement à la possession de sommes appartenant à un client, sans son autorisation, et ce, même de façon temporaire ou avec l'intention de les lui remettre²⁰.

7

FAIRE DÉFAUT DE RESPECTER LE MANDAT CONFIE PAR SON CLIENT

(LDPSF art. 16, CDCSF art. 12, 24, LVM art. 160.1 et RDDVM art. 11)

À titre de professionnel, le représentant se doit de mener avec diligence le mandat que vous confie votre client ainsi que d'en respecter les conditions.

En 2011, le comité a reconnu un représentant coupable du défaut de s'être acquitté avec diligence du mandat confié par son client en ne transférant pas les sommes de son compte REER vers un autre compte moins « risqué », comme son client l'exigeait²¹. Le comité a aussi sanctionné un représentant qui, face à des instructions contradictoires de différents membres de la famille de ses clients, a suivi les instructions d'un membre de la famille sans confirmer auprès des autres les instructions reçues²².

8

FAIRE DÉFAUT DE FAVORISER LE MAINTIEN EN VIGUEUR D'UNE POLICE D'ASSURANCE OU UN PRÉAVIS DE REMPLACEMENT INCOMPLET OU ERRONÉ

(CDCSF art. 12, 13)

À titre de représentant, tout conseiller a l'obligation de favoriser le maintien en vigueur de tout contrat

d'assurance, à moins que son remplacement ne soit justifié dans l'intérêt du client. Il lui appartient donc personnellement de démontrer cet intérêt. Il doit de plus exposer à son client tous les avantages et les inconvénients associés au produit proposé, et ce, particulièrement lorsque le remplacement d'une police d'assurance est envisagé.

D'autre part, l'exigence de compléter un préavis de remplacement permet de démontrer au client les avantages et les inconvénients associés au remplacement de son contrat d'assurance actuel et, ainsi, de comparer les deux produits.

En 2011, trois cas recensés ont relevé que le représentant a fait défaut de favoriser le maintien en vigueur d'une police d'assurance alors qu'il n'était pas dans l'intérêt des clients de procéder au remplacement de leur police d'assurance. Trois autres cas où un préavis de remplacement n'a pas été complété, ou l'a été de façon incomplète ou erronée, ont également été entendus.

9 EXCÉDER LES LIMITES DE SON CERTIFICAT OU DE SON INSCRIPTION

(LDPSF art. 12, 15, CDCSF art. 12, 15 LVM art. 149 et RDDVM art. 12)

Un représentant ne peut offrir à ses clients que les produits autorisés par sa certification ou son inscription. À titre d'exemple, le comité a sanctionné un représentant ayant fait souscrire à des clients des billets à ordre alors que sa certification ne l'autorisait pas à offrir ce produit²³. Dans une autre affaire, le représentant a été reconnu coupable d'avoir fait souscrire à un client un placement sous forme de prêt dans une compagnie dont il était

l'actionnaire majoritaire²⁴. Le cas d'un représentant ayant fait souscrire à plusieurs clients des placements sous forme d'actions privilégiées auprès d'une compagnie a aussi été sanctionné²⁵.

Dans les deux dernières décisions, les compagnies dans lesquelles les clients ont investi appartenait aux représentants impliqués dans la transaction.

10 ACCORDER UN RABAIS SUR UNE PRIME

(LDPSF art. 16 et CDCSF art. 36)

Un représentant ne peut accorder, à l'insu de l'assureur, un rabais sur la prime d'un contrat d'assurance.

En 2011, le comité a sanctionné quatre représentants qui avaient essentiellement mis en place le même type de stratagème²⁶. Le représentant fait souscrire à des clients des polices d'assurance-vie en leur promettant de rembourser une partie de leurs primes ou en leur représentant faussement une promotion de la part de l'assureur. Le représentant paie ensuite la prime au client et conserve la différence pour lui-même. Le comité souligne qu'un représentant qui agit de la sorte contrevient à ses devoirs et obligations d'honnêteté et de probité, tant à l'égard des clients (qui, dans certains cas, voient subséquemment leurs polices annulées ou déchuës faute de paiement des primes) qu'à l'égard des assureurs et autres intervenants de l'industrie.

Toutes les décisions citées dans cet article sont disponibles sur le site jugement.qc.ca.

¹ CD00-0750, CD00-0787; ² CD00-0808; ³ CD00-0750, CD00-0787, CD00-0874, CD00-0854; ⁴ CD00-0808; ⁵ CD00-0809; ⁶ CD00-0828; ⁷ CD00-0680, CD00-0820, CD00-0821; ⁸ CD00-0815; ⁹ CD-00589; ¹⁰ CD00-0801, CD00-0815, CD00-0833, CD00868; ¹¹ CD00-0788; ¹² CD00-0824, CD00-795, CD00-0778; ¹³ CD00-0874; ¹⁴ CD00-0874; ¹⁵ CD00-0827; ¹⁶ CD00-0739; ¹⁷ CD00-0874; ¹⁸ CD00-0829; ¹⁹ CD00-829, CD00-0792; ²⁰ CD00-0778; ²¹ CD00-0863; ²² CD00-0787; ²³ CD00-0739; ²⁴ CD00-0814; ²⁵ CD00-0743; ²⁶ CD00-824, CD00-0842, CD00-843, CD00-0850.