

---

**DANS L’AFFAIRE DE** la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. 1.8, dans ses versions successives (la « Loi »), en particulier les paragraphes 392.4, 392.5, 407.1, 441.2 et 441.3;

**ET DANS L’AFFAIRE DE** Susan Keshen

## **PROCÈS-VERBAL DE TRANSACTION ET D’ENGAGEMENT**

### **PARTIE I – INTRODUCTION**

1. Susan Keshen (« M<sup>me</sup> Keshen ») détenait un permis d’agent d’assurance vie, accidents et maladie en vertu de la Loi (permis numéro 94012372), jusqu’à ce que son permis expire le 12 août 2022.
2. Le 27 avril 2022, la directrice, contentieux et application de la loi, Elissa Sinha, (la « Directrice »), par délégation de pouvoir du directeur général (le « Directeur général ») de l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (l’« ARSF »), a émis un avis d’intention à l’égard de M<sup>me</sup> Keshen et Michael Stoddart (« M. Stoddart ») (l’« AI »).
3. M<sup>me</sup> Keshen a contesté les allégations et, aux alentours du 11 mai 2022, elle a demandé une audience devant le Tribunal des services financiers (le « Tribunal ») concernant l’AI.
4. Le 8 août 2022, M<sup>me</sup> Keshen a présenté une demande de renouvellement de permis. Sa demande de renouvellement a été refusée.
5. M<sup>me</sup> Keshen et la Directrice, par délégation de pouvoir du Directeur général, (collectivement, les « Parties ») souhaitent régler cette affaire sur consentement et sans audience devant le Tribunal.

### **PARTIE II – FAITS CONVENUS**

#### **A. Manuvie et Financial Horizons**

6. M<sup>me</sup> Keshen était sous contrat avec Financial Horizons Incorporated (« Financial Horizons »), un agent général gestionnaire.
7. M<sup>me</sup> Keshen avait signé une convention de producteur en tant qu’agente/courtière IARD avec La Compagnie d’Assurance-Vie Manufacturers (« Manuvie »), entrée en vigueur le 4 juin 2004. Cette convention établissait les conditions de promotion, de

vente et de soutien des produits Manuvie. Le paragraphe 5.05 de la convention stipulait que M<sup>me</sup> Keshen devait rester titulaire de tous les permis nécessaires pour offrir les produits Manuvie.

## **B. M<sup>me</sup> Keshen et M. Stoddart**

8. M. Stoddart était titulaire d'un permis d'agent d'assurance vie, accidents et maladie (permis numéro 94024693) en vertu de la Loi. M. Stoddart a conservé ce permis du 1<sup>er</sup> avril 1994 au 11 août 2008, hormis une période de trois mois en 1998 où il est resté sans permis. Le 11 août 2008, M. Stoddart a vu son permis révoqué pour avoir omis de fournir les renseignements demandés par l'organisme de réglementation dans le cadre d'une enquête.
9. M<sup>me</sup> Keshen et M. Stoddart entretenaient une relation personnelle.
10. Après la révocation de son permis en 2008, M. Stoddart a transféré sa clientèle à M<sup>me</sup> Keshen par Financial Horizons. M<sup>me</sup> Keshen n'a pas payé M. Stoddart pour sa clientèle. Ni M<sup>me</sup> Keshen ni M. Stoddart n'ont avisé les clients que leur agente d'assurance était désormais M<sup>me</sup> Keshen.
11. M<sup>me</sup> Keshen a ensuite embauché M. Stoddart comme gestionnaire de bureau après la révocation de son permis. Les documents présentés à l'ARSF montrent que M. Stoddart a continué d'intervenir dans les opérations avec les clients, notamment les transferts de fonds, les demandes d'assurance, les conseils en finance et en assurance, et les rajustements de prélèvement automatique. M<sup>me</sup> Keshen :
  - i. A autorisé M. Stoddart à accéder sans supervision aux données des clients se trouvant dans les portails des assureurs, à l'aide de ses identifiants de connexion;
  - ii. A donné la permission à M. Stoddart d'ajouter son code de conseillère, de signer en son nom et d'envoyer des formulaires à Manuvie par télécopieur;
  - iii. N'a pas examiné tous les formulaires signés par M. Stoddart en son nom;
  - iv. N'a pas systématiquement fait de suivi auprès des clients pour confirmer les instructions d'opération quand M. Stoddart rencontrait seul des clients pour discuter de produits de placement et de transferts entre fonds.
12. M. Stoddart avait accès aux dossiers papier des clients, classés dans une armoire non verrouillée, et au compte en ligne que M<sup>me</sup> Keshen détenait auprès de Financial Horizons, intitulé Wealth Serve.
13. M<sup>me</sup> Keshen a donné à M. Stoddart son mot de passe pour Wealth Serve. M. Stoddart a ainsi pu accéder aux données des clients dans Wealth Serve, notamment les avoirs financiers, les portefeuilles de placement, les rapports d'opération et les générateurs de rapports.

### **C. M<sup>me</sup> Keshen et SWM**

14. M<sup>me</sup> Keshen a créé Standard Wealth Management (« SWM »), une entité sans personnalité morale.
15. Même si M<sup>me</sup> Keshen est demeurée inscrite en tout temps et que SWM était un nom commercial enregistré, cette entité ne détenait pas de permis en vertu de la Loi et n'en a jamais détenu.
16. M<sup>me</sup> Keshen utilisait la marque SWM sur un site Web qui s'adressait aux clients d'assurance. Le nom était inscrit sur la porte de l'entreprise et la marque SWM apparaissait également dans les communications imprimées et électroniques destinées aux clients.
17. Le site Web de SWM ([www.standardwealthmanagement.ca](http://www.standardwealthmanagement.ca)) faisait la promotion de divers produits et services d'assurance. Le site affichait aussi une photo de M<sup>me</sup> Keshen et une adresse électronique qui contenait son nom.
18. M<sup>me</sup> Keshen et M. Stoddart avaient tous deux des adresses électroniques qui comportaient le nom SWM.

### **D. Formulaires pour la déclaration des irrégularités des agents vie et fin de la relation avec Manuvie et Financial Horizons**

19. Le 29 avril 2020, l'ARSF a reçu deux Formulaires pour la déclaration des irrégularités des agents vie de la part de Manuvie. L'un concernait M<sup>me</sup> Keshen, et l'autre, M. Stoddart.
20. Manuvie a mis fin à sa relation avec M<sup>me</sup> Keshen dans une lettre datée du 16 mars 2020, applicable le 3 mars 2020. Financial Horizons a mis fin à sa relation avec M<sup>me</sup> Keshen le 16 mars 2020.

### **PARTIE III – NON-RESPECT DE LA LOI**

21. En se livrant à la conduite décrite ci-dessus dans la partie II, M<sup>me</sup> Keshen admet et reconnaît avoir enfreint la Loi de la manière suivante :
  - (i) En faisant affaire à titre d'agente d'assurance sous un autre nom que celui qui figure sur son permis, en infraction à l'article 401 de la Loi;
  - (ii) En ayant fait des déclarations inexactes ou trompeuses lorsqu'elle a sollicité de l'assurance ou immatriculé un assuré, en infraction au paragraphe 17(c) du Règl. de l'Ont. 347/04.
22. En conséquence, M<sup>me</sup> Keshen consent à l'imposition de pénalités administratives conformément à une ordonnance qui sera rendue par la Directrice.
23. M<sup>me</sup> Keshen consent également à une ordonnance qui révoque son permis en vertu

de l'alinéa 392.5(1) de la Loi et au refus de sa demande de renouvellement, et convient de ne plus jamais présenter de demande de permis en vertu de la Loi.

## **PARTIE IV – CONDITIONS DE RÈGLEMENT**

24. M<sup>me</sup> Keshen admet les faits contenus dans la partie II du présent Procès-verbal.
  25. M<sup>me</sup> Keshen reconnaît et accepte qu'elle a eu la possibilité de demander des conseils juridiques indépendants et qu'elle l'a fait et qu'elle conclut le présent Procès-verbal de transaction et d'engagement (le « Procès-verbal ») volontairement, en comprenant les conséquences de cette démarche.
  26. M<sup>me</sup> Keshen reconnaît que le présent Procès-verbal constitue un engagement au sens de la Loi et que l'omission de s'y conformer peut entraîner des mesures réglementaires immédiates, ce qui comprend, sans s'y limiter, un avis d'intention de révoquer le permis, un avis d'intention d'imposer une pénalité administrative ou des poursuites en vertu de la *Loi sur les infractions provinciales*.
- (a) **Émission de l'ordonnance**
27. M<sup>me</sup> Keshen reconnaît qu'à la signature du présent Procès-verbal par les deux Parties, l'ordonnance jointe en annexe « A » au présent Procès-verbal (l'« Ordonnance ») sera émise.
- (b) **Processus d'application du règlement**
28. M<sup>me</sup> Keshen reconnaît que le présent Procès-verbal n'est pas opposable à la Directrice tant que celle-ci ne l'a pas signé.
  29. Le présent Procès-verbal peut être signé en plusieurs exemplaires, et peut être signé et envoyé par télécopie ou courriel, et l'ensemble de ces exemplaires, télécopies et courriels, selon le cas, constitue un seul et même document.
  30. À la réception d'une copie signée du présent Procès-verbal de l'ARSF, M<sup>me</sup> Keshen retirera sa demande d'audience (formulaire 1) relative à l'AI devant le Tribunal en remplissant le formulaire de retrait/désistement (formulaire 5) et en le déposant auprès du greffier du Tribunal dans les deux (2) jours ouvrables.
  31. Sur confirmation par le Tribunal que la demande d'audience a été retirée et que l'audience a été annulée, les Parties conviennent que la Directrice émettra une ordonnance sous la forme jointe à l'annexe A du présent Procès-verbal.
  32. Les Parties acceptent et comprennent que le présent Procès-verbal et tous les droits y afférents s'appliquent aux Parties et à leurs successeurs ou ayants droit.
- (c) **Divulgence du Procès-verbal et de l'Ordonnance**

33. Les Parties garderont les conditions du présent Procès-verbal et de l'Ordonnance confidentielles jusqu'à ce que l'Ordonnance soit émise, sauf dans les cas suivants :
- (i) La Directrice est autorisée à divulguer le Procès-verbal et l'Ordonnance au sein de l'ARSF;
  - (ii) Les Parties ont le droit d'en informer le Tribunal des services financiers.
34. Si l'une des Parties ne signe pas le présent Procès-verbal ou si la Directrice n'émet pas l'Ordonnance :
- (i) Le présent Procès-verbal, l'Ordonnance et toutes les discussions et négociations connexes ne porteront préjudice ni à l'ARSF ni à M<sup>me</sup> Keshen;
  - (ii) L'ARSF et M<sup>me</sup> Keshen auront toutes deux droit à toutes les procédures, voies de recours et contestations possibles, notamment la tenue d'une audience sur les allégations contenues dans l'AI. Les procédures, voies de recours et contestations ne seront pas entachées par le présent Procès-verbal, l'Ordonnance ou toute discussion ou négociation connexe.
35. À l'émission de l'Ordonnance :
- (i) M<sup>me</sup> Keshen convient que le présent Procès-verbal et l'Ordonnance font partie de son dossier administratif aux fins de toute décision future concernant un permis ou à titre de facteur aggravant à l'égard d'une pénalité administrative future ou de poursuites à son encontre ou à l'encontre de toute entité affiliée;
  - (ii) M<sup>me</sup> Keshen reconnaît que le présent Procès-verbal et l'Ordonnance sont publics et seront publiés par l'ARSF sur son site Web public (ou celui de son successeur), de même que dans un communiqué de presse récapitulatif;
  - (iii) Les Parties conviennent de ne pas faire de déclaration contraire au Procès-verbal ou à l'Ordonnance à un membre du public ou aux médias ou dans un forum public.
- (d) **Procédures ultérieures**
36. Que l'Ordonnance soit émise ou non, M<sup>me</sup> Keshen n'utilisera pas, dans le cadre de toute éventuelle procédure ultérieure, le présent Procès-verbal ou la négociation ou le processus d'approbation du présent Procès-verbal comme fondement d'une attaque contre la compétence de l'ARSF, d'une allégation de parti pris ou d'injustice, ou de toute autre voie de recours ou de contestation possible.
37. À l'émission de l'Ordonnance :
- (i) M<sup>me</sup> Keshen renonce à tout droit à une audience devant le Tribunal concernant l'AI;

- (ii) M<sup>me</sup> Keshen renonce à tout droit à une révision judiciaire ou à un appel visant l'Ordonnance;
- (iii) La Directrice convient que l'ARSF n'entamera aucune autre procédure à l'encontre de M<sup>me</sup> Keshen découlant uniquement des faits contenus dans la partie II du présent Procès-verbal, à moins que des faits non divulgués par M<sup>me</sup> Keshen ne soient portés à l'attention de l'ARSF, qui diffèrent sensiblement de ceux contenus dans la partie II du présent Procès-verbal, ou que M<sup>me</sup> Keshen omette de respecter les conditions de l'Ordonnance;
- (iv) M<sup>me</sup> Keshen convient qu'en cas de non-respect de l'une ou de l'autre des conditions énoncées dans le présent Procès-verbal ou dans l'Ordonnance, l'ARSF est en droit d'intenter toute action en justice à sa disposition.

Fait à Richmond Hill (Ontario), le 23 mai 2023

Susan Keshen

Susan Keshen

Fait à Richmond Hill (Ontario), le 23 mai 2023

Iryna Sergeeva

Nom du témoin

**FAIT** à Toronto (Ontario), le 26 mai 2023

Elissa Sinha

Elissa Sinha

Directrice, contentieux et application de la loi  
Autorité ontarienne de réglementation des services financiers

Par délégation de pouvoir du directeur général

---

## ANNEXE A

**DANS L’AFFAIRE DE** la *Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, chap. I.8, dans ses versions successives (la « Loi »), en particulier les paragraphes 392.4, 392.5, 407.1, 441.2 et 441.3;

**ET DANS L’AFFAIRE DE** Susan Keshen

### **ORDONNANCE DE RÉVOCATION DE PERMIS, DE REFUS DE RENOUVELLEMENT DE PERMIS ET D’IMPOSITION DE PÉNALITÉS ADMINISTRATIVES**

Susan Keshen (M<sup>me</sup> Keshen) détenait un permis d’agent d’assurance vie, accidents et maladie (permis numéro 94012372). Ce permis a expiré le 12 août 2022.

Le 27 avril 2022, par délégation de pouvoir du directeur général de l’Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (le « Directeur général »), la directrice, contentieux et application de la loi (la « Directrice ») a rendu un avis d’intention de révoquer le permis et d’imposer des pénalités administratives à l’encontre de M<sup>me</sup> Keshen pour des infractions à l’article 401 de la Loi et au paragraphe 17(c) du Règlement de l’Ontario 347/04.

Une demande d’audience (formulaire 1) datée du 11 mai 2022 a été remise au Tribunal des services financiers (le « Tribunal »), conformément à l’alinéa 441.3(5) de la Loi relativement à l’avis d’intention.

Le 8 août 2022, M<sup>me</sup> Keshen a présenté une demande de renouvellement de permis. Cette demande de renouvellement a été refusée. Le 23 février 2023, le Tribunal a ordonné que le refus de sa demande de renouvellement soit combiné à la demande d’audience existante concernant l’AI.

Le [date], M<sup>me</sup> Keshen a retiré sa demande d’audience, et le [date], le Tribunal a clos l’affaire. La présente ordonnance est rendue aux termes d’une transaction conclue par M<sup>me</sup> Keshen et la Directrice.

## ORDONNANCE

**Le permis d'agent d'assurance (permis numéro 94012372) délivré à Susan Keshen est par les présentes révoqué et son renouvellement, refusé, pour les motifs énoncés dans le procès-verbal de transaction.**

**Des pénalités administratives d'un montant total de 18 000 \$ sont par les présentes imposées à Susan Keshen, pour les motifs énoncés dans le procès-verbal de transaction.**

**PRENEZ AVIS QUE** l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers remettra une facture à M<sup>me</sup> Keshen qui comprend de l'information sur la façon de payer les pénalités administratives. Susan Keshen doit payer les pénalités administratives au plus tard trente (30) jours après l'émission de l'ordonnance, sauf convention contraire avec l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers.

Si M<sup>me</sup> Keshen omet de payer les pénalités administratives conformément aux modalités de la présente ordonnance, le directeur général peut déposer l'ordonnance auprès de la Cour supérieure de justice et l'ordonnance peut être exécutée comme s'il s'agissait d'une ordonnance de la Cour. Une pénalité administrative qui n'est pas réglée conformément aux modalités de l'ordonnance imposant la pénalité constitue une dette envers la Couronne et est exécutoire à ce titre.

**FAIT** à Toronto (Ontario),

---

Elissa Sinha  
Directrice, contentieux et application de la loi

Par délégation de pouvoir du directeur général

If you would like to receive this notice in English, please send your request by email immediately to: [contactcentre@fsrao.ca](mailto:contactcentre@fsrao.ca).