

3.2

Réglementation

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Projets de règlements

Loi sur les valeurs mobilières
(L.R.Q., c. V-1.1, a. 331.1, par. 3°, 26° et 34° et a. 331.2)

Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

Service de règlement des différends

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), que, conformément à l'article 331.2 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, L.R.Q., c. V-1.1, le règlement suivant dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 92 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites.*

Vous trouverez également ci-dessous, le projet de modification de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites.*

Consultation

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler à ce sujet est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **15 février 2013**, en s'adressant à :

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire générale
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : (514) 864-6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Sophie Jean
Analyste expert
Autorité des marchés financiers
Tél. : 514-395-0337, poste 4786
Sans frais : 1-877-525-0337
sophie.jean@lautorite.qc.ca

Le 15 novembre 2012

AVIS DE CONSULTATION

**PROJET DE RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION
ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES
ET PROJET DE MODIFICATION DE L'INSTRUCTION GÉNÉRALE RELATIVE AU RÈGLEMENT 31-103 SUR LES
OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES**

Le 15 novembre 2012

Service de règlement des différends

Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM » ou « nous ») publient, pendant une période de consultation de 90 jours, un projet de *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le « règlement ») et un projet de modification de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'« instruction générale »).

Nous proposons des modifications qui, si elles sont adoptées, obligeront tous les courtiers inscrits et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec à faire appel à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme fournisseur de services afin de se conformer à leurs obligations en matière de règlement des différends ou de médiation prévues à l'article 13.16 [*Service de règlement des différends*] du règlement. Elles limiteront aussi ces obligations aux plaintes qui sont déposées dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil et qui comprennent une demande d'indemnisation d'au plus 350 000 \$ (les « projets de modification »).

Le texte des projets de modification est publié avec le présent avis et peut être consulté sur le site Web des membres des ACVM suivants :

www.lautorite.qc.ca
www.albertasecurities.com
www.bcsc.bc.ca
www.msc.gov.mb.ca
www.gov.ns.ca/nssc
www.nbsc-cvmnb.ca
www.osc.gov.on.ca
www.sfsc.gov.sk.ca

La consultation prendra fin le **15 février 2013**.

Objet et résumé des projets de modification

S'ils sont adoptés, les projets de modification obligeront tous les courtiers et conseillers inscrits à l'extérieur du Québec à faire appel à l'OSBI comme service commun de règlement des différends ou de médiation pour s'acquitter de leurs obligations prévues à l'article 13.16 du règlement. Pour l'application de cet article, une « plainte » s'entend de toute plainte déposée dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil visée par la plainte et qui comprend une demande d'indemnisation d'au plus 350 000 \$. Les courtiers et conseillers seraient tenus d'offrir les services de l'OSBI à leurs clients à l'égard de toute plainte de ce type que l'OSBI est disposé à examiner et en mesure de le faire. Normalement, les plaintes que l'OSBI est disposé à examiner relèvent de son mandat. Le mandat actuel de l'OSBI est expliqué ci-après. Dans le cas où l'OSBI ne serait ni disposé à examiner la plainte ni en mesure de le faire, la société aurait l'obligation d'offrir au client les services d'un autre fournisseur.

Les sociétés sur lesquelles les projets de modification devraient avoir la plus grande incidence sont les courtiers et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec qui ne sont membres ni de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) ni de l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) (ci-après, l'OCRCVM et l'ACFM sont appelés collectivement les « OAR »).

Les OAR obligent déjà leurs sociétés membres à s'adresser à l'OSBI pour obtenir des services de règlement des différends et l'article 13.14 [*Application de la présente section*] du règlement restreint l'application de l'article 13.16 en ce qui concerne les gestionnaires de fonds d'investissement et les sociétés inscrites au Québec. Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à l'article 13.16 que s'ils sont aussi inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller.

Au Québec, la société inscrite est réputée se conformer à l'article 13.16 si elle se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières*. Ces dispositions instituent un régime de traitement des plaintes aux termes duquel l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») peut agir comme médiateur (le « régime québécois »). Bien que le Québec participe à la

consultation sur les projets de modification, nous ne proposons pas de modifications au régime québécois, qui demeurera inchangé, et ne sollicitons donc pas de commentaires à ce sujet. Le Québec n'exprime pas d'opinion sur le régime de règlement des différends qui s'appliquerait dans les autres territoires membres des ACVM. Dans le présent avis, toute mention de résultats recherchés ou de discussions avec l'OSBI ne concerne que les autres membres des ACVM, et non le Québec.

Nous publions les projets de modification parce que nous avons la conviction qu'il est dans l'intérêt des investisseurs et des personnes inscrites d'obliger tous les conseillers et courtiers inscrits à faire appel à l'OSBI comme fournisseur commun de services pour s'acquitter de leurs obligations de règlement des différends prévues par le règlement. Nous souhaitons garantir l'indépendance des services de règlement des différends et la cohérence des attentes et des résultats. Les plaintes des clients soumises au fournisseur commun de services de règlement des différends seraient traitées de façon uniforme. Un fournisseur commun réduirait la confusion chez les investisseurs sur la personne à contacter lorsque leur plainte n'a pas été réglée par la personne inscrite. Personne n'aurait l'impression que la concurrence que se livrent les fournisseurs de services de règlement des différends à but lucratif pour être engagés par les sociétés inscrites puisse influencer leurs recommandations.

Nous estimons que l'OSBI s'impose comme fournisseur commun de services de règlement des différends de l'ensemble des courtiers et conseillers inscrits. Indépendant et sans but lucratif, il possède une vaste expérience, car il agit à ce titre auprès des membres des OAR et d'autres personnes inscrites depuis 10 ans. Pendant cette période, il a réglé des milliers de plaintes d'investisseurs. L'OSBI adhère aux normes établies par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier dans son cadre pour la collaboration publié en août 2007. Conformément à ce cadre, l'OSBI fait l'objet d'évaluations périodiques indépendantes par un tiers, dont la plus récente a eu lieu en 2011 et a permis de déterminer qu'il se conforme pour l'essentiel aux normes du Forum conjoint. Il a établi un système efficace pour répondre aux investisseurs : son centre d'appel et son infrastructure lui permettent de traiter les demandes de renseignements du public dans plus de 170 langues. Il peut également diriger les personnes qui communiquent avec lui vers les organisations appropriées lorsque leur demande ne relève pas de son mandat.

Nous proposons de limiter les plaintes qui entraîneraient l'obligation pour le courtier ou le conseiller inscrit de se conformer à l'article 13.16 du règlement à celles qui sont déposées dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil visée par la plainte et qui comprennent une demande d'indemnisation dont le client convient que le montant s'élève au plus à 350 000 \$ parce que nous sommes d'avis que ce sont des restrictions raisonnables qui donneront un gage de certitude aux personnes inscrites et aux investisseurs. Il s'agit de la même indemnisation maximale que celle indiquée dans le mandat actuel de l'OSBI. De plus, ce dernier est en voie d'adopter un délai similaire de six ans. Prévoir les mêmes limites dans le règlement aurait pour effet d'établir une norme commune. Les projets de modification n'interdiraient pas au plaignant de s'adresser au service de règlement des différends de son choix, à ses frais, ou de faire appel aux tribunaux.

Questions soumises aux participants à la consultation

1. Serait-il préférable que le délai de dépôt d'une plainte commence à courir à la date à laquelle l'activité de courtage ou de conseil a eu lieu, plutôt qu'à la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de cette activité?
2. Selon le mandat de l'OSBI, toute plainte doit être déposée auprès de l'ombudsman dans les 180 jours suivant la réception par le client d'un avis dans lequel la société indique qu'elle rejette la plainte ou propose un règlement, sous réserve du pouvoir de l'ombudsman de recevoir et d'étudier une plainte dans d'autres circonstances s'il estime qu'il est équitable de le faire. Le règlement devrait-il prescrire un délai pour présenter une plainte à l'ombudsman? Dans l'affirmative, un délai de 180 jours serait-il approprié?

Les projets de modification viendraient aussi préciser ce qui suit :

- Nous nous attendons à ce que toutes les plaintes des clients soient traitées selon la politique interne de la société inscrite prévue à l'article 13.15 du règlement. Le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation devrait se limiter aux cas où la politique de traitement des plaintes de la société n'a pas donné satisfaction au client ou que ce dernier a des motifs de croire que la société n'a pas suivi la procédure établie dans sa politique de façon appropriée ou avec célérité.
- La société inscrite n'est obligée d'offrir, à ses frais, qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

Contexte

Article 13.16

L'article 13.16 [*Service de règlement des différends*] du règlement oblige la société inscrite à offrir, à ses frais, des services indépendants de règlement des différends ou de médiation pour traiter les plaintes des clients relatives aux activités de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants. Lors de l'entrée en vigueur du règlement, le 28 septembre 2009, l'article 16.16 [*Traitement des plaintes*] prévoyait une dispense temporaire des obligations prévues à l'article 13.16 jusqu'au 28 septembre 2011. Cette dispense a été prolongée d'une année, jusqu'au 28 septembre 2012, dans le cadre des modifications au règlement entrées en vigueur le 11 juillet 2011. En prévision des projets de modification, tous les territoires membres des ACVM ont publié le 5 juillet 2012 une décision similaire prévoyant une nouvelle prolongation de la dispense jusqu'au 28 septembre 2014, à moins que des modifications à l'article 13.16 n'entrent en vigueur avant cette date. La dispense temporaire ne s'applique pas au Québec en raison du régime en vigueur dans ce territoire.

OSBI

L'OSBI est un organisme à but non lucratif qui offre des services de règlement des différends dans les secteurs des services bancaires et de l'investissement. Indépendant, il est dirigé par un ombudsman et régi par un conseil d'administration composé en majorité d'administrateurs indépendants qui n'exercent pas de fonctions au sein de ces secteurs ou du gouvernement depuis au moins deux ans. Une minorité d'administrateurs sont nommés parmi les candidats proposés par les organismes de ces secteurs. Le conseil est doté de procédures de vote nécessitant un quorum et la majorité pour garantir son indépendance. Le conseil d'administration contrôle l'embauche et le congédiement de l'ombudsman, le budget, le mandat de l'organisme et la nomination d'administrateurs indépendants. L'OSBI possède en outre un conseil consultatif des investisseurs et des consommateurs qui agit comme défenseur des consommateurs. L'OSBI est membre de l'International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

L'OSBI compte plus de 600 sociétés participantes :

- des courtiers en placement inscrits qui sont membres de l'OCRCVM
- des courtiers en épargne collective inscrits qui sont membres de l'ACFM
- des courtiers en plans de bourses d'études qui sont membres de l'Association des distributeurs de REEE du Canada
- certaines personnes inscrites dans d'autres catégories
- certains émetteurs de titres d'organismes de placement collectif qui ne sont pas des personnes inscrites mais sont membres de l'Institut des fonds d'investissement du Canada
- des banques à charte
- certaines caisses d'épargne et de crédit
- des sociétés de fiducie et de prêt de régime fédéral et autres institutions de dépôt

L'OSBI ne facture aucuns frais aux clients de ses sociétés participantes. Selon son modèle de financement actuel, toutes les sociétés participantes paient des droits calculés en fonction de leur taille ou de leur volume d'activités. Les ACVM collaborent avec l'OSBI à la mise au point d'un barème des droits équitable pour l'ensemble des personnes inscrites qui, si les projets de modification sont mis en œuvre, seront tenues de faire appel à l'OSBI pour le règlement des différends.

Les ACVM revoient également avec l'OSBI ses processus et les mesures qu'il prend pour respecter les normes prévues par le cadre pour la collaboration. L'OSBI a publié un document de consultation exposant brièvement les améliorations et précisions qu'il se propose d'apporter à ses processus de détermination de la convenance et d'évaluation des pertes. Il a également publié un cadre en vue de modifier sa structure de gouvernance. Nous réfléchissons au rôle que nous devrions jouer dans la supervision de l'OSBI en ce qui a trait à son mandat. Nous collaborons également avec l'OSBI pour faire en sorte qu'il soit en mesure de fournir des services efficaces à un éventail élargi de sociétés inscrites si les projets de modification sont adoptés.

Mandat de l'OSBI

L'OSBI fait des recommandations dans le but de régler les différends entre les sociétés participantes et leurs clients concernant des produits et services bancaires ou d'investissement. Il ne s'agit pas d'un arbitre qui prononce des décisions ayant force obligatoire pour les parties en cause. Ses activités de règlement des différends se déroulent de façon informelle et non légaliste.

L'OSBI examine les plaintes d'investisseurs lorsque le système interne de traitement des plaintes de la société participante n'a pas donné un résultat jugé acceptable par le client ou qu'une plainte n'est pas réglée dans un délai de 90 jours après son dépôt auprès de la société. Comme il est indiqué ci-dessus, l'indemnisation maximale que peut recommander l'OSBI s'élève à

350 000 \$. Le conseil d'administration de l'OSBI a voté une résolution en vue d'adopter un délai de six ans semblable à celui prévu dans les projets de modification.

L'OSBI n'étudie pas les différends dans les circonstances suivantes :

- la plainte concerne une société d'assurance
- la plainte concerne une décision générale d'ordre commercial prise par la société, notamment en ce qui a trait aux taux d'intérêt ou au crédit
- le client ou la société participante a entamé une poursuite en justice ou une procédure d'arbitrage, sauf s'ils conviennent de la suspendre en attendant l'examen de l'OSBI
- la société a traité la plainte du client, qui ne l'a pas soumise à l'OSBI dans les délais prescrits
- la plainte a été réglée, le client ayant accepté l'offre de la société

On peut obtenir d'autres renseignements sur l'OSBI au www.obsi.ca.

L'OSBI et le secteur bancaire – événements récents

L'OSBI a été créé par les banques sous réglementation fédérale en 1996 et, en 2002, a étendu ses services aux plaintes touchant l'investissement. Les banques participent à l'OSBI de façon volontaire. Deux banques ont cessé d'utiliser les services de l'OSBI, l'une en 2008 et l'autre en 2011. Le gouvernement fédéral a adopté des dispositions législatives et proposé un règlement en vertu desquels les banques doivent être membres de l'organisme externe de traitement des plaintes de leur choix approuvé par le gouvernement, qui n'est pas nécessairement l'OSBI. Nous suivrons de près le déroulement de cette initiative fédérale.

Recherche et consultation

Dans le cadre de notre réflexion sur les projets de modification, le barème des droits de l'OSBI et les questions connexes, nous avons passé en revue les modèles de règlement des différends externes d'autres territoires, particulièrement le Royaume-Uni et l'Australie. Nous avons également sollicité des commentaires des associations professionnelles dont les membres sont inscrits dans les deux catégories sur lesquelles les projets de modification auraient le plus de répercussions, à savoir l'Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada et l'Exempt Market Dealers Association of Canada. Nous avons aussi consulté le Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI, le Groupe consultatif des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, l'OCRCVM et l'ACFM. Nous remercions les participants au processus de recherche et de consultation.

Obligations de publication dans les territoires intéressés

L'information dont la publication est exigée dans un territoire donné est indiquée en annexe au présent avis dans le territoire en question.

Autres solutions envisagées

Les ACVM ont étudié différentes solutions de rechange aux projets de modification, notamment :

- le maintien du régime actuel, qui ne prévoit aucun fournisseur de services de règlement des différends ou de médiation, sauf au Québec
- prévoir plus d'un fournisseur de services de règlement des différends ou de médiation à l'extérieur du Québec

Nous avons décidé de proposer l'OSBI comme fournisseur de services de règlement des différends autorisé à l'extérieur du Québec pour les raisons exposées sous la rubrique « Objet et résumé des projets de modification ».

Coûts et avantages prévus

Les avantages prévus des projets de modification, y compris les répercussions sur les investisseurs, sont énoncés sous la rubrique « Objet et résumé des projets de modification ». Nous signalons que l'article 13.16 du règlement oblige les sociétés inscrites à assumer les coûts d'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation et que, par conséquent, les projets de modification viendraient simplement préciser le fournisseur de services de règlement des différends ou de médiation à l'extérieur du Québec. Nous estimons que les avantages liés à l'obligation de recourir à un fournisseur commun de services de règlement des différends l'emportent sur l'augmentation marginale des coûts que pourraient devoir assumer les personnes inscrites.

Documents non publiés

Pour rédiger les projets de modification, nous n'avons utilisé aucune étude ni aucun document ou rapport important non publié.

Consultation

Nous souhaitons connaître votre avis sur les projets de modification.

Veillez présenter vos commentaires écrits au plus tard le 15 février 2013. Si vous ne les envoyez pas par courrier électronique, veuillez les présenter sur CD (format Microsoft Word).

Veillez adresser vos commentaires aux membres des ACVM, comme suit :

British Columbia Securities Commission
Alberta Securities Commission
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Autorité des marchés financiers
Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick
Superintendent of Securities, Department of Justice and Public Safety, Île-du-Prince-Édouard
Nova Scotia Securities Commission
Office of the Superintendent of Securities, Newfoundland and Labrador
Surintendant des valeurs mobilières, Territoires du Nord-Ouest
Surintendant des valeurs mobilières, Yukon
Surintendant des valeurs mobilières, Nunavut

Veillez envoyer vos commentaires aux adresses suivantes, et ils seront acheminés aux autres membres des ACVM.

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : 514-864-6381
Courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

The Secretary
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
20 Queen Street West
19th Floor, Box 55
Toronto (Ontario) M5H 3S8
Télécopieur : 416-593-2318
Courriel : comments@osc.gov.on.ca

Les commentaires seront affichés sur le site Web de l'Autorité des marchés financiers à l'adresse www.lautorite.qc.ca et de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario à l'adresse www.osc.gov.on.ca.

Nous ne pouvons préserver la confidentialité des commentaires parce que la législation en valeurs mobilières de certaines provinces exige la publication d'un résumé des commentaires écrits reçus pendant la période de consultation. Il est donc possible que certains renseignements personnels des intervenants, tels que leur adresse résidentielle, professionnelle ou électronique, figurent sur les sites Web. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Nous remercions d'avance les intervenants de leur participation.

Questions

Pour toute question, veuillez vous adresser à l'une des personnes suivantes :

Sophie Jean
Analyste expert
Autorité des marchés financiers
Tél. : 514-395-0337, poste 4786
Sans frais : 1-877-525-0337
sophie.jean@lautorite.qc.ca

Christopher Jepson
Senior Legal Counsel
Compliance and Registrant Regulation
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
Tél. : 416-593-2379
cjepson@osc.gov.on.ca

Chris Besko
Legal Counsel, Deputy Director
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
Tél. : 204-945-2561
Sans frais (au Manitoba) : 1-800-655-5244
chris.besko@gov.mb.ca

Brian W. Murphy
Deputy Director, Capital Markets
Nova Scotia Securities Commission
Tél. : 902-424-4592
murphybw@gov.ns.ca

Lindy Bremner
Senior Legal Counsel, Capital Markets Regulation
British Columbia Securities Commission
Tél. : 604-899-6678
Télé. : 1-800-373-6393
lbremner@bcsc.bc.ca

Ella-Jane Loomis
Conseillère juridique
Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick
Tél. : 506-643-7202
ella-jane.loomis@nbosc-cvmnb.ca

Navdeep Gill
Manager, Registration
Alberta Securities Commission
Tél. : 403-355-9043
navdeep.gill@asc.ca

Katharine Tummon
Superintendent of Securities
Securities Office, Île-du-Prince-Édouard
Tél. : 902-368-4542
kptummon@gov.pe.ca

Dean Murrison
Director, Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Tél. : 306-787-5842
dean.murrison@gov.sk.ca

Craig Whalen
Manager of Licensing, Registration and Compliance
Office of the Superintendent of Securities
Newfoundland and Labrador
Tél. : 709-729-5661
cwhalen@gov.nl.ca

Louis Arki
Director, Legal Registries
Department of Justice, Government of Nunavut
Tél. : 867-975-6587
larki@gov.nu.ca

Donn MacDougall
Deputy Superintendent, Legal & Enforcement
Office of the Superintendent of Securities
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
Tél. : 867-920-8984
Donald_macdougall@gov.nt.ca

Helena Hrubesova
Securities Officer
Securities Office, Corporate Affairs (C-6)
Gouvernement du Yukon
Tél. : 867-667-5466
helena.hrubesova@gov.yk.ca

Le 15 novembre 2012

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

Loi sur les valeurs mobilières
(L.R.Q., c. V-1.1, a. 331.1, par. 3°, 26° et 34°)

1. L'article 13.16 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites est remplacé par le suivant :

« 13.16. Service de règlement des différends

1) Dans le présent article, on entend par « plainte » toute plainte qui répond à tous les critères suivants :

a) elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société inscrite ou de ses représentants;

b) elle est déposée dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil;

c) elle comprend une demande d'indemnisation dont le client convient que le montant s'élève au plus à 350 000 \$.

2) La société inscrite offre, à ses frais, un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client ayant déposé une plainte.

3) La société inscrite qui reçoit une plainte informe le plaignant dès que possible de la manière dont il peut communiquer avec le service de règlement des différends ou de médiation qu'elle met à sa disposition.

4) Sauf au Québec, pour l'application du paragraphe 2, la société inscrite est tenue de faire ce qui suit, selon le cas :

a) elle offre au client les services de règlement des différends de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement si celui-ci est disposé à examiner la plainte et en mesure de le faire;

b) elle offre au client les services d'un autre service de règlement des différends ou de médiation si l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement n'est ni disposé à examiner la plainte ni en mesure de le faire. ».

2. Le présent règlement entre en vigueur le (*indiquer ici la date de l'entrée en vigueur du présent règlement*).

MODIFICATION DE L'INSTRUCTION GÉNÉRALE RELATIVE AU RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

1. L'article 13.16 de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifié par le remplacement des deux premiers paragraphes par les suivants :

« Nous nous attendons à ce que toutes les plaintes des clients soient traitées selon la politique interne de traitement des plaintes prévue à l'article 13.15. Le recours à un service de règlement des différends ou de médiation compétent devrait se limiter aux cas où la politique de traitement des plaintes de la société n'a pas donné satisfaction au client ou que ce dernier a des motifs de croire que la société n'a pas suivi la procédure établie dans la politique de façon appropriée ou avec célérité.

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et de traiter chaque plainte qui lui est faite au sujet de *tout* produit ou service offert par elle ou un de ses représentants. L'article 13.16 oblige la société à offrir, à ses frais, un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client ayant déposé une plainte qui répond à tous les critères suivants :

- elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants;
- elle est déposée dans les six ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil;
- elle comprend une demande d'indemnisation dont le client convient que le montant s'élève au plus à 350 000 \$.

La société inscrite doit veiller à ce que le plaignant soit informé de l'existence du service de règlement des différends ou de médiation qu'elle met à sa disposition et à ce qu'il sache que la société en assumera les coûts. Elle n'est obligée d'offrir, à ses frais, qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte. Elle devrait connaître tous les mécanismes et procédés applicables d'acheminement des plaintes au service de règlement des différends ou de médiation compétent.

Sauf au Québec, les sociétés inscrites doivent offrir aux clients les services de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) lorsque ce dernier est disposé à examiner les plaintes et en mesure de le faire. Normalement, les types de plaintes que l'OSBI est disposé à examiner seront indiqués dans son mandat. Si l'OSBI est disposé à examiner une plainte et qu'il est en mesure de le faire, la société n'est pas tenue de mettre à la disposition du client un autre service de règlement des différends ou de médiation. Dans le cas contraire, elle doit lui offrir les services d'un autre fournisseur de services de règlement des différends ou de médiation qu'elle choisit. Les dossiers qu'elle a l'obligation de tenir pour se conformer au règlement devraient indiquer les motifs pour lesquels l'OSBI n'était pas disposé à examiner une plainte acheminée à un autre fournisseur de services ou n'était pas en mesure de le faire.

La société qui s'est acquittée de ses obligations envers un client en vertu de l'article 13.16 peut, à son gré, lui offrir d'autres options pour tenter de régler une plainte qui n'est toujours pas résolue. L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres solutions, et notamment de s'adresser aux tribunaux. Au Québec, toute personne inscrite doit aviser le plaignant, par écrit et sans délai, qu'il peut lui demander de transmettre une copie de son dossier à l'Autorité des marchés financiers s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier de la plainte à l'Autorité des marchés financiers, qui l'examine et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent. ».

Draft Regulation

Securities Act
(R.S.Q. c. V-1.1, s. 331.1, pars. (3), (26) and (34), and s. 331.2)

Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations**Dispute Resolution Service**

Notice is hereby given by the *Autorité des marchés financiers* (the "Authority") that, in accordance with section 331.2 of the *Securities Act*, R.S.Q. c. V-1.1, the following Regulation, the text of which is published hereunder, may be made by the Authority and subsequently submitted to the Minister of Finance for approval, with or without amendment, after 92 days have elapsed since its publication in the Bulletin of the Authority:

- *Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations.*

Draft amendments to the *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* are also published hereunder.

Request for comment

Comments regarding the above may be made in writing by **February 15, 2013**, to the following:

M^e Anne-Marie Beaudoin
Corporate Secretary
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Fax: (514) 864-6381
E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Further information

Further information is available from:

Sophie Jean
Senior Policy Advisor
Autorité des marchés financiers
Tel: 514-395-0337, ext. 4786
Toll-free: 1-877-525-0337
sophie.jean@lautorite.qc.ca

February 15, 2013

**NOTICE AND REQUEST FOR COMMENT ON
DRAFT AMENDMENTS TO**

**REGULATION 31-103 RESPECTING
REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING REGISTRANT OBLIGATIONS**

AND TO

**POLICY STATEMENT TO REGULATION 31-103 RESPECTING
REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING REGISTRANT OBLIGATIONS**

November 15, 2012

Dispute Resolution Service

Introduction

The Canadian Securities Administrators (CSA or we) are publishing for a 90 day comment period draft amendments to *Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (Regulation 31-103), and to *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (the Policy Statement).

We are proposing amendments which, if adopted, would require all registered dealers and registered advisers outside of Québec to utilize the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) as a service provider in respect of their dispute resolution or mediation services obligations under section 13.16 [*dispute resolution service*] of Regulation 31-103, and limit those obligations to complaints that are raised within six years of the date when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity and which claim no more than \$350,000 (the Draft Amendments).

The text of the Draft Amendments is published with this notice and is also available on websites of CSA jurisdictions, including:

www.lautorite.qc.ca
www.albertasecurities.com
www.bcsc.bc.ca
www.msc.gov.mb.ca
www.gov.ns.ca/nssc
www.nbsc-cvmnb.ca
www.osc.gov.on.ca
www.sfsc.gov.sk.ca

The comment period ends on **February 15, 2013**.

Substance, purpose and summary of the Draft Amendments

The Draft Amendments, if adopted, would require all registered dealers and advisers outside of Québec to utilize the services of OBSI as the common dispute resolution service for the discharge of their obligations under section 13.16 of Regulation 31-103. A complaint for these purposes would be defined as one that is raised within six years of the date when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity that it relates to, and involves a claim of no more than \$350,000. Dealers and advisers would be required to make the services of OBSI available to their clients in respect of any such complaint that OBSI is willing and able to consider. The complaints that OBSI is willing to consider are normally those that fall within OBSI's mandate. OBSI's current mandate is discussed below. If OBSI was unwilling or unable to consider the complaint, the firm would have to make another service provider available to the client.

The firms that would be most directly affected by the Draft Amendments are dealers and advisers registered outside of Québec that are not members of either the Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC) or the Mutual Fund Dealers Association of Canada (the MFDA) (we refer to IIROC and the MFDA together as the SROs).

The SROs already mandate the use of OBSI as the dispute resolution service provider for their member firms, and section 13.14 of Regulation 31-103 [*application of this Division*] limits the application of section 13.16 in respect of investment fund managers and in respect of firms registered in Québec. Investment fund managers are only subject to section 13.16 to the extent they also operate under a dealer or adviser registration.

In Québec, a registered firm is deemed to comply with section 13.16 if it complies with sections 168.1.1 to 168.1.3 of the *Securities Act* (Québec). These provisions set out a complaint handling regime whereby the Autorité des marchés financiers (the AMF) may act as a mediator (the Québec regime). Although Québec is participating in the consultation on the Draft Amendments, we are not proposing amendments to, and are therefore not soliciting comments on, the Québec regime which will remain unchanged following the consultation. Québec is not expressing any views on the dispute resolution regime which would apply in the other CSA jurisdictions. In this notice, all references to outcomes sought or discussions with OBSI are made by the CSA outside Québec.

We are publishing the Draft Amendments for comment because we believe that mandating OBSI as the common service provider for all registered dealers and advisers in respect of their dispute resolution obligations under Regulation 31-103 will be in the best interests of both investors and registrants. Our goal is to ensure the independence of dispute resolution services and consistency in expectations and outcomes. Client complaints considered by the common dispute resolution service would be handled to a uniform standard. A common dispute resolution service provider would reduce investor confusion as to who to contact when complaints are not resolved at the registrant level. There would be no perception that competition for business from registered firms might influence the recommendations of for-profit dispute resolution service providers.

We believe OBSI is the appropriate choice to be the common dispute resolution service provider for all registered dealers and registered advisers. OBSI is independent and not-for-profit. It has extensive experience, having served in that capacity for SRO members and other registrants for the past 10 years. During that time it has resolved thousands of complaints from investors. OBSI adheres to standards established by the Joint Forum of Financial Market Regulators, as set out in a Framework for Collaboration published in August 2007. Under that Framework, OBSI is subject to independent third party evaluations on a regular basis, the most recent of which was conducted in 2011. OBSI was found to substantially meet the Joint Forum's standards. OBSI has established an effective system to respond to investors with a call centre and infrastructure to respond to public enquiries in over 170 languages. It also has the ability to redirect callers to the appropriate organization if a matter is outside its mandate.

We are proposing to limit complaints that would trigger a registered dealer or advisers' obligations under section 13.16 of Regulation 31-103 to those that are raised within six years of the date when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity that they relate to and involve a claim that the client agrees is for an amount of no more than \$350,000 because we believe these are reasonable limitations that will provide certainty for both registrants and investors. This is the same monetary limit as in OBSI's current mandate and OBSI is adopting a similar six year time limit. Having the same limits in Regulation 31-103 would thus create a common standard. The Draft Amendments would not restrict a client's ability to take a complaint to a dispute resolution service of their own choosing at their own expense, or to bring an action in court.

Issues for comment

1. Would the time limit on complaints be more appropriate if it was counted from the time when the trading or advising activity that it relates to occurred, rather than from the time when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity?
2. OBSI's current terms of reference require a complaint to be made to the ombudsman within 180 days of the client's receipt of notice of the firm's rejection of their complaint or recommended resolution of the complaint, subject to the ombudsman's authority to receive and investigate a complaint in other circumstances if the ombudsman considers it fair to do so. Should Regulation 31-103 include a deadline for clients to bring complaints to it? If so, is 180 days the appropriate period?

The Draft Amendments would also clarify that:

- We expect that all client complaints will be addressed under a registered firm's internal complaint handling policy under section 13.15 of Regulation 31-103. Recourse to an independent dispute resolution or mediation service should be in circumstances where the firm's complaint handling policy did not produce an outcome satisfactory to the client, or the client has reason to believe the procedures under the firm's complaint handling policy were not followed by the firm in a proper or timely manner.
- A registered firm is only required to make one dispute resolution or mediation service available at its expense for each complaint.

Background

Section 13.16

Section 13.16 [*dispute resolution service*] of Regulation 31-103 requires registered firms to ensure that independent dispute resolution or mediation services are made available, at the registered firm's expense, to a client to resolve a complaint made by the client about any trading or advising activity of the registered firm or one of its representatives. When Regulation 31-103 came into force on September 28, 2009, section 16.16 [*complaint handling*] provided temporary relief – until September 28, 2011 – from the requirements of section 13.16. This temporary relief was extended for a further year – until September 28, 2012 – as part of amendments to Regulation 31-103 which came into force on July 11, 2011. In contemplation of these Draft Amendments each of the CSA jurisdictions published on July 5, 2012 parallel orders further extending the temporary relief until the earlier of (i) the coming into force of amendments to section 13.16 and (ii) September 28, 2014. The temporary relief does not apply in Québec, by reason of the existing regime in that jurisdiction.

OBSI

OBSI is a not-for-profit organization that provides dispute resolution services to the banking sector and investment industry. It is an independent agency headed by an ombudsman and governed by a board of directors, the majority of whom are independent, and have not been part of industry or government for at least two years. A minority of the directors are appointed from lists proposed by industry bodies. The board has majority and quorum voting procedures designed to ensure independence. The board controls the hiring and firing of the ombudsman, the budget process, the organization's terms of reference and the nomination of independent directors. OBSI also has a Consumer and Investor Advisory Council that provides a strong consumer voice. OBSI is a member of the International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

OBSI has more than 600 participating firms consisting of

- registered investment dealers that are members of IIROC
- registered mutual fund dealers that are members of the MFDA
- registered scholarship plan dealers that are members of the RESP Dealers Association of Canada
- some registrants in other categories
- some mutual fund issuers that are not registrants but are members of the Investment Funds Institute of Canada
- chartered banks
- some credit unions
- federal trust and loan companies and other deposit taking organizations

OBSI does not charge any fees to clients of its participating firms. Under its current funding model, all participating firms pay a levy based on their size or volume of business. The CSA has been working with OBSI to develop a fee model that will be fair to all registrants who will, if the Draft Amendments are implemented, be required to use OBSI's services for dispute resolution.

The CSA has also been working with OBSI to review its processes and how it meets the standards established under the Framework for Collaboration. OBSI has published a consultation paper outlining proposed enhancements and clarifications to its suitability and loss assessment process. It has also published a framework for amendments to its governance structure. We are considering the role we should play in overseeing OBSI with respect to its terms of reference. Work is also being done with OBSI to ensure that it will have the capacity to provide effective services for an expanded base of registered firms if the Draft Amendments are adopted.

OBSI's Mandate

OBSI makes recommendations for the resolution of disputes between participating firms and their clients about banking or investment products and services. It is not an arbitrator that makes binding decisions for the parties to a dispute. OBSI conducts its dispute resolution activities in an informal, non-legalistic manner.

OBSI considers investor complaints where a participating firm's internal complaint handling system has not produced a result acceptable to its client, or at least 90 days have passed since the client first complained to their firm and the complaint remains unresolved. As indicated above, the monetary limit on OBSI's capacity to make a recommendation is \$350,000. OBSI's board of directors has passed a resolution to adopt a six year time limit similar to the one in the Draft Amendments.

OBSI will not consider disputes where

- the complaint involves an insurance company
- the complaint concerns a general commercial decision of the firm, such as an interest rate or a credit decision
- the client or the participating firm has started a court action or arbitration process, unless they agree to suspend legal action pending OBSI's review
- the firm responded to a client's complaint, and the client did not bring it to OBSI on a timely basis
- the client has already settled the complaint by accepting an offer from the firm

Further information about OBSI is available at www.obsi.ca.

OBSI and the banking sector – recent developments

OBSI was created by the federally regulated banks in 1996 and expanded to include investment related complaints beginning in 2002. Banks participate in OBSI on a voluntary basis. Two banks have stopped using OBSI, one in 2008 and the other in 2011. The federal government has adopted legislation and draft regulations under which banks must belong to their choice of federally-approved external complaints bodies, but not necessarily OBSI. We will monitor developments in respect of this federal initiative.

Research and consultations

To assist us in considering the Draft Amendments, OBSI's fee model and related issues, we reviewed models for external dispute resolution in other jurisdictions, particularly the United Kingdom and Australia. We have also sought feedback from the industry associations for the two registration categories that would be most affected by the Draft Amendments. These were the Portfolio Management Association of Canada and the Exempt Market Dealers Association of Canada. We also consulted with OBSI's Consumer and Investor Advisory Council and the Ontario Securities Commission's Investor Advisory Panel and sought input from IIROC and the MFDA. We thank everyone who provided feedback during the research and consultation process.

Local jurisdiction publication requirements

Information required to be published in a particular jurisdiction is in an annex to this Notice published in that particular jurisdiction.

Alternatives considered

The CSA examined various alternatives to the Draft Amendments, including

- maintaining the current regime, whereby no dispute resolution or mediation service provider is specified except in Québec
- specifying more than one dispute resolution or mediation service provider outside of Québec

We decided to propose OBSI as the mandated dispute resolution service provider outside of Québec for the reasons set out under the discussion of the substance, purpose and summary of the Draft Amendments.

Anticipated costs and benefits

The anticipated benefits of the Draft Amendments, including the impact on investors, are set out under the discussion of the substance, purpose and summary of the Draft Amendments. We note that section 13.16 of Regulation 31-103 requires registered firms to bear the costs of an independent dispute resolution or mediation service and so, the effect of the Draft Amendments would only be to specify a dispute resolution service provider outside of Québec. We believe the benefits of mandating a common dispute resolution service provider outweigh the potential for any incrementally higher costs to registrants.

Unpublished materials

We have not relied on any significant unpublished study, report or other written materials in preparing the Draft Amendments.

Request for comments

We welcome your feedback on the Draft Amendments.

Please submit your comments in writing on or before February 15, 2013. If you are not sending your comments by email, please send a CD containing the submissions (in Microsoft Word format).

Address your submissions to all of the CSA as follows:

British Columbia Securities Commission
 Alberta Securities Commission
 Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
 Manitoba Securities Commission
 Ontario Securities Commission
 Autorité des marchés financiers
 New Brunswick Securities Commission
 Superintendent of Securities, Department of Justice and Public Safety, Prince Edward Island
 Nova Scotia Securities Commission
 Office of the Superintendent of Securities, Newfoundland and Labrador

Superintendent of Securities, Northwest Territories
 Superintendent of Securities, Yukon
 Superintendent of Securities, Nunavut

Deliver your comments **only** to the addresses below. Your comments will be distributed to the other participating CSA jurisdictions.

Me Anne-Marie Beaudoin
 Corporate Secretary
 Autorité de marchés financiers
 800, square Victoria, 22^e étage
 C.P. 246, tour de la Bourse
 Montréal, Québec H4Z 1G3
 Fax: 514-864-6381
 E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

The Secretary
 Ontario Securities Commission
 20 Queen Street West
 19th Floor, Box 55
 Toronto, ON M5H 3S8
 Fax: 416-593-2318
 E-mail: comments@osc.gov.on.ca

All comments will be posted on the Ontario Securities Commission website at www.osc.gov.on.ca and on the AMF website at www.lautorite.qc.ca.

We cannot keep submissions confidential because securities legislation in certain provinces requires publication of a summary of the written comments received during the comment period. Some of your personal information, such as your e-mail and residential or business address, may appear on the websites. It is important that you state on whose behalf you are making the submission.

Thank you in advance for your comments.

Questions

Please refer your questions to any of the following:

Sophie Jean
 Senior Policy Advisor
 Autorité des marchés financiers
 Tel : 514-395-0337, ext. 4786
 Toll-free: 1-877-525-0337
sophie.jean@lautorite.qc.ca

Christopher Jepson
 Senior Legal Counsel
 Compliance and Registrant Regulation
 Ontario Securities Commission
 Tel: 416-593-2379
cjepson@osc.gov.on.ca

Chris Besko
 Legal Counsel, Deputy Director
 The Manitoba Securities Commission
 Tel: 204-945-2561
 Toll Free (Manitoba only) 1-800-655-5244
chris.besko@gov.mb.ca

Brian W. Murphy
 Deputy Director, Capital Markets
 Nova Scotia Securities Commission
 Tel: 902-424-4592
murphybw@gov.ns.ca

Lindy Bremner
 Senior Legal Counsel, Capital Markets Regulation
 British Columbia Securities Commission
 Tel: 604-899-6678
 Fax: 1-800-373-6393
lbremner@bcsc.bc.ca

Ella-Jane Loomis
 Legal Counsel
 New Brunswick Securities Commission
 Tel: 506-643-7202
ella-jane.loomis@nbsc-cvmnb.ca

Navdeep Gill
 Manager, Registration
 Alberta Securities Commission
 Tel: 403-355-9043
navdeep.gill@asc.ca

Katharine Tummon
 Superintendent of Securities
 Prince Edward Island Securities Office
 Tel: 902-368-4542
kptummon@gov.pe.ca

Dean Murrison
Director, Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
Tel: 306-787-5842
dean.murrison@gov.sk.ca

Louis Arki
Director, Legal Registries
Department of Justice, Government of Nunavut
Tel: 867-975-6587
larki@gov.nu.ca

Helena Hrubesova
Securities Officer
Securities Office, Corporate Affairs (C-6)
Government of Yukon
Tel: 867-667-5466
helena.hrubesova@gov.yk.ca

November 15, 2012

Craig Whalen
Manager of Licensing, Registration and Compliance
Office of the Superintendent of Securities
Newfoundland and Labrador
Tel: 709-729-5661
cwhalen@gov.nl.ca

Donn MacDougall
Deputy Superintendent, Legal & Enforcement
Office of the Superintendent of Securities
Government of the Northwest Territories
Tel: 867-920-8984
Donald_macdougall@gov.nt.ca

**REGULATION TO AMEND REGULATION 31-103 RESPECTING
REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING
REGISTRANT OBLIGATIONS**

Securities Act
(R.S.Q., c. V-1.1, s. 331.1, par. (3), (26) and (34))

1. Section 13.16 of Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations is replaced with the following:

“13.16. Dispute resolution service

(1) In this section, “complaint” means a complaint that

(a) relates to trading or advising activity of a registered firm or one of its representatives;

(b) is raised within 6 years of the date when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity; and

(c) involves a claim for monetary compensation that the client agrees is for an amount no greater than \$350,000.

(2) A registered firm must ensure that an independent dispute resolution or mediation service is made available to a client, at the firm’s expense, with respect to a complaint made by the client.

(3) If a person makes a complaint to a registered firm, the registered firm must as soon as possible inform the person of how to contact and use the dispute resolution or mediation service which it will make available to the client.

(4) Except in Québec, for the purposes of subsection (2), a registered firm must

(a) ensure that the dispute resolution services of the Ombudsman for Banking Services and Investments are made available to the client if the Ombudsman for Banking Services and Investments is willing and able to consider the complaint, or

(b) if the Ombudsman for Banking Services and Investments is unwilling or unable to consider the complaint, ensure that the services of another dispute resolution or mediation service are made available to the client.”.

2. This Regulation comes into force on *(insert the date of coming into force of this Regulation)*.

AMENDMENT TO POLICY STATEMENT TO REGULATION 31-103 RESPECTING REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING REGISTRANT OBLIGATIONS

1. Section 13.16 of *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* is amended by replacing the first two paragraphs with the following:

“We expect that all client complaints will be responded to under a registered firm’s internal complaint handling policy under section 13.15. Recourse to an appropriate dispute resolution or mediation service should be in circumstances where the firm’s complaint handling policy did not produce an outcome satisfactory to the client, or the client has reason to believe the procedures under the firm’s complaint handling policy were not followed by the firm in a proper or timely manner.

Section 13.15 requires a registered firm to document and respond to each complaint made to it about *any* product or service that is offered by the firm or one of its representatives. Section 13.16 requires a firm to make an independent dispute resolution or mediation service available to a client, at the firm’s expense, in respect of complaints that

- relate to a trading or advising activity of the firm or its representatives;
- are raised within six years of the date when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity;
- involve a claim for monetary compensation that the client agrees is for an amount of no more than \$350,000.

A registered firm must ensure that the complainant is aware of the dispute resolution or mediation services that are the firm makes available to them and that the firm will pay for that the services. A firm is only required to make one dispute resolution or mediation service available at its expense for each complaint. Registered firms should know all applicable mechanisms and processes for dealing with different types of complaints, including those prescribed by the applicable SRO referring complaints to an appropriate dispute resolution or mediation service.

Except in Québec, registered firms are required to make the services of the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) available to clients for complaints that OBSI is willing and able to consider. Normally, the types of complaints that OBSI will be willing to consider will be set out in OBSI’s mandate under its terms of reference. If OBSI is willing and able to consider a complaint, the firm is not required to make any other dispute resolution or mediation service available to the client. If OBSI is not willing or able to consider a complaint, the registered firm must instead make the services of another dispute resolution or mediation service provider of the firm’s choice available to the client. A firm’s records for compliance purposes should include any reasons provided by OBSI as to why it would not be willing or able to consider a complaint that was referred to another service provider.

A firm that has satisfied its obligations to a client under section 13.16 may, in its discretion, offer the client other options to attempt to resolve the complaint if it remains unresolved. Nothing in section 13.16 affects a client’s right to choose to seek other recourse, including through the courts. In Québec, registrants must inform each complainant, in writing and without delay, that if the complainant is dissatisfied with how the complaint is handled or with the outcome, they may request the registrant to forward a copy of the complaint file to the *Autorité des marchés financiers*. The registrant must forward a copy of the complaint file to the *Autorité des marchés financiers*, which will examine the complaint. The *Autorité des marchés financiers* may act as a mediator if it considers it appropriate to do so and the parties agree.”.

3.2.2 Publication

Aucune information.