

3.

Distribution de produits et services financiers et Services monétaires

- 3.1 Avis et communiqués
 - 3.2 Réglementation
 - 3.3 Autres consultations
 - 3.4 Retraits aux registres des représentants
 - 3.5 Modifications aux registres des inscrits
 - 3.6 Permis d'exploitation d'entreprises de services monétaires
 - 3.7 Avis d'audiences
 - 3.8 Décisions administratives et disciplinaires
 - 3.9 Autres décisions
-

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Aucune information.

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@nbsc-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.

3.3 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

3.4 RETRAITS AUX REGISTRES DES REPRÉSENTANTS

Courtiers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
Aberkane	Malia	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-10-26
Alaoui	Sidi Zakaria	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-10
Arsenault	Yvonne	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-07
Baxter	Lynne	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-02
Bérubé	Julie	Desjardins sécurité financière investissements inc.	2012-11-05
Bisson	Michel	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-05
Blais	Jocelyn	Gestion Universitas inc.	2012-11-01
Blais	Pierre	Investia services financiers inc.	2012-11-07
Boissonneault	Karl	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-07
Bolivar	Beatriz	Placements Scotia inc.	2011-11-01
Bonin	Nathalie	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-02
Bouchard	Stephane	Services d'investissement TD inc.	2012-11-01
Bouffard	Suzie	Groupe Cloutier investissements inc.	2012-11-13
Choinière	Claude	Placements Banque Nationale inc.	2012-11-02
Demontigny	Guylaine	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-05
Deslongchamps-Thibault	Patrick	Placements Banque Nationale inc.	2012-11-02
Dion	Marc-Antoine	Placements Banque Nationale inc.	2012-11-02
Fortin	Louiselle	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-10
Gagné	Cathy	Fonds d'investissement Royal inc	2012-10-15
Gagnon	Étienne	Placements Banque Nationale inc.	2012-11-02
Girard	Gaetan	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-05-10
Grandmont	Louise	Fonds d'investissement Royal inc.	2012-11-01
Harrison	Lynn	WFG Valeurs mobilières du Canada inc.	2012-11-07
Hartle	Paul Jameson Stewart	TD Waterhouse Canada inc.	2012-10-30
Lapointe Deblois	Andréanne	BLC services financiers inc.	2012-11-05
Larouche	Pierre	Desjardins sécurité financière investissements inc.	2012-10-30
Leclerc	Jacques	Placements Banque Nationale inc.	2012-11-01
Li	Xiao Qiang	Services d'investissement TD inc.	2012-10-31
Limbassa	Aline	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-10-19
Losier	Aurel	Financière Banque Nationale inc.	2012-10-31

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
Marier	Laura	Services d'investissement TD inc.	2012-11-05
Martin	Patrice	Services financiers groupe Investors inc.	2012-10-31
Mercier	Émilie	Placements Banque Nationale inc.	2012-11-07
Michaud	Andrée	BLC services financiers inc.	2012-10-31
Moisan	Claire	Fonds d'investissement Royal inc	2012-11-01
Moussafir	Amina	BLC services financiers inc.	2012-11-08
Murphy	Ryan Patrick Daniel Jerome	Gestion de Capital Assante Ltée	2012-11-06
Nichols	Kim	Valeurs mobilières Desjardins inc.	2012-11-05
Pare	Diane	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-08
Patenaude	Charles- Olivier	Placements Scotia inc.	2012-11-05
Provost	Martin	Investia services financiers inc.	2012-11-12
Rocheleau	Véronique	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-06
Rouleau	Bernard	Marchés mondiaux CIBC inc.	2012-11-01
Sands	Robert	Gestion Palos inc.	2012-11-01
Sauriol	Frédéric	Placements financière Sun Life (Canada) Inc.	2012-10-30
Savard	Suzanne	Placements Banque Nationale inc.	2012-11-05
Savard	René	Placements Banque Nationale inc.	2012-11-02
Sirkin	Shai	Services financiers groupe Investors inc.	2012-11-07
Sultani	Ali Reza	Placements CIBC inc.	2012-11-09
Tremblay	Chantale	BLC services financiers inc.	2012-10-12
Turcotte	Richard	Desjardins cabinet de services financiers inc.	2012-11-05
Villeneuve	Maxime	BLC services financiers inc.	2012-11-06
Yam	Nancy	BMO investissements inc.	2012-08-18

Conseillers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
Cavaliere	Stefano	BNC gestion alternative inc.	2012-11-05
Gratton	David	BNC gestion alternative inc.	2012-11-05
Grenier	Jean	BNC gestion alternative inc.	2012-11-05
Hulley	Derek	BNC gestion alternative inc.	2012-11-05
Poisson	Daniel	BNC gestion alternative inc.	2012-11-05

Cabinets de services financiers

Sans mode d'exercice

Liste des représentants qui ne sont plus autorisés à agir dans une ou plusieurs disciplines

Vous trouverez ci-dessous la liste des représentants dont au moins l'une des disciplines mentionnées à leur certificat de l'Autorité est sans mode d'exercice. Par conséquent, ces individus ne sont plus autorisés à exercer leurs activités dans la ou les disciplines mentionnées dans cette liste et ce, depuis la date qui y est indiquée.

Représentants ayant régularisé leur situation

Il se peut que certains représentants figurant sur cette liste aient régularisé leur situation depuis la date de sans mode d'exercice de leur droit de pratique pour la ou les disciplines mentionnées. En effet, certains pourraient avoir procédé à une demande de rattachement et avoir récupéré leur droit de pratique dans l'une ou l'autre de ces disciplines. Dans de tels cas, il est possible de vérifier ces renseignements auprès du agent du centre de renseignements au :

Québec : (418) 525-0337
 Montréal : (514) 395-0337
 Sans frais : 1 877 525-0337.

Veillez-vous référer à la légende suivante pour consulter la liste de représentants. Cette légende indique les disciplines et catégories identifiées de 1a à 6, et les mentions spéciales, de C et E.

Disciplines et catégories de disciplines	Mentions spéciales
1a Assurance de personnes	C Courtage spécial
1b Assurance contre les accidents ou la maladie	E Expertise en règlement de sinistre à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il rattaché
2a Assurance collective de personnes	
2b Régime d'assurance collective	
2c Régime de rentes collectives	
3a Assurance de dommages (Agent)	
3b Assurance de dommages des particuliers (Agent)	
3c Assurance de dommages des entreprises (Agent)	
4a Assurance de dommages (Courtier)	
4b Assurance de dommages des particuliers (Courtier)	
4c Assurance de dommages des entreprises (Courtier)	
5a Expertise en règlement de sinistres	
5b Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	
5c Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	

6 Planification financière

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
100592	Aspirot	Joseph-Alain	1A	2012-11-13
101180	Barrette	Louise	6	2012-11-13
101263	Bastille	Rita	3A	2012-11-08
101576	Beaulieu	Francine	4A	2012-11-13
102190	Belec	Jacques	2A	2012-11-08
103282	Bisson	Michel	6	2012-11-13
103950	Bolduc	Tony	1A, 4A	2012-11-13
104718	Bourgeois	Alfred	2A	2012-11-07
105016	Brassard	Mario	4A	2012-11-13
106575	Champigny	Raymond	2A	2012-11-07
107131	Choinière	Claude	6	2012-11-13
107577	Collin	David	6	2012-11-09
109192	Decary	Marc	1A, 2A	2012-11-09
112837	Fournier	Marcelle	5A	2012-11-08
114531	Gilbert	David	1A	2012-11-13
114777	Girouard	Marcel	1A, 2B	2012-11-13
115272	Gratton	Jean-Paul	1A, 2A	2012-11-13
115500	Lelièvre	Denyse	3A	2012-11-08
116051	Hamel	Linda	6	2012-11-09
119368	Lapointe	Marcel	3A	2012-11-07
119561	Laroche	Sylvie	3A	2012-11-08
120901	Légaré	Véronique	3B	2012-11-13
121804	Lévesque	Sylvie	3A	2012-11-09
123688	Mercier	Jeanne	6	2012-11-12
123964	Mills	Robert William	1A, 2A	2012-11-09
129268	Rochette	Jean	1A	2012-11-12
134417	Vininsky	Barry	2A	2012-11-09
137634	Bégin	Denis	5A	2012-11-13
137667	Lafleur	Guy	4B	2012-11-09
142138	Martin	Diane	4B	2012-11-09
142307	Pelletier	Yvon	4A	2012-11-08
146028	Mailloux	Gaston	4A	2012-11-13
147310	Martin	Julie	4B	2012-11-13

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
149332	Pomerleau	Annick	3A	2012-11-13
149376	Marengère	Luc	1A	2012-11-13
150833	Adornato	Antonio	5A	2012-11-09
151351	Al-Shami	Mahmoud	1A	2012-11-08
151713	Beauchemin	Stéphane	1A	2012-11-13
154812	Lapolice	Marie-Josée	5A	2012-11-09
155705	Verville	Karine	1A	2012-11-13
156900	Boyer	Christyne	4C	2012-11-13
161845	Desrochers	Martine	4B	2012-11-09
163785	Létourneau	Manon	4B	2012-11-13
167202	Benoit	Mona	1A	2012-11-09
169135	Martin	Patrice	1A	2012-11-09
169302	Geoffroy	Mylène	1A	2012-11-13
170708	Therrien	Michaël	5B	2012-11-09
173428	Bergeron	Mathieu	1A	2012-11-13
174702	Beaudin	Carole	5A	2012-11-09
174817	Dionne	Nancy	1A	2012-11-13
175637	Kahlon	Suchneet	1A	2012-11-08
178955	Gascon	Mélanie	4B	2012-11-08
179242	Bégin	Charles	3B	2012-11-08
179546	Dameus	Guerdy	1A	2012-11-13
181108	Rosales Alcala	Jose Angel	5A	2012-11-13
182234	Hauver	Geoffrey	1A	2012-11-13
182352	Vejar Larranaga	Patricia Angelica	1A	2012-11-12
186162	Aubuchon	Eric	4A	2012-11-08
186587	Asselin	Marie Eve	3B	2012-11-08
186602	Marcil	Ginna	3B	2012-11-07
187468	Côté	Guillaume	3B	2012-11-08
187485	Beaudry	Sarah	3B	2012-11-08
188497	Manno	Caterina	1A	2012-11-08
190213	El Zalal	Walid	1A	2012-11-08
191749	Sisco	Emmanuelle	4B	2012-11-08
192330	Morin-Noël	Michel	4B	2012-11-12
192682	Cantin	Valérie	4B	2012-11-09
192812	Baribeau	François	4A	2012-11-09
193277	Lévesque	Edith	1A	2012-11-09

Certificat	Nom	Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
193278	Gosselin	Isabelle	4A	2012-11-12
193502	Jacques	Martin	1A	2012-11-08
193732	St-Pierre	Jeanne	1A	2012-11-13
193928	Bolduc	Tania	1B	2012-11-09
193940	Cloutier	Jocelyn	1B	2012-11-09
194424	Champagne	Raymond	3B	2012-11-09
194610	Côté	Serge	3B	2012-11-13
194745	Opont	Pier Nko	3B	2012-11-08
194793	St-Jean	Lisa	1A	2012-11-13
195135	Tousignant Dufour	Alexandre	1A	2012-11-13
195901	Ben Ayed	Nourelhouda	1A	2012-11-08
195944	Poklitar	Oleksiy	1A	2012-11-13
196228	Leblanc	Olivier	1B	2012-11-09
196380	Mailloux	Gilbert	3B	2012-11-09
196707	Martel	David	1A	2012-11-13
196872	Joly	Guylaine	4B	2012-11-13

3.5 MODIFICATION AUX REGISTRES DES INSCRITS

3.5.1 Les cessations de fonctions d'une personne physique autorisée, d'une personne désignée responsable, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
Financière Banque Nationale inc.	Rousseau	Richard Gilles	2012-10-31

Conseillers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
Gestion globale d'actifs CIBC inc.	Patel	Bijal	2012-11-02

Gestionnaires

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de cessation
Gestion globale d'actifs CIBC inc.	Patel	Bijal	2012-11-02

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom	Prénom	Date de cessation
501528	Claude Milette inc.	Milette	Claude	2012-11-09
502373	Coordonnateurs d'avantages sociaux B.C.I. inc.	Comtois	Bernard	2012-11-12
504846	Adams & Cameron Ins. Brokers Ltd	White	Kerry	2012-11-09
511944	Co-operators Compagnie d'assurance- vie	Tremblay	Marie-Joëlle	2012-11-13

3.5.2 Les cessations d'activités

Radiations et suspensions pour les cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Numéro de décision	Décision	Date de la décision
502353	Robert E. Chadsev	2012-CONF-0181	Radiation	2012-10-26

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Numéro de décision	Décision	Date de la décision
511207	Integrated Insurance Solutions Limited	2012-CONF-0187	Suspension	2012-11-01
513284	Gestion d'assurances Jones Deslauriers inc.	2012-CONF-0179	Suspension	2012-10-26
515534	Myrtho Elien	2012-CONF-0185	Suspension	2012-11-01

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
500213	Cailloux, Dagort & associés inc.	Assurance de personnes Assurance de dommages	2012-11-07
500303	Richard Lemieux	Assurance de personnes	2012-11-09
501154	Services financiers AXA assurances inc.	Assurance de personnes Assurance collective de personnes Planification financière	2012-11-08
504235	Multi-Assurances Inc.	Assurance de personnes Assurance collective de personnes Assurance de dommages	2012-11-07
505240	Belec gestion ltée	Assurance collective de personnes	2012-11-08
510423	9124-2479 Québec inc.	Assurance de dommages	2012-11-13
511216	Patrick Vaillancourt	Assurance collective de personnes	2012-11-07
512170	John Sharpe	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2012-11-07
512598	Mylène Geoffroy	Assurance de personnes	2012-11-13
513802	Robert Tétrault	Assurance de personnes	2012-11-09
515162	Kawtar Naim	Assurance de personnes	2012-11-12
515275	Hubert Laforce	Assurance de personnes	2012-11-12
515811	Martin Poirier	Assurance de personnes	2012-11-13

3.5.3 Les ajouts concernant les personnes physiques autorisées, les personnes désignées responsables, les chefs de la conformité ou les dirigeants responsables

Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de la décision
Aviva Investors Canada Inc.	O'Brien	Patrick	2012-11-13
Conseillers Mondiaux NT	Schweitzer	Eric	2012-11-12

Conseillers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de la décision
Aviva Investors Canada Inc.	O'Brien	Patrick	2012-11-13
Gestion placements Desjardins inc.	Hogue	Vincent	2012-11-08

Gestionnaires

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date de la décision
Desjardins société de placement inc.	Hogue	Vincent	2012-11-13
Fondation, le fonds de développement de la confédération des syndicats nationaux pour la coopération et l'emploi	Tétreault	Michel	2012-11-13
Gestion placements Desjardins inc.	Hogue	Vincent	2012-11-08
Les actifs de croissance Global inc.	Mercado	Russell	2012-11-13

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom	Prénom	Date
501528	Claude Milette inc.	Milette	Jean	2012-11-09
502373	Coordonnateurs d'avantages sociaux B.C.I. inc.	Duguay	Jean	2012-11-12
504846	Adams & Cameron Ins. Brokers Ltd	Shea	John Wayne	2012-11-09
511944	Co-operators Compagnie d'assurance- vie	Garneau	Philippe	2012-11-13

3.5.4 Les nouvelles inscriptions

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet	Nom du dirigeant responsable	Disciplines	Date d'émission
516102	Assurance Alain & Simon inc.	Alain Nogue	Assurance de dommages	2012-11-08
516109	Services Financiers Lucie Coulombe Inc.	Lucie Coulombe	Assurance de personnes Planification financière	2012-11-07
516117	8325421 Canada inc.	James Richard Marcolin	Assurance de personnes Assurance collective de personnes	2012-11-12

3.6 PERMIS D'EXPLOITATION D'ENTREPRISES DE SERVICES MONÉTAIRES

Aucune information.

3.7 AVIS D'AUDIENCES



<input checked="" type="checkbox"/>	Négociation - Dérivés sur taux d'intérêt	<input checked="" type="checkbox"/>	Back-office - Options
<input checked="" type="checkbox"/>	Négociation - Dérivés sur actions et indices	<input checked="" type="checkbox"/>	Technologie
<input checked="" type="checkbox"/>	Back-office - Contrats à terme	<input checked="" type="checkbox"/>	Réglementation

CIRCULAIRE
Le 9 novembre 2012

**AUDITION DEVANT LE COMITÉ DE DISCIPLINE
DE BOURSE DE MONTRÉAL INC. — OFFRE DE RÈGLEMENT**

BMO NESBITT BURNS INC.

Le Comité de discipline de Bourse de Montréal Inc. (la Bourse) tiendra une audition le 10 décembre 2012, à 10 h, afin de se prononcer sur une offre de règlement négociée entre le personnel de la Division de la réglementation de la Bourse et BMO Nesbitt Burns Inc., un participant agréé de la Bourse, suite à la signification d'une plainte disciplinaire à BMO Nesbitt Burns Inc.

Lieu : Bourse de Montréal Inc.
Salle du conseil
800, square Victoria
4^e étage
Montréal (Québec)

L'offre de règlement proposée concerne des allégations selon lesquelles BMO Nesbitt Burns Inc. aurait permis au compte d'un client, entre le 20 septembre et le 31 octobre 2011, d'excéder la limite de position applicable aux contrats à terme standard sur l'indice S&P/TSX 60 (SXF).

Conformément à l'article 4154 des Règles de la Bourse, cette audition se tiendra à huis clos tant que l'offre de règlement n'aura pas été acceptée par le Comité de discipline de la Bourse.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec M. Francis Larin, directeur et conseiller juridique, Division de la réglementation, au 514-871-3516 ou par courriel à l'adresse flarin@m-x.ca.

Pauline Ascoli
Vice-présidente, Affaires juridiques, produits dérivés

Circulaire no : 150-2012

Tour de la Bourse
C. P. 61, 800, square Victoria, Montréal (Québec) H4Z 1A9
Téléphone : (514) 871-2424
Sans frais au Canada et aux États-Unis : 1 800 361-5353
Site Internet : www.m-x.ca

3.8 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

3.8.1 Autorité

DÉCISION N° 2012-CONF-0181

ROBERT E. CHADSEY

[...]

Inscription n° 502 353

Décision
(articles 115.2 et 146.1 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*,
L.R.Q., c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS

Le 3 octobre 2012, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») signifiait à l'encontre de Robert E. Chadsey un avis (l'« avis ») en vertu de l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, préalablement à l'émission d'une décision en vertu de l'article 115.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (la « LDPSF »).

L'avis à Robert E. Chadsey établit les faits constatés et les manquements qui lui sont reprochés de la manière suivante :

FAITS CONSTATÉS

1. Robert E. Chadsey détient une inscription de représentant autonome auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») portant le n° 502 353, dans la discipline de l'assurance de personnes. À ce titre, Robert E. Chadsey est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q. c. D-9.2 (la « LDPSF »).
2. Robert E. Chadsey n'a pas renouvelé son certificat n° 106 445.
3. Robert E. Chadsey n'est plus un représentant certifié pouvant agir par son inscription de représentant autonome dans la discipline de l'assurance de personnes.
4. Le 23 janvier 2012, l'Autorité a reçu par courrier de la part de Robert E. Chadsey une lettre mentionnant qu'il avait décidé de se retirer.
5. Le 24 janvier 2012, un analyste de la Direction de la certification et de l'inscription a envoyé par courriel à Robert E. Chadsey le formulaire de retrait d'inscription pour un représentant autonome et lui demandant de le remplir.
6. Le 8 février 2012, un analyste de la Direction de la certification et de l'inscription a envoyé un courriel de rappel à Robert E. Chadsey.
7. Le 8 février 2012, l'Autorité a reçu un formulaire de retrait d'inscription de Robert E. Chadsey.
8. Le 9 février 2012, un analyste de la Direction de la certification et de l'inscription a retourné par courriel à Robert E. Chadsey le formulaire de retrait d'inscription, car ce dernier était incomplet.
9. Le 15 février 2012, l'Autorité a envoyé par courrier une lettre de rappel concernant le renouvellement du certificat de Robert E. Chadsey.

10. Le 16 février 2012, un analyste de la Direction de la certification et de l'inscription a tenté de joindre Robert E. Chadsey au numéro de téléphone indiqué dans nos dossiers. Toutefois, l'analyste n'a pu laisser de message, car la boîte vocale de Robert E. Chadsey était pleine.
11. Le 22 février 2012, un analyste de la Direction de la certification a tenté de joindre Robert E. Chadsey au numéro de téléphone indiqué dans nos dossiers. Toutefois, l'analyste n'a pu laisser de message, car la boîte vocale de Robert E. Chadsey était pleine.
12. Le 5 mars 2012, un analyste de la Direction de la certification et de l'inscription a eu une conversation téléphonique avec Robert E. Chadsey. Ce dernier lui a mentionné qu'il n'avait pas l'adresse de courriel de l'analyste; celui-ci a donc envoyé un courriel de rappel à Robert E. Chadsey.
13. Le 20 mars 2012, un analyste de la Direction de la certification et de l'inscription a envoyé un courriel de rappel à Robert E. Chadsey.
14. Le 9 mai 2012, un analyste de la Direction de la conformité et de l'inscription a envoyé un courriel de rappel à Robert E. Chadsey.
15. Le 16 mai 2012, un analyste de la Direction de la conformité a envoyé un courriel de rappel à Robert E. Chadsey.
16. Le 1^{er} août 2012, un analyste de la Direction de la conformité a eu une conversation téléphonique avec Robert E. Chadsey et ce dernier lui a demandé de lui retourner le formulaire de retrait d'inscription. Un courriel lui a été envoyé le jour même.

MANQUEMENTS REPROCHÉS À ROBERT E. CHADSEY

17. Robert E. Chadsey a fait défaut de respecter l'article 128 de la LDPSF en omettant d'être certifié(e) à titre de représentant et de détenir une inscription à titre de représentant autonome;
18. Robert E. Chadsey a fait défaut de respecter l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15, en omettant de fournir les documents prescrits par règlement.

LES OBSERVATIONS PRÉSENTÉES À L'AUTORITÉ

Dans cet avis, l'Autorité donnait à Robert E. Chadsey l'opportunité de lui transmettre ses observations par écrit, le ou avant le 19 octobre 2012.

À ce jour, l'Autorité n'a rien reçu de la part de Robert E. Chadsey.

Dans les circonstances, l'Autorité se dit prête à rendre sa décision.

LA DÉCISION

CONSIDÉRANT l'article 115.2 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut suspendre l'inscription d'un cabinet, l'assortir de restrictions ou de conditions ou lui imposer une sanction administrative pécuniaire pour un montant qui ne peut excéder 5 000 \$ pour chaque contravention lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions des articles 81, 82, 83 ou 103.1 ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévue à la présente loi ou à l'un de ses règlements. Elle peut également radier l'inscription d'un cabinet lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions de l'article 82 ou des articles 81, 83 ou 103.1 lorsqu'il s'agit de récidives dans ces derniers cas.

(...). »;

CONSIDÉRANT l'article 127 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet dont l'inscription est radiée ou retirée pour une discipline donnée doit céder les dossiers, livres et registres afférents à cette discipline à un cabinet, une société autonome ou un représentant autonome inscrit dans cette même discipline. Il en avise préalablement l'Autorité par écrit.

L'Autorité peut s'opposer à cette cession ou la subordonner aux conditions qu'elle juge appropriées.

Plutôt que de céder ses dossiers, livres et registres, un cabinet peut, avec l'autorisation de l'Autorité, en disposer autrement.

Lorsque le cabinet refuse de procéder à la cession ou à la disposition de ses dossiers, livres ou registres, l'Autorité prend possession de ceux-ci et statue sur la façon dont elle en dispose. »;

CONSIDÉRANT l'article 128 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un représentant en assurance de personnes ou un représentant en assurance collective, qui n'est pas visé à l'article 32, un courtier en assurance de dommages, un planificateur financier ou un expert en sinistre qui n'agit pas pour le compte d'un cabinet ou qui n'est pas un associé ou un employé d'une société autonome doit, pour exercer ses activités, s'inscrire auprès de l'Autorité comme représentant autonome dans toutes les disciplines ou catégories de disciplines pour lesquelles il est autorisé à agir en vertu de son certificat.

Une société dont tous les associés sont de tels représentants peut s'inscrire auprès de l'Autorité pour agir comme société autonome par leur entremise dans chaque discipline pour laquelle un de ses représentants est autorisé à agir. »;

CONSIDÉRANT l'article 146.1 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Les articles 115, 115.1 et 115.3 à 115.9 s'appliquent à un représentant autonome ou à une société autonome qui ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements, ou lorsque la protection du public l'exige. L'article 115.2 s'applique avec les adaptations nécessaires lorsque le représentant autonome ou la société autonome ne respecte pas les dispositions des articles 103.1, 128, 135 et 136 de la présente loi ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévus par règlement. »;

CONSIDÉRANT l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15, qui se lit comme suit :

« Pour maintenir son inscription, un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit :

(...)

2° dans les 45 jours de la demande de l'Autorité, lui transmettre annuellement :

h) le cas échéant, une déclaration signée par le représentant autonome ou, dans le cas d'un cabinet ou d'une société autonome, par la personne autorisée à signer la

demande d'inscription confirmant qu'il n'est survenu aucun changement de circonstances affectant la véracité des renseignements fournis à l'Autorité;

(...). »;

CONSIDÉRANT l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, qui se lit comme suit :

« L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

(...). »;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité de :

RADIER l'inscription de Robert E. Chadsey dans la discipline de l'assurance de personnes;

ORDONNER au représentant autonome Robert E. Chadsey d'informer par écrit l'Autorité de la manière dont il entend disposer de ses dossiers clients, livres et registres (les « dossiers »), et ce, dans les quinze (15) jours de la signification de la présente décision;

Dans l'éventualité où l'Autorité se déclare satisfaite de la manière dont le représentant autonome Robert E. Chadsey entend disposer de ses dossiers :

ORDONNER la remise des dossiers au nouvel acquéreur, à l'assureur ou au consommateur concerné, au plus tard **dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réponse de l'Autorité**;

Dans l'éventualité où l'Autorité ne se déclare pas satisfaite de la manière dont le représentant autonome Robert E. Chadsey entend disposer de ses dossiers :

ORDONNER à Robert E. Chadsey de remettre, **dans les trente (30) jours suivant la réponse de l'Autorité**, tous ses dossiers à la personne et l'endroit désignés par l'Autorité.

Et, par conséquent, que Robert E. Chadsey :

Cesse d'exercer ses activités;

Acquitte la pénalité administrative.

La décision prend effet immédiatement.

Fait à Québec le 26 octobre 2012.

Mario Beaudoin
Directeur de la conformité

***Le paiement de la pénalité imposée doit être expédié à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, Nathalie Benoît, analyste à la Direction de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.**

DÉCISION N° 2012-CONF-0179

GESTION D'ASSURANCES JONES DESLAURIERS INC.

2150, Islington ave, bureau 400
Etobicoke (Ontario) M9P 3V4
Inscription n° 513 284

Décision

(article 115.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS

1. Le cabinet Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc. détient une inscription auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), portant le n° 513 284, dans la discipline de l'assurance de dommages. À ce titre, il est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D 9.2 (la « LDPSF »).
2. Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc. n'a pas, selon nos informations, de police d'assurance de responsabilité professionnelle en vigueur, et ce, depuis le 31 juillet 2012.
3. Le 28 mai 2012, l'Autorité a envoyé à Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc., une lettre l'avisant que sa couverture d'assurance de responsabilité professionnelle viendrait à échéance le 31 juillet 2012 et lui demandant de lui faire parvenir une preuve d'assurance de responsabilité professionnelle, le tout tel que requis par l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15.
4. Le 9 août 2012, l'Autorité a envoyé à Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc., par poste certifiée, l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3, dans lequel il était mentionné de transmettre une nouvelle police d'assurance de responsabilité professionnelle. Dans ce cas, le cabinet avait jusqu'au 4 septembre 2012.
5. À ce jour, l'Autorité n'a rien reçu de la part de Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc.

LES MANQUEMENTS REPROCHÉS

6. Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc. a fait défaut de respecter l'article 83 de la LDPSF en omettant de transmettre à l'Autorité une copie attestant qu'il maintenait une assurance de responsabilité professionnelle conforme aux exigences.
7. Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc. a fait défaut de respecter l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15, en omettant de fournir une preuve du maintien de l'assurance de responsabilité

conforme aux exigences du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome R.R.Q., c. D-9.2, r. 2.

8. Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc. a fait défaut de respecter l'article 29 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2, en omettant de fournir un contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du cabinet et qui répond à ces exigences.

LA DÉCISION

CONSIDÉRANT l'article 115.2 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut suspendre l'inscription d'un cabinet, l'assortir de restrictions ou de conditions ou lui imposer une sanction administrative pécuniaire pour un montant qui ne peut excéder 5 000 \$ pour chaque contravention lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions des articles 81, 82, 83 ou 103.1 ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévue à la présente loi ou à l'un de ses règlements. Elle peut également radier l'inscription d'un cabinet lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions de l'article 82 ou des articles 81, 83 ou 103.1 lorsqu'il s'agit de récidives dans ces derniers cas.

(...). »

CONSIDÉRANT l'article 83 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement, pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, acquitter la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin. Il doit aussi s'assurer que tout représentant qui agit pour son compte sans être un de ses employés est couvert par une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, qu'il a acquitté la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin. »

CONSIDÉRANT l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15, qui se lit comme suit :

« Pour maintenir son inscription, un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit :

(...)

2° dans les 45 jours de la demande de l'Autorité, lui transmettre annuellement :

a) (...) une preuve du maintien de l'assurance de responsabilité conforme aux exigences du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (c. D-9.2, r. 2);

b) dans le cas d'un cabinet, une preuve que tout représentant qui agit pour son compte sans être à son emploi est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (c. D-9.2, r. 10);

(...). »;

CONSIDÉRANT l'article 29 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2, qui se lit comme suit :

« Sauf à l'égard de la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du représentant autonome, du cabinet ou de la société autonome doit satisfaire aux exigences suivantes :

1° le montant couvert ne doit pas être inférieur à 500 000 \$ par réclamation et, pour chaque période de 12 mois, à :

(...)

b) 1 000 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome;

c) 2 000 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome.

2° il peut comporter une franchise qui ne peut excéder :

(...)

b) 10 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome;

c) 25 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome.

3° il doit comporter des dispositions suivant lesquelles :

a) dans le cas du cabinet, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses activités ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou les stagiaires des représentants dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

(...)

d) la couverture offerte quant aux activités du cabinet, du représentant autonome ou des associés et représentants à l'emploi de la société autonome pendant la période au cours de laquelle le contrat est en vigueur continuera d'exister au-delà de la période d'assurance qui y est prévue, pour une période de cinq ans, pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas;

e) le délai suivant lequel l'assureur doit aviser l'Autorité de son intention de ne pas renouveler ou de résilier le contrat est de 30 jours avant la date du non-renouvellement ou de la résiliation;

f) l'assureur doit aviser l'Autorité dès qu'il reçoit un avis de non-renouvellement ou de résiliation du contrat d'assurance;

g) l'assureur doit aviser l'Autorité de la réception de toute réclamation, qu'il décide de l'honorer ou non.

Le montant de la franchise prévu au contrat d'assurance peut néanmoins être supérieur à celui visé aux sous-paragraphes a à c du paragraphe 2° du premier alinéa, pourvu que l'assuré maintienne en tout temps des liquidités au moins égales au montant mentionné au contrat. On entend par « liquidités », la somme des espèces et des valeurs immédiatement convertibles en espèces. »;

CONSIDÉRANT l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, qui se lit comme suit :

« L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

(...). »;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité de :

SUSPENDRE l'inscription de Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc. dans la discipline de l'assurance de dommages jusqu'à ce que le cabinet se soit conformé au présent avis en fournissant une police d'assurance de responsabilité professionnelle conforme et en vigueur;

IMPOSER à Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc. les pénalités suivantes :

- Une pénalité de 250 \$ pour ne pas avoir respecté l'article 83 de la LDPSF en omettant de transmettre à l'Autorité une copie attestant qu'il maintenait une assurance de responsabilité professionnelle conforme aux exigences. Cette pénalité sera payable au plus tard 30 jours suivant la date de la décision.
- Une pénalité de 250 \$ pour ne pas s'être conformé à l'obligation de dépôt de documents prévue à l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15. Cette pénalité sera payable au plus tard 30 jours suivant la date de la décision.

Et, par conséquent, que Gestion d'Assurances Jones Deslauriers inc. :

Cesse d'exercer ses activités.

Acquitte les pénalités administratives et s'assure de maintenir une assurance de responsabilité conforme aux exigences pendant toute la validité de son inscription.

La décision prend effet immédiatement.

Fait à Québec le 26 octobre 2012.

Mario Beaudoin
Directeur de la conformité

Veillez prendre note que si vous n'êtes plus intéressé à exercer des activités en tant que cabinet, vous devez faire le retrait de votre inscription. À cet effet, nous vous invitons à consulter notre site Internet au www.lautorite.qc.ca afin de vous procurer le formulaire « *Demande de retrait de l'inscription* » que vous devrez remplir et nous retourner dans les 30 jours de la présente décision.

N.B. Pour que votre suspension soit levée, veuillez transmettre votre assurance et le paiement de la pénalité à M^{me} Claudia Maschis par télécopie au 418-528-7031, par courriel à claudia.maschis@lautorite.qc.ca ou par la poste à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, M^{me} Claudia Maschis, analyste à la Direction de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.

DÉCISION N° 2012-CONF-0187

INTEGRATED INSURANCE SOLUTIONS LIMITED

1320, chemin Lucerne
Mont-Royal (Québec) H3R 2H9
Inscription n° 511 207

Décision

(article 115.2 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2)

LES FAITS CONSTATÉS

1. Le cabinet Integrated Insurance Solutions Limited détient une inscription auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), portant le n° 511 207, dans les disciplines de l'assurance de personnes et l'assurance collective de personnes. À ce titre, il est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D 9.2 (la « LDPSF »).
2. Integrated Insurance Solutions Limited n'a pas, selon nos informations, de police d'assurance de responsabilité professionnelle en vigueur, et ce, depuis le 1^{er} août 2012.
3. Le 27 juin 2012, l'Autorité a envoyé à Integrated Insurance Solutions Limited, une lettre l'avisant que sa couverture d'assurance de responsabilité professionnelle viendrait à échéance le 1^{er} août 2012 et lui demandant de lui faire parvenir une preuve d'assurance de responsabilité professionnelle, le tout tel que requis par l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15.
4. Le 28 août 2012, l'Autorité a été avisée que la police d'assurance responsabilité professionnelle d'Integrated Insurance Solutions Limited n'avait pas été renouvelée en date du 1^{er} août 2012.
5. Le 21 septembre 2012, l'Autorité a envoyé à Integrated Insurance Solutions Limited, par poste certifiée, l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3, dans lequel il était mentionné de transmettre une nouvelle police d'assurance de responsabilité professionnelle. Dans ce cas, le cabinet avait jusqu'au 17 octobre 2012.

6. À ce jour, l'Autorité n'a rien reçu de la part d'Integrated Insurance Solutions Limited.

LES MANQUEMENTS REPROCHÉS

7. Integrated Insurance Solutions Limited a fait défaut de respecter l'article 83 de la LDPSF en omettant de transmettre à l'Autorité une copie attestant qu'il maintenait une assurance de responsabilité professionnelle conforme aux exigences et de s'assurer que tout représentant qui agit pour son compte sans être un de ses employés soit couvert par une assurance de responsabilité professionnelle conforme.
8. Integrated Insurance Solutions Limited a fait défaut de respecter l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15, en omettant de fournir une preuve du maintien de l'assurance de responsabilité et une preuve que tout représentant qui agit pour son compte sans être à son emploi est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2.
9. Integrated Insurance Solutions Limited a fait défaut de respecter l'article 29 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2, en omettant de fournir un contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du cabinet et qui répond à ces exigences.

LA DÉCISION

CONSIDÉRANT l'article 115.2 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut suspendre l'inscription d'un cabinet, l'assortir de restrictions ou de conditions ou lui imposer une sanction administrative pécuniaire pour un montant qui ne peut excéder 5 000 \$ pour chaque contravention lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions des articles 81, 82, 83 ou 103.1 ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévue à la présente loi ou à l'un de ses règlements. Elle peut également radier l'inscription d'un cabinet lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions de l'article 82 ou des articles 81, 83 ou 103.1 lorsqu'il s'agit de récidives dans ces derniers cas.

(...). »

CONSIDÉRANT l'article 83 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un cabinet doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement, pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, acquitter la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin. Il doit aussi s'assurer que tout représentant qui agit pour son compte sans être un de ses employés est couvert par une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, qu'il a acquitté la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin. »

CONSIDÉRANT l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15, qui se lit comme suit :

« Pour maintenir son inscription, un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit :

(...)

2° dans les 45 jours de la demande de l'Autorité, lui transmettre annuellement:

a) (...) une preuve du maintien de l'assurance de responsabilité conforme aux exigences du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (c. D-9.2, r. 2);

b) dans le cas d'un cabinet, une preuve que tout représentant qui agit pour son compte sans être à son emploi est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (c. D-9.2, r. 10);

(...). »;

CONSIDÉRANT l'article 29 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2, qui se lit comme suit :

« Sauf à l'égard de la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du représentant autonome, du cabinet ou de la société autonome doit satisfaire aux exigences suivantes :

1° le montant couvert ne doit pas être inférieur à 500 000 \$ par réclamation et, pour chaque période de 12 mois, à :

(...)

b) 1 000 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome;

c) 2 000 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome.

2° il peut comporter une franchise qui ne peut excéder :

(...)

b) 10 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant 3 représentants ou moins qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome;

c) 25 000 \$ pour le cabinet ou la société autonome comptant plus de 3 représentants qui agissent pour le compte du cabinet ou de la société autonome.

3° il doit comporter des dispositions suivant lesquelles :

a) dans le cas du cabinet, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses activités ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou les stagiaires des représentants dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

(...)

d) la couverture offerte quant aux activités du cabinet, du représentant autonome ou des associés et représentants à l'emploi de la société autonome pendant la période au cours de laquelle le contrat est en vigueur continuera d'exister au-delà de la période d'assurance qui y est prévue, pour une période de cinq ans, pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date de la radiation ou de la

suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas;

e) le délai suivant lequel l'assureur doit aviser l'Autorité de son intention de ne pas renouveler ou de résilier le contrat est de 30 jours avant la date du non-renouvellement ou de la résiliation;

f) l'assureur doit aviser l'Autorité dès qu'il reçoit un avis de non-renouvellement ou de résiliation du contrat d'assurance;

g) l'assureur doit aviser l'Autorité de la réception de toute réclamation, qu'il décide de l'honorer ou non.

Le montant de la franchise prévu au contrat d'assurance peut néanmoins être supérieur à celui visé aux sous-paragraphes a à c du paragraphe 2° du premier alinéa, pourvu que l'assuré maintienne en tout temps des liquidités au moins égales au montant mentionné au contrat. On entend par « liquidités », la somme des espèces et des valeurs immédiatement convertibles en espèces. »;

CONSIDÉRANT l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, qui se lit comme suit :

« L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

(...). »;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité de :

SUSPENDRE l'inscription de Integrated Insurance Solutions Limited dans les disciplines de l'assurance de personnes et l'assurance collective de personnes jusqu'à ce que le cabinet se soit conformé au présent avis en fournissant une police d'assurance de responsabilité professionnelle conforme et en vigueur;

IMPOSER à Integrated Insurance Solutions Limited les pénalités suivantes :

- Une pénalité de 250 \$ pour ne pas avoir respecté l'article 83 de la LDPSF en omettant de transmettre à l'Autorité une copie attestant qu'il maintenait une assurance de responsabilité professionnelle conforme aux exigences. Cette pénalité sera payable au plus tard 30 jours suivant la date de la décision.
- Une pénalité de 250 \$ pour ne pas s'être conformé à l'obligation de dépôt de documents prévue à l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une*

société autonome, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15. Cette pénalité sera payable au plus tard 30 jours suivant la date de la décision.

Et, par conséquent, que Integrated Insurance Solutions Limited :

Cesse d'exercer ses activités.

Acquitte les pénalités administratives et s'assure de maintenir une assurance de responsabilité conforme aux exigences pendant toute la validité de son inscription.

La décision prend effet immédiatement.

Fait à Québec le 1^{er} novembre 2012.

Mario Beaudoin
Directeur de la conformité

Veillez prendre note que si vous n'êtes plus intéressé à exercer des activités en tant que cabinet, vous devez faire le retrait de votre inscription. À cet effet, nous vous invitons à consulter notre site Internet au www.lautorite.qc.ca afin de vous procurer le formulaire « *Demande de retrait de l'inscription* » que vous devrez remplir et nous retourner dans les 30 jours de la présente décision.

N.B. Pour que votre suspension soit levée, veuillez transmettre votre assurance et le paiement de la pénalité à M^{me} Nathalie Benoît par télécopie au 418-528-7031, par courriel à nathalie.benoit@lautorite.qc.ca ou par la poste à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, M^{me} Nathalie Benoît, analyste à la Direction de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.

DÉCISION N^o 2012-CONF-0185

MYRTHO ELIEN

[...]

Inscription n^o 515 534

Décision
**(articles 115.2 et 146.1 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*,
L.R.Q., c. D-9.2)**

LES FAITS CONSTATÉS ET LES MANQUEMENTS REPROCHÉS

1. Myrtho Elien détient une inscription de représentant autonome auprès de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») portant le n^o 515 534, dans la discipline de l'assurance de personnes. À ce titre, Myrtho Elien est assujéti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q. c. D-9.2 (la « LDPSF »).
2. Myrtho Elien n'a pas, selon nos informations, de police d'assurance de responsabilité professionnelle en vigueur, et ce, depuis le 16 août 2012.

3. Le 21 septembre 2012, l'Autorité a envoyé à Myrtho Elie, par poste certifiée, l'avis prévu à l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q., c. J-3, dans lequel il était mentionné de transmettre une nouvelle police d'assurance de responsabilité professionnelle. Dans ce cas, le représentant avait jusqu'au 17 octobre 2012.
4. À ce jour, l'Autorité n'a rien reçu de la part de Myrtho Elie.

LES MANQUEMENTS REPROCHÉS

5. Myrtho Elie a fait défaut de respecter l'article 136 de la LDPSF en omettant de transmettre à l'Autorité une copie attestant qu'il maintenait une assurance de responsabilité professionnelle conforme aux exigences.
6. Myrtho Elie a fait défaut de respecter l'article 10 du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 15, en omettant de fournir une preuve du maintien de l'assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2.
7. Myrtho Elie a fait défaut de respecter l'article 29 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2, en omettant de fournir un contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du cabinet et qui répond à ces exigences.

LA DÉCISION

CONSIDÉRANT l'article 115.2 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« L'Autorité peut suspendre l'inscription d'un cabinet, l'assortir de restrictions ou de conditions ou lui imposer une sanction administrative pécuniaire pour un montant qui ne peut excéder 5 000 \$ pour chaque contravention lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions des articles 81, 82, 83 ou 103.1 ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévue à la présente loi ou à l'un de ses règlements. Elle peut également radier l'inscription d'un cabinet lorsque celui-ci ne respecte pas les dispositions de l'article 82 ou des articles 81, 83 ou 103.1 lorsqu'il s'agit de récidives dans ces derniers cas.

(...). »

CONSIDÉRANT l'article 136 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Un représentant autonome doit, tant qu'il est inscrit, maintenir une assurance conforme aux exigences déterminées par règlement pour couvrir sa responsabilité ou, s'il existe un fonds d'assurance, acquitter la prime d'assurance fixée par l'Autorité à cette fin.

(...). »;

CONSIDÉRANT l'article 146.1 de la LDPSF, qui se lit comme suit :

« Les articles 115, 115.1 et 115.3 à 115.9 s'appliquent à un représentant autonome ou à une société autonome qui ne respecte pas les dispositions de la présente loi ou de ses règlements, ou lorsque la protection du public l'exige. L'article 115.2 s'applique avec les adaptations nécessaires lorsque le représentant autonome ou la société autonome ne respecte pas les dispositions des articles 103.1, 128, 135 et 136 de la présente loi ou ne se conforme pas à une obligation de dépôt de documents prévus par règlement. »;

CONSIDÉRANT l'article 29 du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*, R.R.Q., c. D-9.2, r. 2, qui se lit comme suit :

« Sauf à l'égard de la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité du représentant autonome, du cabinet ou de la société autonome doit satisfaire aux exigences suivantes :

1° le montant couvert ne doit pas être inférieur à 500 000 \$ par réclamation et, pour chaque période de 12 mois, à :

a) 1 000 000 \$ pour le représentant autonome;

(...)

2° il peut comporter une franchise qui ne peut excéder :

a) 10 000 \$ pour le représentant autonome;

(...)

3° il doit comporter des dispositions suivant lesquelles :

(...)

b) dans le cas d'un représentant autonome, la garantie couvre la responsabilité découlant de fautes, d'erreurs, de négligences ou d'omissions commises dans l'exercice de ses fonctions ou de celles commises par ses mandataires, ses employés ou ses stagiaires, dans l'exercice de leurs fonctions, qu'ils soient ou non encore en fonction à la date de la réclamation;

(...)

d) la couverture offerte quant aux activités du cabinet, du représentant autonome ou des associés et représentants à l'emploi de la société autonome pendant la période au cours de laquelle le contrat est en vigueur continuera d'exister au-delà de la période d'assurance qui y est prévue, pour une période de cinq ans, pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas;

e) le délai suivant lequel l'assureur doit aviser l'Autorité de son intention de ne pas renouveler ou de résilier le contrat est de 30 jours avant la date du non-renouvellement ou de la résiliation;

f) l'assureur doit aviser l'Autorité dès qu'il reçoit un avis de non-renouvellement ou de résiliation du contrat d'assurance;

g) l'assureur doit aviser l'Autorité de la réception de toute réclamation, qu'il décide de l'honorer ou non.

Le montant de la franchise prévu au contrat d'assurance peut néanmoins être supérieur à celui visé aux sous-paragraphes a à c du paragraphe 2° du premier alinéa, pourvu que l'assuré maintienne en tout temps des liquidités au moins égales

au montant mentionné au contrat. On entend par « liquidités », la somme des espèces et des valeurs immédiatement convertibles en espèces. »;

CONSIDÉRANT l'article 5 de la *Loi sur la justice administrative*, L.R.Q. c. J-3, qui se lit comme suit :

« L'autorité administrative ne peut prendre une ordonnance de faire ou de ne pas faire ou une décision défavorable portant sur un permis ou une autre autorisation de même nature, sans au préalable :

1° avoir informé l'administré de son intention ainsi que des motifs sur lesquels celle-ci est fondée;

2° avoir informé celui-ci, le cas échéant, de la teneur des plaintes et oppositions qui le concernent;

3° lui avoir donné l'occasion de présenter ses observations et, s'il y a lieu, de produire des documents pour compléter son dossier.

(...). »;

CONSIDÉRANT la protection du public et le fait qu'il y a lieu de s'assurer que les manquements survenus ne se reproduisent plus à l'avenir;

Il convient pour l'Autorité de :

SUSPENDRE l'inscription de représentant autonome de Myrtho Elien dans la discipline de l'assurance de personnes jusqu'à ce qu'il se soit conformé au présent avis en fournissant une police d'assurance de responsabilité professionnelle conforme et en vigueur;

IMPOSER à Myrtho Elien la pénalité suivante :

- Une pénalité de 250 \$ pour ne pas avoir respecté l'article 136 de la LDPSF en omettant de transmettre à l'Autorité une copie attestant qu'il maintenait une assurance de responsabilité professionnelle conforme aux exigences. Cette pénalité sera payable au plus tard 30 jours suivant la date de la décision.

Et, par conséquent, que Myrtho Elien :

Cesse d'exercer ses activités.

Acquitte la pénalité administrative et s'assure de maintenir une assurance de responsabilité conforme aux exigences pendant toute la validité de son inscription.

La décision prend effet immédiatement.

Fait le 1^{er} novembre 2012.

Mario Beaudoin
Directeur de la conformité

Veillez prendre note que si vous n'êtes plus intéressé à exercer des activités en tant que représentant autonome, vous devez faire le retrait de votre inscription. À cet effet, nous vous invitons à consulter notre site Internet au www.lautorite.qc.ca afin de vous procurer le formulaire « Demande de retrait de l'inscription » que vous devrez remplir et nous retourner dans les

30 jours de la présente décision.

N.B. Pour que votre suspension soit levée, veuillez transmettre votre assurance et le paiement de la pénalité à M^{me} Nathalie Benoît par télécopie au 418-528-7031, par courriel à nathalie.benoit@lautorite.qc.ca ou par la poste à l'adresse suivante : Autorité des marchés financiers, M^{me} Nathalie Benoît, analyste à la Direction de la conformité, 2640, boulevard Laurier, bureau 400, Québec (Québec) G1V 5C1. Le chèque doit être libellé à l'ordre de l'Autorité des marchés financiers.

3.8.2 BDR

Les décisions prononcées par le Bureau de décision et de révision sont publiées à la section 2.2 du bulletin.

3.8.3 OAR

Veillez noter que les décisions rapportées ci-dessous peuvent faire l'objet d'un appel, selon les règles qui leur sont applicables.

3.8.3.1 Comité de discipline de la CSF

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-0877

DATE : 8 novembre 2012

LE COMITÉ : M ^e François Folot	Président
M. Denis Petit, A.V.A., Pl. Fin.	Membre
M. Robert Archambault, A.V.A.	Membre

CAROLINE CHAMPAGNE, ès qualités de syndique de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

MARK BOUCHER, conseiller en sécurité financière, conseiller en assurance et rentes collectives et représentant de courtier en épargne collective (numéro de certificat 154660 et numéro BDNI 1252451)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 13 juin, à la Commission des lésions professionnelles sise au 500, boulevard René-Lévesque Ouest, 18^e étage, Montréal, ainsi que les 13 et 18 septembre 2012, au siège social de la Chambre sis au 300, rue Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière s'est réuni et a procédé à l'audition d'une plainte disciplinaire portée contre l'intimé ainsi libellée :

LA PLAINTÉ

« 1. À Montréal, le ou vers le 15 décembre 2008, l'intimé a fausement confirmé avoir vu la cliente M.S. signer le formulaire « Electronic insurance application declaration and authorization » n° LI-F898,484-2, contrevenant ainsi

CD00-0877

PAGE : 2

aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2), 11, 34 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (c. D-9.2, r. 3);

2. À Montréal, le ou vers le 15 décembre 2008, l'intimé a indiqué une fausse adresse pour sa cliente M.S. sur la proposition d'assurance-vie n° LI-F898,484-2 auprès de Sun Life du Canada, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2), 11, 34 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (c. D-9.2, r. 3). »

[2] D'entrée de jeu, le 13 juin 2012, la plaignante déposa au dossier une preuve documentaire qui fut cotée P-1 à P-5.

[3] Par la suite, après qu'elle eut amendé le chef numéro 2 de façon à ce que les termes « a indiqué une fausse adresse pour sa cliente M.S. » soient remplacés par « a indiqué un faux lieu de signature par sa cliente M.S. », l'intimé admit les éléments matériels des infractions qui lui étaient reprochées, et ce, tant aux chefs d'accusation 1 que 2 amendé et fut déclaré coupable de ceux-ci par le comité.

[4] L'audition sur sanction fut alors reportée au 13 septembre puis au 18 septembre 2012.

LA PREUVE

[5] Le 18 septembre 2012, les parties avisèrent le comité qu'elles n'entendaient pas déposer d'éléments de preuve additionnels au dossier.

[6] Elles soumièrent ensuite leurs représentations sur sanction.

CD00-0877

PAGE : 3

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[7] La plaignante, par l'entremise de son procureur, débuta ses représentations en indiquant qu'elle recommandait au comité, au plan de la sanction, de condamner l'intimé sous le premier chef au paiement d'une amende de 5 000 \$ et sous le second chef, compte tenu de la connexité entre les chefs 1 et 2, de lui imposer une réprimande.

[8] Elle identifia ensuite les facteurs aggravants ainsi qu'atténuants suivants :

Facteur aggravant :

- la gravité objective des infractions reprochées, l'intimé ne pouvant ignorer qu'il contournait les règles et qu'il n'était pas autorisé à agir comme il l'a fait;

Facteurs atténuants :

- des infractions remontant à près de quatre (4) ans;
- la constatation que l'intimé a cessé d'exercer la profession en juin 2011 et a cessé de détenir un certificat à la fin de la même année ou au début de 2012;
- son absence d'antécédents disciplinaires;
- son entière collaboration à l'enquête de la plaignante;
- l'absence de bénéfice financier pour ce dernier, la police d'assurance souscrite par la cliente n'ayant jamais été émise, cette dernière ayant fait défaut de se soumettre à l'examen médical requis;

CD00-0877

PAGE : 4

- l'absence chez l'intimé d'intentions malveillantes, ce dernier ayant agi strictement pour « aider » une cliente qui, selon ses affirmations, allait venir à Montréal et se soumettre alors à l'examen médical requis;
- le souci de l'intimé de bien s'assurer que la signature apposée au document était bien celle de la cliente, et ce, malgré qu'il ne l'ait pas vu signer;
- une faute isolée tout au long d'une carrière sans tache.

[9] Elle termina ses représentations en déposant, au soutien de ses suggestions, un cahier d'autorités. Elle réclama enfin la condamnation de l'intimé au paiement des déboursés, signalant toutefois qu'elle n'avait aucune objection, si l'intimé le réclamait, à ce que, pour le paiement de l'amende et des frais, un délai d'une année soit accordé à ce dernier.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉ

[10] L'intimé débuta ses représentations en invoquant qu'il avait agi strictement dans le but de rendre service à une consommatrice dont le père était l'ami de son père.

[11] Il exposa que ladite cliente devait venir au Québec pour y subir un examen médical. Elle aurait toutefois fait défaut d'agir tel que convenu et sa demande d'assurance serait tombée en déchéance.

[12] Il affirma que cette dernière avait réclamé que les documents soient « faits » à Montréal parce que, lui aurait-elle déclaré, elle avait l'intention d'y déménager.

CD00-0877

PAGE : 5

[13] Il aurait strictement voulu aider ou satisfaire la cliente, contenter le père de cette dernière et ainsi faire plaisir au sien. Il n'aurait été animé d'aucune forme d'intention malveillante.

[14] Il rappela ensuite qu'il avait offert son entière coopération aux autorités et avait entièrement collaboré à l'enquête de la plaignante.

[15] Il mentionna qu'à son avis le condamner au paiement d'une amende de 5 000 \$ serait lui imposer une sanction exagérée.

[16] Il termina en signalant que depuis le mois de juin 2011, il ne travaillait plus dans le domaine de la distribution de produits d'assurances et/ou financiers, qu'il détenait maintenant un emploi auprès d'un organisme sans but lucratif voué à l'assistance de gens éprouvant des difficultés d'ordre psychologiques et qu'il n'avait pas les moyens de payer une amende de 5 000 \$.

MOTIFS ET DISPOSITIF

[17] Les faits reprochés à l'intimé remontent à près de quatre (4) ans.

[18] Ce dernier a depuis quitté l'exercice de la profession.

[19] Il n'a aucun antécédent disciplinaire et a entièrement collaboré à l'enquête de la plaignante.

[20] Il consacre maintenant son temps à un organisme caritatif sans but lucratif.

CD00-0877

PAGE : 6

[21] Il a agi à la demande de son père et a voulu plaire à ce dernier, peut-on penser, en se consacrant trop rapidement aux demandes de la fille de l'ami de ce dernier.

[22] L'intimé a commis une erreur de jugement. Il n'avait pas à se précipiter. Il lui aurait fallu simplement attendre que la consommatrice vienne au Québec se soumettre à l'examen paramédical prévu pour procéder alors avec elle à la signature des documents en cause.

[23] L'intimé n'a tiré aucun bénéfice de ses fautes.

[24] Il n'a pas non plus cherché à favoriser son intérêt personnel puisque de toute façon la police d'assurance en cause ne pouvait être émise tant que la consommatrice ne s'était pas soumise à l'examen paramédical précité.

[25] L'intimé a simplement voulu démontrer à son père qu'il s'occupait rapidement du dossier de la fille de son ami. Il ne semble pas avoir été animé d'une intention malveillante.

[26] Il a néanmoins commis, dans le cadre de ses activités professionnelles, des fautes inexcusables.

[27] Aussi, n'eut été l'ensemble des facteurs tant objectifs que subjectifs qui lui ont été soumis, le comité aurait été tenté de suivre les suggestions de la plaignante.

[28] Compte tenu toutefois des circonstances propres à cette affaire, que l'intimé, qui n'a tiré aucun profit de ses fautes, n'avait aucun intérêt personnel à se comporter comme il l'a fait si ce n'est pour démontrer à son père qu'il s'occupait rapidement des

CD00-0877

PAGE : 7

besoins de la fille de son ami, et compte tenu que les deux (2) fautes qui lui sont reprochées sont étroitement liées, le comité est d'avis que la condamnation de ce dernier au paiement d'une amende de 2 000 \$ (l'amende minimale) sous le chef numéro 1 et l'imposition d'une réprimande sous le chef numéro 2 seraient en l'espèce des sanctions justes et appropriées.

[29] Le comité est également d'avis que l'intimé devrait être condamné au paiement des déboursés conformément à la règle qui veut que la partie qui succombe assume généralement les frais.

[30] Enfin, compte tenu des représentations des parties et de la situation de l'intimé, le comité consent à accorder à ce dernier un délai de dix-huit (18) mois pour le paiement tant de l'amende que des déboursés.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

DÉCLARE l'intimé coupable des chefs d'accusation 1 et 2 contenus à la plainte amendée;

ET PROCÉDANT SUR SANCTION :

Sous le chef 1 :

CONDAMNE l'intimé au paiement d'une amende de 2 000 \$;

CD00-0877

PAGE : 8

Sous le chef 2 :**IMPOSE** à l'intimé une réprimande;**CONDAMNE** l'intimé au paiement des déboursés, y compris les frais d'enregistrement conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions*, L.R.Q. chap. C-26;**ACCORDE** à l'intimé un délai de dix-huit (18) mois pour le paiement tant de l'amende que des déboursés.(s) François FolotM^e FRANÇOIS FOLOT, avocat
Président du comité de discipline(s) Denis PetitM. DENIS PETIT, A.V.A., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline(s) Robert ArchambaultM. ROBERT ARCHAMBAULT, A.V.A.
Membre du comité de disciplineM^e Jean-François Noiseux
BÉLANGER LONGTIN
Procureurs de la partie plaignante

L'intimé se représente lui-même.

Dates d'audience : 13 juin, 13 et 18 septembre 2012

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-0905

DATE : 8 novembre 2012

LE COMITÉ : M ^e François Folot	Président
M. Raymond Picher, A.V.A.	Membre
M. Marc Gagnon, A.V.C., Pl. Fin.	Membre

NATHALIE LELIÈVRE, ès qualités de syndique adjointe de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

JEAN SAUVÉ, conseiller en sécurité financière (numéro de certificat 135543)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 16 octobre 2012, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière s'est réuni au siège social de la Chambre sis au 300, rue Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal, et a procédé à l'audition d'une plainte disciplinaire portée contre l'intimé ainsi libellée :

LA PLAINTÉ

« 1. À Brossard, le ou vers le 30 mars 2009, l'intimé a exercé ses activités de façon négligente et ne s'est pas acquitté du mandat confié par M.G. en demandant le rachat intégral d'un contrat de fonds distincts (enregistré) numéro 5039146 que détenait ce client auprès de Transamerica plutôt que le rachat partiel dans la police d'assurance vie universelle (non enregistrée) numéro 080115304 détenue auprès du même assureur, contrevenant ainsi aux articles

CD00-0905

PAGE : 2

16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2), 12, 24 et 35 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (c. D-9.2, r.3). »

PLAIDOYER DE CULPABILITÉ

[2] D'entrée de jeu, l'intimé, qui était accompagné de son procureur, enregistra un plaidoyer de culpabilité à l'égard de l'unique chef d'accusation contenu à la plainte.

[3] Après l'enregistrement dudit plaidoyer, les parties présentèrent au comité leurs preuves et représentations sur sanction.

PREUVE DES PARTIES

[4] Alors que la plaignante versa au dossier une preuve documentaire cotée P-1 à P-9, elle ne fit entendre aucun témoin.

[5] Quant à l'intimé, il choisit de témoigner mais ne déposa aucune pièce.

[6] Les parties soumièrent ensuite au comité leurs représentations.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[7] La plaignante, par l'entremise de son procureur, se limita à signaler au comité qu'elle n'avait aucune recommandation particulière relativement à la sanction à imposer à l'intimé, indiquant qu'elle s'en remettait à la discrétion du comité.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉ

[8] Quant au procureur de l'intimé, celui-ci débuta ses représentations en rappelant le témoignage de son client, notamment en regard des circonstances entourant

CD00-0905

PAGE : 3

l'infraction commise par ce dernier, et proposa que le comité lui impose une réprimande.

[9] Il indiqua que si son client avait commis une faute, c'était d'avoir confondu les instructions du consommateur. Sans pour autant chercher à l'excuser, il rappela que, selon son témoignage, ce dernier était alors aux prises avec des problèmes personnels, son fils venant d'être hospitalisé, tandis que lui-même était confronté à des procédures de divorce.

[10] À l'appui de sa suggestion, il mentionna que son client avait « compris l'erreur » qu'il avait faite et regrettait sincèrement de l'avoir commise.

[11] Il indiqua que celle-ci se situait à son avis « à la limite entre la faute professionnelle et la faute déontologique ».

[12] Au soutien de son affirmation, il cita quelques décisions du Tribunal des professions et l'une du Conseil de discipline du Barreau du Québec où il a été clairement reconnu que tout manquement professionnel ne constituait pas une faute déontologique, qu'il arrivait à tous les professionnels de commettre des erreurs et qu'il fallait éviter de conclure que le moindre écart de conduite était susceptible de constituer une telle faute.

[13] L'intimé évoqua alors les décisions suivantes : soit la décision du Tribunal des professions dans *Ordre des architectes du Québec c. Duval*, 2003 QCTP 144, CanLII, la décision du Conseil de discipline du Barreau du Québec dans *Barré c. Plouffe*, 2010 QCCDBQ 95 (CanLII) et la décision du Tribunal des professions dans *Malo c. Ordre des infirmières et infirmiers du Québec*, 2003 QCTP 132 CanLII.

CD00-0905

PAGE : 4

[14] Il affirma qu'à la lumière de ces arrêts ou décisions le manquement reproché à son client aurait pu à son avis « être interprété dans un sens ou dans l'autre ».

[15] Il indiqua que son client avait néanmoins accepté de plaider coupable à l'infraction qui lui était reprochée, et ce, notamment afin de démontrer l'importance qu'il accordait à l'objectif recherché par les règles législatives régissant sa conduite professionnelle, soit la protection du public.

[16] Il termina en affirmant que dans de telles circonstances toute autre sanction qu'une simple réprimande serait à son avis de nature strictement punitive.

MOTIFS ET DISPOSITIF

[17] Selon la preuve déposée au dossier par la plaignante, l'intimé exerce dans le domaine de la distribution de produits et services financiers depuis le 22 octobre 1999.

[18] Rien n'indique qu'il ait antérieurement fait l'objet d'une plainte disciplinaire.

[19] Il a entièrement collaboré à l'enquête de la syndique et reconnu sa faute.

[20] À la première occasion, il a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'unique chef d'accusation porté contre lui.

[21] La faute qu'il a avouée est une faute isolée. Au prise avec des problèmes personnels importants, il aurait confondu les instructions de son client.

[22] Il semble maintenant animé de regrets sincères. L'attitude de ce dernier comporte des indications vraisemblables d'absence de risque de récidive.

CD00-0905

PAGE : 5

[23] Le procureur de la plaignante s'est abstenu de contester la suggestion du procureur de l'intimé réclamant à titre de sanction l'imposition d'une simple réprimande.

[24] Ladite suggestion paraît conforme à la gravité du manquement reproché à l'intimé et respecter les circonstances particulières du cas en l'espèce.

[25] Le comité est d'avis que compte tenu des circonstances propres à cette affaire et du contexte entourant l'infraction, la sanction proposée est appropriée.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

ACCUEILLE le plaidoyer de culpabilité enregistré par l'intimé;

DÉCLARE l'intimé coupable de l'unique chef d'accusation contenu à la plainte;

ET PROCÉDANT SUR SANCTION :

Sous l'unique chef d'accusation contenu à la plainte :

IMPOSE à l'intimé une réprimande;

CONDAMNE l'intimé au paiement des déboursés, y compris les frais d'enregistrement conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions*, L.R.Q. chap. C-26.

CD00-0905

PAGE : 6

(s) François Folot

M^e FRANÇOIS FOLOT
Président du comité de discipline

(s) Raymond Picher

M. RAYMOND PICHER, A.V.A.
Membre du comité de discipline

(s) Marc Gagnon

M. MARC GAGNON, A.V.C., Pl. Fin.
Membre du comité de discipline

M^e Jean François Noiseux
BÉLANGER LONGTIN
Procureurs de la partie plaignante

M^e Robert Brunet
BRUNET & BRUNET
Procureurs de la partie intimée

Date d'audience : 16 octobre 2012

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

COMITÉ DE DISCIPLINE

CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

N° : CD00-0931

DATE : 8 novembre 2012

LE COMITÉ : M ^e François Folot	Président
M. Jean-Michel Bergot	Membre
M. Jean Dion, A.V.A.	Membre

CAROLINE CHAMPAGNE, ès qualités de syndique de la Chambre de la sécurité financière

Partie plaignante

c.

GEORGES TEBECHERANI, conseiller en sécurité financière (no de certificat 132065)

Partie intimée

DÉCISION SUR CULPABILITÉ ET SANCTION

[1] Le 27 septembre 2012, le comité de discipline de la Chambre de la sécurité financière s'est réuni au siège social de la Chambre sis au 300, rue Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal, et a procédé à l'audition d'une plainte disciplinaire portée contre l'intimé ainsi libellée :

LA PLAINTÉ

« 1. À Montréal, le ou vers le 11 octobre 2007, l'intimé a accordé à A.C., à l'insu de l'assureur Financière Sun Life, un rabais sur la prime contenue dans les contrats d'assurance-vie numéros LI-F811,547-1 et LI-F811,548-9, contrevenant ainsi aux articles 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q. c. D-9.2), 22 et 36 du *Code de déontologie de la Chambre de la sécurité financière* (c. D-9.2, r.3). »

CD00-0931

PAGE : 2

PLAIDOYER DE CULPABILITÉ

[2] D'entrée de jeu, l'intimé, qui était accompagné de son procureur, enregistra un plaidoyer de culpabilité à l'égard de l'unique chef d'accusation contenu à la plainte.

[3] Après l'enregistrement dudit plaidoyer, les parties présentèrent au comité leurs preuves et arguments sur sanction.

PREUVE DES PARTIES

[4] Alors que la plaignante déposa au dossier une preuve documentaire cotée P-1 à P-9, l'intimé ne versa aucune preuve.

[5] Les parties soumirent ensuite au comité leurs représentations respectives.

REPRÉSENTATIONS DE LA PLAIGNANTE

[6] La plaignante, par l'entremise de son procureur, entreprit ses représentations en indiquant au comité que les parties avaient convenu de lui soumettre conjointement un exposé des faits (pièce P-3) ainsi que des « recommandations communes ».

[7] Elle affirma que celles-ci s'étaient entendues pour proposer au comité d'imposer à l'intimé une réprimande ainsi que de le condamner au paiement des déboursés.

[8] Au moyen des pièces déposées et du résumé des faits produit, elle exposa ensuite le contexte factuel de l'infraction.

[9] Elle termina ses représentations en identifiant les facteurs atténuants suivants :

- l'âge de l'intimé, 66 ans, et son absence d'antécédents disciplinaires;

CD00-0931

PAGE : 3

- sa longue carrière sans reproche;
- sa collaboration à l'enquête de la syndique;
- les faibles montants en cause, l'intimé ayant touché à titre de commission une somme de 304,96 \$ et émis un chèque à l'ordre de la cliente pour un montant de 110 \$;
- une faute essentiellement attribuable à une erreur de jugement possiblement reliée à des problèmes ponctuels de santé et de surmenage;
- l'absence d'éléments pouvant laisser croire que l'intimé aurait été animé d'une intention malveillante ou aurait agi de mauvaise foi;
- des risques de récidive à son avis à peu près nuls, le « processus disciplinaire » vécu par l'intimé devant être dans son cas suffisamment dissuasif pour éviter qu'il ne commette à nouveau la même faute.

REPRÉSENTATIONS DE L'INTIMÉ

[10] Le procureur de l'intimé débuta ses représentations en indiquant qu'il était en accord avec les propos et suggestions du procureur de la plaignante.

[11] Il souligna ensuite que la faute imputée à son client n'avait procuré à ce dernier aucun avantage et que la consommatrice en cause n'avait évidemment subi aucun préjudice.

[12] Comme l'avait précédemment mentionné son confrère, il déclara que son client avait simplement, commis de bonne foi, une erreur de jugement.

CD00-0931

PAGE : 4

[13] Il rappela enfin que ce dernier avait eu une longue carrière sans faute et avait par ailleurs entièrement collaboré à l'enquête de la syndique.

[14] Il souligna qu'il avait de plus, à la première occasion, plaidé coupable à l'unique chef d'accusation porté contre lui.

MOTIFS ET DISPOSITIF

[15] L'intimé, âgé de 66 ans, n'a aucun antécédent disciplinaire. Il agit dans le domaine de la distribution de produits d'assurance depuis plus de vingt-cinq (25) ans.

[16] Il a collaboré à l'enquête de la syndique et reconnu sa faute.

[17] À la première occasion, il a enregistré un plaidoyer de culpabilité à l'unique chef d'accusation porté contre lui.

[18] Si l'intimé a commis une faute, ce serait sans aucune intention malveillante de sa part.

[19] Le comité est confronté à un seul manquement isolé au cours d'une longue carrière sans tache.

[20] À titre de sanction, les parties ont conjointement recommandé que lui soit imposée une réprimande et qu'il soit condamné au paiement des déboursés.

[21] La Cour d'appel du Québec, dans l'arrêt *Douglas*¹, a clairement indiqué la voie à suivre lorsque sur sanction les parties en sont parvenues à s'entendre pour présenter au tribunal des « recommandations conjointes ».

¹ R. c. *Douglas*, 2002, 162 Ccc 3rd (37).

CD00-0931

PAGE : 5

[22] Elle a indiqué que celles-ci ne devraient être écartées que si le tribunal les jugeait inappropriées, déraisonnables, contraires à l'intérêt public ou était d'avis qu'elles étaient de nature à discréditer l'administration de la justice².

[23] En l'instance, le comité n'est pas confronté à une telle situation. Il est plutôt d'avis que dans le contexte particulier décrit par les parties dans l'exposé conjoint qu'elles lui ont soumis et après considération des éléments tant objectifs que subjectifs qu'elles lui ont exposés, la sanction proposée est juste et appropriée. Celle-ci lui paraît conforme à la gravité du manquement reproché et respecter les circonstances propres au cas en l'espèce.

PAR CES MOTIFS, le comité de discipline :

ACCUEILLE le plaidoyer de culpabilité enregistré par l'intimé;

DÉCLARE l'intimé coupable de l'unique chef d'accusation contenu à la plainte;

ET PROCÉDANT SUR SANCTION :

Sous l'unique chef d'accusation contenu à la plainte :

IMPOSE à l'intimé une réprimande;

² Ce principe a été repris par le Tribunal des professions notamment dans *Maurice Malouin c. Maryse Laliberté*, dossier 760-07-000001-010, décision en date du 7 mars 2002.

CD00-0931

PAGE : 6

CONDAMNE l'intimé au paiement des déboursés, y compris les frais d'enregistrement conformément aux dispositions de l'article 151 du *Code des professions*, L.R.Q. chap. C-26.

(s) François Folot

M^e FRANÇOIS FOLOT

Président du comité de discipline

(s) Jean-Michel Bergot

M. JEAN-MICHEL BERGOT

Membre du comité de discipline

(s) Jean Dion

M. JEAN DION, A.V.A.

Membre du comité de discipline

M^e Alain Galarneau
POULIOT, CARON, PRÉVOST, BELISLE, GALARNEAU
Procureurs de la partie plaignante

M^e Michael Hollander
OIKNINE & ASSOCIÉS
Procureurs de la partie intimée

Date d'audience : 27 septembre 2012

COPIE CONFORME À L'ORIGINAL SIGNÉ

3.8.3.2 Comité de discipline de la ChAD

Aucune information.

3.8.3.3 OCRCVM

Aucune information.

3.8.3.4 Bourse de Montréal Inc.

Aucune information.

3.9 AUTRES DÉCISIONS

Aucune information.