

# 3.2

## Réglementation

---

---

## **3.2 RÉGLEMENTATION**

### **3.2.1 Consultation**

#### **Avis de consultation**

#### **Modification au Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière**

(Texte publié ci-dessous)



## SOLLICITATION DE COMMENTAIRES

### **Modification au Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière**

#### **Résumé**

Le conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière (« la Chambre ») a approuvé les modifications du *Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière* (« le Règlement intérieur »). Les modifications ont principalement trait à la composition du conseil d'administration, incluant la nomination d'administrateurs indépendants et l'élection d'un administrateur issu des membres composant l'assemblée générale des membres de la Chambre (AGA) et élu par cette assemblée. De plus, les règles sur la tenue des élections des administrateurs ont été retirées du règlement pour être intégrées à la *Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière*. Finalement, des modifications de concordance, d'orthographe, de ponctuation, de typographie ou de grammaire ont également été apportées.

#### **Processus d'établissement des modifications**

La Chambre est un organisme d'autoréglementation constitué par la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (L.R.Q., c. D-9.2) qui a comme mission d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres qui œuvrent dans les disciplines du courtage en épargne collective, de la planification financière, de l'assurance de personnes, de l'assurance collective de personnes et du courtage en plans de bourses d'études. Les affaires de la Chambre sont administrées par un conseil d'administration. Les modifications apportées au Règlement intérieur ont été adoptées par le conseil d'administration de la Chambre lors de sa séance du 5 décembre 2013. Ces changements sont présentés à l'Autorité des marchés financiers en conformité avec le Plan de supervision de la Chambre.

Les commentaires relatifs aux modifications apportées au Règlement intérieur doivent être présentés à la Chambre dans les 30 jours suivant la date de publication du présent avis au bulletin de l'Autorité des marchés financiers. Prière de soumettre ces commentaires à :

M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley  
Vice-présidente, Affaires juridiques et corporatives et Secrétaire  
Chambre de la sécurité financière  
300, rue Léo-Pariseau, 26<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2X 4B8  
Courriel : [consultation@chambresf.com](mailto:consultation@chambresf.com)

Ces commentaires doivent également être transmis à l'Autorité des marchés financiers à l'attention de :

M<sup>e</sup> Anne-Marie Beaudoin  
Secrétaire  
Autorité des marchés financiers  
800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
C.P. 246, Tour de la Bourse  
Montréal (Québec) H4Z 1G3  
Courriel : [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

### **Annexes**

Les personnes intéressées trouveront en annexe le document d'analyse des modifications proposées au Règlement, lequel inclut notamment le Règlement tel que modifié. La date d'entrée en vigueur de ces modifications sera celle indiquée à l'avis de mise en vigueur publié par la Chambre de la sécurité financière sur son site Web.



Chambre de la  
Sécurité  
Financière

## **Modifications au *Règlement intérieur* de la *Chambre de la sécurité financière***

**Analyse présentée à l'Autorité des marchés financiers**

**DÉCEMBRE 2013**

Chambre de la sécurité financière | 1

## Introduction

Le *Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière* (« le Règlement intérieur ») est entré en vigueur le 17 février 2012. Il a remplacé celui initialement adopté, le 12 novembre 1998, par le conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière (« la Chambre »).

La présente analyse est soumise à l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») en vertu de la Partie 2 de l'Annexe A du Plan de supervision de la Chambre. Il s'agit de modifications importantes venant principalement modifier les dispositions qui ont trait à la composition du conseil d'administration, incluant la nomination d'administrateurs indépendants et l'élection d'un administrateur issu des membres composant l'assemblée générale des membres de la Chambre (AGA) et élu par cette assemblée.

De plus, les règles sur la tenue des élections des administrateurs ont été retirées du règlement pour être intégrées à la *Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière*.

Finalement, des modifications de concordance, d'orthographe, de ponctuation, de typographie ou de grammaire ont également été apportées.

## 1. Nature et incidence des modifications

### 1.1. Objet des modifications

Les démarches entreprises, en 2011, par la Chambre auprès du ministre des Finances pour modifier la composition de son conseil d'administration ont, entre autres, mené à la modification des articles 288, 290, 290.3, 291 et 309 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (LDPSF).

Ces modifications à la LDPSF portent de 11 à 13 le nombre d'administrateurs de la Chambre et de 2 à 5 le nombre d'administrateurs indépendants et créent un poste d'administrateur élu par l'AGA.

Les modifications au Règlement intérieur font donc écho à celles qui ont été apportées à la LDPSF quant à la gouvernance de la Chambre et complètent ces dernières.

Ainsi, les modalités de rotation des postes d'administrateurs annuellement mis en élection sont revues pour tenir compte de la nouvelle composition du conseil d'administration. De plus, pour répondre à une demande du conseil d'administration, la représentativité régionale est abolie permettant ainsi à tout membre exerçant dans la discipline ou la catégorie d'inscription visées par l'élection d'être candidat à celle-ci, dans la mesure où ses candidats respectent les critères d'éligibilité prévus au Règlement intérieur. Des mesures sont

prévues afin d'assurer la transition entre l'ancienne et la nouvelle composition du conseil d'administration.

C'est à la suite du rapport d'inspection de l'Autorité, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2008 au 31 décembre 2010, que la Chambre a entrepris une réflexion concernant la recommandation de l'Autorité au sujet du président des sections qui siégeait à son conseil d'administration sans être un administrateur dûment élu. Cette réflexion s'est faite dans le cadre des travaux ayant trait à sa nouvelle gouvernance et a mené à la décision d'élire un administrateur parmi les membres de l'AGA tels que définis à l'article 5 du Règlement intérieur. L'introduction d'un poste d'administrateur élu par l'AGA répond à une préoccupation du conseil d'administration d'assurer une certaine représentativité des sections au sein de son conseil d'administration.

L'élection d'un administrateur par l'AGA implique également la modification de certaines dispositions qui concernent le but de l'AGA (élire un administrateur), la date de la tenue de l'élection et les modalités d'élection qui se fera par scrutin secret. La durée du mandat de l'administrateur élu par l'AGA est fixée à un an.

Les règles non prévues au Règlement intérieur, tant pour l'élection des administrateurs en fonction de leur discipline ou de leur catégorie d'inscription ainsi que celle de l'administrateur élu par l'AGA, ont été prévues à la *Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière*.

Quant aux règles relatives à la tenue des AGA, la Chambre a convenu de les laisser dans le Règlement intérieur (convocation, quorum, vote, personnes admises, etc.). Par ailleurs, puisque l'article 11 du Règlement intérieur prévoit que le président d'assemblée décide des questions de procédures non prévues au Règlement intérieur, celui-ci pourra, selon les circonstances, prendre les décisions appropriées.

Les règles concernant la désignation des vice-présidents du conseil d'administration sont modifiées afin de permettre à tout administrateur élu d'être désigné à titre de premier vice-président et à tout administrateur, élu ou indépendant, d'être désigné à titre de second vice-président. De plus, alors que seuls les administrateurs élus votaient pour élire le président et les vice-présidents, les administrateurs indépendants participent maintenant au vote. Ces modifications visent à reconnaître l'apport de l'ensemble des administrateurs.

Tel que l'exige l'article 290 de la LDPSF, le Règlement intérieur prévoit les conditions auxquelles doit satisfaire une personne pour se qualifier d'administrateur indépendant en vue d'être nommée par le ministre des Finances sur recommandation de la Chambre. En adoptant ces critères, la Chambre souhaite ajouter à son conseil d'administration l'apport de personnes

ayant une vision externe et indépendante de la distribution des produits et des services financiers.

Des modifications au Règlement intérieur sont également faites pour tenir compte de l'abolition aux articles 309, 327, 331 et 333 de la LDPSF de l'obligation pour la Chambre d'adopter un règlement prévoyant un plan d'effectifs et établissant les normes et barèmes de rémunération, les avantages sociaux et les autres conditions de travail des membres du personnel de la Chambre.

Enfin, afin de préserver l'indépendance de celui qui occupe la fonction visée, les modifications au Règlement intérieur introduisent un processus de destitution du président et chef de la direction ainsi que du syndic de la Chambre. La destitution de ces derniers exige l'accord des deux tiers des membres du conseil d'administration présents à la séance tenue spécialement à cet effet.

## 1.2. Effets possibles

La Chambre estime que les modifications apportées au Règlement intérieur n'ont aucun impact sur les activités professionnelles des représentants encadrés par la Chambre.

## 2. Description du processus d'établissement des modifications

### 2.1. Contexte

En 2011, la Chambre a entrepris une réflexion sur le modèle de gouvernance dont elle souhaitait se doter, réflexion qu'elle a effectuée en collaboration avec le comité de gouvernance et l'Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques.

Le comité de gouvernance de la Chambre a fait des recommandations au conseil d'administration sur l'abolition des régions électorales, les mesures transitoires pour la mise en place du nouveau modèle de gouvernance, la durée des mandats des administrateurs, les critères de nomination du président et des vice-présidents et le mode d'élection de l'administrateur élu par et parmi l'assemblée générale.

Ces recommandations ont mené à l'adoption par le conseil d'administration d'un modèle introduisant un plus grand nombre d'administrateurs indépendants et un administrateur provenant de l'AGA et élu par celle-ci. Des demandes de modifications de la LDPSF ont ensuite été présentées au ministre des Finances dans le cadre de l'adoption du projet de *Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant principalement le secteur financier*. Les modifications à la LDPSF relatives à la composition du conseil d'administration de la Chambre sont entrées en vigueur le 14 juin 2013.



La Chambre, via son comité de nomination, a réfléchi aux critères d'indépendance des administrateurs nommés par le ministre et a soumis ces recommandations au conseil d'administration.

Suite à leur adoption par le conseil d'administration, les recommandations de ces deux comités ont été ajoutées au projet de modification du Règlement intérieur.

## **2.2. Processus**

Le comité de réglementation de la Chambre a procédé à une étude détaillée des modifications proposées au Règlement intérieur et a recommandé au conseil d'administration de la Chambre de les approuver. Lors de sa séance du 5 décembre 2013, le conseil d'administration a pris connaissance des modifications proposées, a conclu que celles-ci étaient souhaitables, non contraires à l'intérêt public, et les a approuvées. Nous vous référons à la résolution du conseil d'administration de la Chambre présentée en Annexe 3 de la présente analyse.

## **2.3. Plan de mise en vigueur**

Les modifications proposées au Règlement intérieur n'ont pas d'impact direct sur les activités professionnelles des représentants membres de la Chambre et sur le public consommateur. Elles entreront en vigueur à la date fixée par la Chambre, laquelle sera publiée sur le site Web de cette dernière.

## **3. Points de référence**

Une analyse comparative a été effectuée quant aux critères d'indépendance que doivent satisfaire les administrateurs nommés par le ministre des Finances. Cette analyse examine les critères retenus au sein de différents organismes canadiens, tels la Chambre de l'assurance de dommages, l'Organisme canadien de réglementation du commerce de valeurs mobilières, l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec, l'Institut des administrateurs de sociétés, mais également des organismes internationaux tels l'Institut français des administrateurs, l'Association française des entreprises privées (AFEP) et Mouvement des entreprises de France, le NYSE et le Nasdaq.

La Chambre a également tenu compte des nouvelles règles de gouvernance des sociétés d'État élaborées dans l'énoncé politique « Moderniser la gouvernance des sociétés d'État » du ministère des Finances et des critères d'indépendance fixés dans l'Instruction générale 58-201 relative à la gouvernance et le Règlement 52-110 sur le comité d'audit des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

#### **4. Incidence de la modification sur les systèmes**

Les modifications envisagées au Règlement intérieur ne nécessitent aucun changement aux systèmes informatiques utilisés par la Chambre.

#### **5. Intérêt public**

Lors de sa séance du 5 décembre 2013 et après avoir pris connaissance des modifications suggérées par le comité de réglementation, le conseil d'administration a conclu que celles-ci étaient souhaitables et non contraires à l'intérêt public.

## **ANNEXE 1**

# **Version finale du Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière**

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

### SECTION I DÉFINITIONS

1. Dans le présent Règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« Administrateur » : un membre du conseil d'administration;

« Administrateur élu » : un membre du conseil d'administration élu par les membres en vertu de l'article 289 de la Loi, incluant celui élu par l'assemblée générale des membres en vertu de l'article 291 de la Loi;

« Administrateur indépendant » : un membre du conseil d'administration nommé par le ministre en vertu de l'article 290 de la Loi et respectant les critères prévus à l'article 40.1 du présent Règlement;

« Autorité » : l'Autorité des marchés financiers;

« Chambre » : la Chambre de la sécurité financière;

« Conseil d'administration » : le conseil d'administration de la Chambre;

« Loi » : la Loi sur la distribution de produits et services financiers (RLRQ, c. D-9.2);

« Membre » : un représentant en assurance de personnes, un représentant en assurance collective de personnes, un planificateur financier, un représentant de courtier en épargne collective ou un représentant de courtier en plans de bourses d'études dûment autorisé à agir par l'Autorité;

« Ministre » : le ministre responsable de l'application de la Loi;

« Président » : le président du conseil d'administration;

« Président et chef de la direction » : le chef de la direction de la Chambre nommé en vertu de l'article 303.1 de la Loi;

« Publications officielles de la Chambre » : le magazine publié par la Chambre et son site Web;

« Politique sur les élections » : la Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière;

« Séance » : une séance du conseil d'administration;

« Secrétaire » : le secrétaire de la Chambre nommé en vertu de l'article 309 de la Loi;

« Syndic » : le syndic de la Chambre nommé en vertu de l'article 327 de la Loi;

« Vice-président » : l'un ou l'autre des vice-présidents du conseil d'administration.

## SECTION II ASSEMBLÉE DES MEMBRES

2. L'assemblée générale annuelle des membres est tenue à une date fixée par le conseil d'administration dans les 180 jours qui suivent la fin de son exercice financier.

3. Le conseil d'administration peut surseoir, pour des circonstances exceptionnelles, à la tenue d'une assemblée générale annuelle.

4. Une assemblée générale annuelle a pour but d'informer les membres des enjeux concernant la Chambre et des autres sujets déterminés par cette dernière et, lorsque jugé à propos, d'obtenir leur avis à cet égard. Cette assemblée a également pour but d'élire un administrateur conformément à l'article 291 de la Loi, de recevoir les états financiers et d'obtenir l'approbation des membres sur les règlements qui, en vertu de la Loi, le requièrent.

5. L'assemblée générale est composée des personnes suivantes, telles qu'elles sont identifiables le jour de la tenue de l'assemblée :

- a) les administrateurs élus conformément à la Loi;
- b) les membres du bureau de direction de chacune des sections de la Chambre élus conformément au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière;
- c) les délégués élus au sein des sections conformément au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière, et ce, selon les nombres maximaux suivants :
  - i) Abitibi-Est : 5
  - ii) Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les-Îles : 5
  - iii) Beauce-Amiante : 5
  - iv) Drummond-Arthabaska : 5
  - v) Duplessis : 5
  - vi) Estrie : 10
  - vii) Grande-Mauricie : 10
  - viii) Haute-Yamaska : 5
  - ix) Lanaudière : 10
  - x) Laurentides : 10
  - xi) Laval : 10
  - xii) Manicouagan : 5
  - xiii) Montréal : 30
  - xiv) Outaouais : 10
  - xv) Québec : 20
  - xvi) Richelieu-Longueuil : 20
  - xvii) Rivière-du-Loup : 5
  - xviii) Rouyn-Noranda : 5
  - xix) Saguenay-Lac-Saint-Jean : 10
  - xx) Sud-Ouest du Québec : 5

6. Un avis de convocation d'une assemblée générale annuelle est donné aux personnes visées à l'article 5, au moins 30 jours avant la date fixée pour sa tenue. Cet avis peut être donné par tout moyen de communication, notamment par courriel ou par une annonce dans l'une des publications officielles de la Chambre.

7. L'avis de convocation doit indiquer la date, l'heure et le lieu de l'assemblée et être accompagné d'un ordre du jour.

L'avis de convocation doit aussi indiquer l'obligation de tout participant, le jour de l'assemblée, de justifier de son identité par la présentation d'une preuve de celle-ci sous peine de se voir refuser l'accès à l'assemblée.

8. L'omission involontaire de transmettre un avis de convocation ou le fait qu'une personne visée à l'article 5 ne l'ait pas reçu, n'invalide pas l'assemblée, ni une résolution adoptée ou une procédure accomplie lors de cette assemblée.

9. Un membre peut renoncer, avant ou après la tenue d'une assemblée, à l'avis de convocation ou à une irrégularité contenue dans cet avis. Sa présence à l'assemblée équivaut à une renonciation à cet avis, sauf s'il y assiste spécialement pour s'opposer à sa tenue en invoquant l'irrégularité de sa convocation. Un membre peut aussi renoncer, après la tenue d'une assemblée, à toute irrégularité qui pourrait y avoir été commise.

10. Le quorum d'une assemblée est fixé à 100 membres.

L'assemblée peut valablement être tenue si le quorum est atteint à l'ouverture, même s'il n'est pas maintenu au cours de l'assemblée.

11. Les assemblées sont présidées par le président ou par toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

Le président d'assemblée veille au bon déroulement de l'assemblée et décide des questions de procédures non prévues au présent Règlement.

12. Le secrétaire, ou toute personne désignée par le conseil d'administration, agit comme secrétaire de l'assemblée.

13. *Abrogé.*

14. Toute assemblée ne porte que sur les objets pour lesquels elle a été convoquée.

15. Les résolutions sont adoptées à la majorité des voix exprimées par les membres présents à l'assemblée.

16. Chaque membre visé à l'article 5 et présent à l'assemblée a droit de parole et a droit à un vote.

Le vote par procuration n'est pas permis.

17. Tout vote est pris à main levée, à moins que le vote au scrutin secret ne soit demandé par au moins dix membres. Toutefois, le vote relatif à l'élection de

l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale s'effectue au scrutin secret conformément aux modalités prévues à la Politique sur les élections.

18. Lors de toute assemblée, le conseil d'administration peut admettre toute personne à titre d'observateur.

Les administrateurs nommés par le ministre conformément à la Loi sont admis d'office à toute assemblée. Ils peuvent prendre la parole, mais ils ne disposent ni du droit de formuler des propositions, ni du droit de vote.

19. Une assemblée générale extraordinaire peut être convoquée, sur résolution du conseil d'administration, pour toutes fins qu'il juge utiles, et tenue en tout temps et à tout endroit au Québec, pourvu qu'un avis en soit donné conformément aux dispositions de l'article 6, au moins 15 jours avant la date fixée pour sa tenue.

Une telle assemblée peut également être convoquée par résolution à cet effet provenant d'une majorité des bureaux de direction d'une section, telle que définie au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière.

20. Les règles concernant les assemblées générales annuelles s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires aux assemblées extraordinaires.

### **SECTION III ADMINISTRATEURS ÉLUS**

21. La durée du mandat des administrateurs élus est de trois ans à l'exception de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale dont le mandat est d'un an. Les administrateurs élus ne peuvent cumuler plus de trois mandats consécutifs.

22. À l'exception de l'élection de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale qui se tient le jour de l'assemblée générale, les élections des administrateurs se tiennent à la date déterminée par résolution du conseil d'administration. Cette résolution prévoit également l'heure de la clôture du scrutin.

Le vote peut être tenu par un moyen informatique ou électronique. Les conditions et modalités relatives à la mise en candidature, au vote informatique ou électronique et au dépouillement de l'élection sont celles prévues à la Politique sur les élections.

23. Le secrétaire agit comme président de scrutin. Il peut prendre toute mesure utile pour assurer le bon déroulement du scrutin.

24. Les postes à pourvoir sont mis en élection selon les modalités suivantes :

a) Lorsque l'élection se tient en **2014** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des deux administrateurs suivants :

1) le premier est élu parmi les représentants de courtier en plans de bourses d'études;

- 2) le second est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.
- b) Lorsque l'élection se tient en **2015** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des quatre administrateurs suivants :
- 1) le premier est élu parmi les représentants en assurance de personnes;
  - 2) le deuxième est élu parmi les représentants de courtier en épargne collective;
  - 3) le troisième est élu parmi les représentants qui sont planificateurs financiers;
  - 4) le quatrième est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.
- c) Lorsque l'élection se tient en **2016** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des quatre administrateurs suivants :
- 1) le premier est élu parmi les représentants en assurance de personnes;
  - 2) le deuxième est élu parmi les représentants de courtier en épargne collective;
  - 3) le troisième est élu parmi les représentants en assurance collective;
  - 4) le quatrième est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.

25. Pour être éligible à une élection, un candidat doit, depuis au moins 60 jours avant la date fixée pour la clôture du scrutin, être dûment autorisé à agir par l'Autorité et être un représentant visé à l'article 289 de la Loi.

De plus, le candidat ne doit pas :

- a) avoir fait l'objet d'une décision ou d'une sanction imposée par le Bureau de décision et de révision ou l'Autorité;
- b) avoir fait l'objet d'une décision de culpabilité par le comité de discipline de la Chambre ou d'un autre organisme d'autoréglementation ou par un conseil de discipline d'un ordre professionnel;
- c) avoir été déclaré ou s'être reconnu coupable d'une infraction ou d'un acte pénal ou criminel relié à ses activités professionnelles;
- d) avoir fait l'objet d'une décision d'un tribunal civil qui le tient responsable dans une matière reliée à ses activités professionnelles.

26. *Abrogé.*



27. *Abrogé.*

28. *Abrogé.*

29. *Abrogé.*

30. *Abrogé.*

31. Seuls peuvent voter les représentants visés à l'article 289 de la Loi qui étaient dûment autorisés à agir par l'Autorité, le 60<sup>e</sup> jour avant la date du scrutin.

31.1 Les élections sont tenues conformément aux autres règles prévues à la Politique sur les élections.

32. *Abrogé.*

33. *Abrogé.*

34. *Abrogé.*

35. *Abrogé.*

36. *Abrogé.*

37. *Abrogé.*

38. *Abrogé.*

39. *Abrogé.*

40. Les administrateurs élus entrent en fonction le jour précédant la tenue de l'assemblée générale annuelle ou au plus tard 30 jours suivant le dépouillement du vote, à l'exception de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale qui entre en fonction le jour de l'assemblée générale annuelle.

#### **SECTION IV ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS**

40.1 Pour être qualifié d'administrateur indépendant au sens de l'article 290 de la Loi, un membre du conseil d'administration doit satisfaire aux conditions suivantes :

- a) ne pas être, ou avoir été, employé de la Chambre;
- b) ne pas avoir été administrateur élu de la Chambre;
- c) ne pas avoir été membre de la Chambre au cours des dix années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- d) ne pas avoir occupé un emploi ou une charge dans l'industrie de l'assurance de personnes, de l'assurance collective, du courtage en épargne collective, du

courtage en plans de bourses d'études et de la planification financière au cours des cinq années précédant sa nomination à titre d'administrateur;

- e) ne pas avoir occupé un emploi ou une charge à l'Autorité des marchés financiers ou au ministère des Finances au cours des trois années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- f) les membres de sa famille immédiate ne doivent pas avoir œuvré dans l'industrie de l'assurance de personnes, de l'assurance collective, du courtage en épargne collective, du courtage en plans de bourses d'études et de la planification financière ou à la Chambre au cours des trois années précédant sa nomination. Est un membre de la famille immédiate de cet administrateur, son conjoint, son enfant et l'enfant de son conjoint, sa mère, son père, le conjoint de sa mère ou de son père ainsi que le conjoint de son enfant ou de l'enfant de son conjoint;
- g) ne pas avoir fourni de services à la Chambre au cours d'une année précédant sa nomination à titre d'administrateur.

En outre, l'administrateur indépendant ne doit pas avoir, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, de nature financière, commerciale ou professionnelle, susceptibles d'influencer la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de la Chambre.

#### **SECTION V CONSEIL D'ADMINISTRATION**

41. Toute vacance au poste d'administrateur est comblée, conformément à la Loi.

Constitue notamment une vacance le fait qu'un administrateur :

- a) s'absente, sans motif jugé valable par le conseil d'administration, d'au moins deux séances pour lesquelles il a été dûment convoqué au cours de toute période de 12 mois;
- b) remette sa démission par écrit au président ou au secrétaire ou démissionne pendant une séance;
- c) décède ou devienne inhabile;
- d) cesse, lorsqu'il est élu, d'être un représentant dûment autorisé à agir par l'Autorité. Toutefois, si un administrateur élu cesse temporairement d'être autorisé à exercer à l'occasion d'un changement d'emploi et souhaite continuer de siéger à titre d'administrateur, il devra soumettre, par écrit, les motifs et les circonstances de sa situation au conseil d'administration qui décidera de considérer ou non son poste vacant. Toutefois, l'administrateur ne pourra voter tant qu'il ne sera pas dûment autorisé à agir à titre de représentant. Dans le cas où l'administrateur est le président, celui-ci perd son droit de présider la séance. Cependant, la période au cours de laquelle l'administrateur cesse temporairement d'être autorisé à exercer ne devra pas excéder trois mois et, après ce délai, son poste sera considéré vacant ;

- e) fasse cession de ses biens ou soit sous le coup d'une ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (L.R.C. (1985), c. B-3);
- f) fasse l'objet d'un régime de protection du majeur;
- g) fasse, lorsqu'il est élu, l'objet d'une décision ou d'une sanction imposée par le Bureau de décision et de révision ou l'Autorité ou d'une décision de culpabilité par le comité de discipline de la Chambre ou d'un autre organisme d'autoréglementation ou par un conseil de discipline d'un ordre professionnel;
- h) soit déclaré ou se reconnaisse coupable d'une infraction ou d'un acte pénal ou criminel relié à ses activités professionnelles;
- i) fasse l'objet d'une décision d'un tribunal civil qui le tient responsable dans une matière reliée à ses activités professionnelles.
- j) cesse, lorsqu'il est administrateur indépendant, de satisfaire aux conditions prévues à l'article 40.1.

42. Un acte posé par le conseil d'administration ou par l'un de ses administrateurs n'est pas nul en raison d'une irrégularité commise lors de l'élection ou de la nomination du conseil d'administration ou de cet administrateur ou en raison de son inhabilité.

43. Les administrateurs ont droit à une allocation de présence pour leur participation aux séances du conseil d'administration ainsi qu'au remboursement, sur présentation des pièces justificatives, des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, selon la Politique relative aux allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière.

44. Les administrateurs sont soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre. À cette fin, chaque administrateur nouvellement élu ou réélu doit signer l'engagement solennel prévu à l'annexe 1 de ce règlement avant le début de la première séance à laquelle il assiste et le remettre au secrétaire.

45. Un administrateur qui est dans une situation de conflit d'intérêts doit, sous peine de déchéance de son poste, dénoncer cette situation à la Chambre, s'abstenir de voter sur toute question la concernant et éviter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote s'y rapportant.

N'est pas considéré en conflit d'intérêts un administrateur qui participe aux délibérations et au vote concernant la composition d'un comité dans lequel il serait impliqué.

## **SECTION VI**

### **SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

46. Les administrateurs se réunissent aussi souvent que les intérêts de la Chambre l'exigent. Les séances sont convoquées par le secrétaire, à la demande du président.

Une séance extraordinaire peut aussi être convoquée à la demande écrite de trois administrateurs.

47. Toute convocation d'une séance doit être faite par écrit, y compris par tout moyen électronique, au moins cinq jours ouvrables avant sa tenue et adressée aux administrateurs, à la dernière adresse déclarée au secrétaire par ceux-ci.

Malgré ce qui précède, le président peut, en cas d'urgence, convoquer une séance dans un délai de 24 heures précédant la séance. La convocation doit alors être faite par téléphone ou électroniquement, selon le moyen disponible pour joindre l'administrateur d'après les informations qu'il a fournies au secrétaire.

L'omission involontaire de transmettre un avis de convocation, ou le fait qu'un administrateur ne l'ait pas reçu, n'invalide pas une résolution ou une procédure adoptée lors de cette séance.

48. La présence d'un administrateur à une séance couvre le défaut d'avis quant à celui-ci sauf si, à la première occasion, il soulève expressément ce défaut. Il peut être dérogé aux formalités de convocation si tous les administrateurs y consentent ou si tous les administrateurs absents de la séance en ratifient la tenue par la suite.

49. Les séances se tiennent au siège de la Chambre ou en tout autre endroit, au Québec, que le président ou le conseil d'administration détermine.

Les administrateurs doivent être présents aux séances. Sur autorisation du président, ils peuvent participer à une séance à l'aide de moyens permettant à tous les participants de communiquer entre eux verbalement, notamment par téléphone. Les participants sont alors réputés avoir assisté à la séance, laquelle est réputée avoir été tenue à l'endroit indiqué dans l'avis de convocation.

50. Le quorum du conseil d'administration est constitué de la majorité des administrateurs.

51. Les séances sont présidées par le président ou, à son défaut, par le premier vice-président ou, à leur défaut, par le deuxième vice-président. En cas de défaut du président et des deux vice-présidents, les administrateurs présents à une séance désignent parmi eux celui qui la préside.

Le secrétaire agit comme secrétaire de la séance. Il peut être remplacé par toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

52. Le président de la séance veille au bon déroulement de la séance et, en général, conduit les procédures sous tout rapport. Le président de la séance peut, s'il le juge opportun, demander aux administrateurs de désigner un autre administrateur pour l'assister dans la conduite d'une séance.

Le président de la séance décide des questions de procédure non prévues au présent Règlement.

53. Le conseil d'administration exerce ses pouvoirs par résolution.

54. Les décisions du conseil d'administration sont prises à la majorité des voix des administrateurs présents. En cas d'égalité des voix, le président de la séance a une voix prépondérante.

Le vote peut également se faire au scrutin secret à la demande d'un administrateur. Le secrétaire et une autre personne que désigne le conseil d'administration, ou deux autres personnes ainsi désignées, agissent alors à titre de scrutateurs. À moins que le vote par scrutin secret ne soit demandé, la déclaration par le président de la séance qu'une résolution a été adoptée à l'unanimité ou par une majorité quelconque ou n'a pas été adoptée, constate, sauf preuve à l'effet contraire, l'adoption ou le rejet de cette résolution sans qu'il soit nécessaire de prouver le nombre ou la proportion des voix enregistrées.

55. Toute résolution prend effet à compter de son adoption, à moins que le conseil d'administration n'en décide autrement.

Le président peut également surseoir à l'exécution d'une résolution si des faits nouveaux sont portés à sa connaissance après la séance du conseil d'administration au cours de laquelle elle a été adoptée. Il doit en aviser le conseil d'administration dans les meilleurs délais.

56. Une résolution écrite, signée par tous les administrateurs habiles à voter, a la même valeur que si elle avait été adoptée au cours d'une séance. Une telle résolution peut être signée par les administrateurs sur des documents séparés, l'ensemble des documents signés étant alors réputé ne constituer qu'un seul original. Un exemplaire de cette résolution est conservé avec les procès-verbaux des séances du conseil d'administration.

57. Outre les administrateurs, seuls le président et chef de la direction et le secrétaire sont admis à assister à une séance du conseil d'administration. Toutefois, les membres de comités ou de groupes de travail de la Chambre, ses employés, de même que toute personne dont la présence est justifiée, de façon ponctuelle, dans l'intérêt de la Chambre, peuvent être autorisés par le président de la séance ou du conseil d'administration à assister à une partie de la séance.

58. Qu'il y ait quorum ou non, une séance peut être ajournée en tout temps, à toute autre heure ou date indiquée par le président de cette séance ou par le vote majoritaire des administrateurs présents, et cette séance peut être tenue telle qu'elle a été ajournée sans qu'il soit nécessaire de la convoquer à nouveau.

59. Le procès-verbal d'une séance est adopté au commencement de la séance suivante, à moins que les administrateurs alors présents n'en reportent l'approbation à une séance ultérieure. Chaque procès-verbal est signé par le président de la séance concernée ainsi que par le secrétaire.

## **SECTION VII DIRIGEANTS ET EMPLOYÉS**

60. Les administrateurs doivent, à la première séance suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix un président parmi les administrateurs élus, sauf circonstances exceptionnelles.

Pour être admissible au poste de président, l'administrateur élu doit, sauf circonstances exceptionnelles, avoir siégé pendant au moins un an à titre d'administrateur.

61. Les administrateurs doivent, à la première séance suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix, un premier vice-président parmi les administrateurs élus, sauf circonstances exceptionnelles, et un deuxième vice-président parmi les administrateurs.

62. La durée du mandat du président est de un an ou jusqu'à ce qu'il soit remplacé.

Le mandat du président ne peut être renouvelé que deux fois, sauf si des circonstances exceptionnelles le justifient.

La durée du mandat des vice-présidents est de un an ou jusqu'à ce qu'ils soient remplacés.

Le mandat des vice-présidents peut être renouvelé.

63. Toute vacance au poste de président ou de vice-président est comblée conformément à la Loi.

Constituent notamment une vacance, les situations énumérées à l'article 41.

64. Outre les fonctions prévues à l'article 52, le président exerce les responsabilités et pouvoirs que lui assigne le conseil d'administration. À cette fin, il doit notamment :

- a) assurer un lien entre le conseil d'administration et le président et chef de la direction;
- b) établir et maintenir des relations harmonieuses avec les membres;
- c) établir et maintenir des relations harmonieuses avec les 20 sections de la Chambre.

65. Sous réserve de dispositions spécifiques du présent Règlement, en cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président, le premier vice-président en exerce les fonctions et en cas de leur absence ou de leur incapacité d'agir, le deuxième vice-président exerce les fonctions du président.

66. Le conseil d'administration nomme un président et chef de la direction. Sous réserve des dispositions spécifiques au présent Règlement, le président et chef de la direction est responsable de l'administration et de la direction de la Chambre. Il doit entre autres :

- a) agir à titre de porte-parole principal de la Chambre;
- b) diriger et contrôler les activités et ressources de la Chambre de façon efficace et dans le respect des objectifs de la Chambre;
- c) embaucher le personnel de la Chambre selon le plan d'effectifs qu'il établit selon le budget adopté par le conseil d'administration et les normes établies par la

Politique sur les normes et barèmes de rémunération, avantages sociaux et autres conditions de travail du personnel de la Chambre de la sécurité financière.

- d) diriger et évaluer le personnel de la Chambre;
- e) prévoir, en cas d'absence ou d'impossibilité, un plan pour que soient assumées par d'autres ressources les responsabilités qui lui sont dévolues par le présent Règlement;
- f) s'assurer que la Chambre transmette les rapports et autres documents requis par la Loi ou les règlements;
- g) exécuter les mandats confiés par le conseil d'administration.

67. Le conseil d'administration nomme un secrétaire et peut désigner une autre personne pour le remplacer en cas d'absence ou d'empêchement.

Le secrétaire a la garde des livres, registres, documents et archives de la Chambre. Il agit comme secrétaire des séances du conseil d'administration. Le secrétaire doit, notamment, transmettre aux administrateurs l'avis de convocation ainsi que l'ordre du jour d'une séance. Il doit rédiger et conserver les procès-verbaux des séances et les documents que les administrateurs peuvent lui confier.

Le secrétaire doit, en outre, exercer toutes autres fonctions qui lui sont dévolues par le conseil d'administration ou le président.

68. La signature du président et chef de la direction ou du secrétaire donne force et autorité à tout document pouvant être attribué à la Chambre.

Dans la mesure autorisée par la Loi et sous réserve des dispositions spécifiques du présent Règlement, le conseil d'administration peut confier le pouvoir de signer tout document à tout autre employé de la Chambre, selon les modalités déterminées aux politiques de la Chambre.

68.1 Le conseil d'administration peut destituer le président et chef de la direction ou le syndic avec l'accord des deux tiers des voix exprimées par les administrateurs présents lors d'une séance tenue spécialement à cet effet.

Avant de se prononcer sur la destitution du président et chef de la direction ou du syndic, le conseil d'administration doit aviser la personne concernée par écrit au moins 30 jours précédant la date de la séance où la résolution de destitution doit être proposée, lui indiquer les motifs invoqués et lui donner l'occasion d'être entendue lors de cette séance ou, à sa préférence, lui accorder la possibilité de présenter ses commentaires par écrit.

La résolution de destitution doit faire état des motifs de la destitution. La décision du conseil d'administration est transmise sans délai au président et chef de la direction ou au syndic.

69. Si un administrateur, un membre de comité, un dirigeant ou un employé est poursuivi en justice pour un acte qu'il a fait ou omis de faire, de bonne foi, dans

l'exercice de ses fonctions, la Chambre prend fait et cause pour cette personne ou assume les frais de la défense et acquitte, le cas échéant, le montant de toute condamnation rendue contre cette personne en conséquence de cet acte, sauf si le recours en justice a été intenté par la Chambre et qu'elle a eu gain de cause.

#### **SECTION VIII COMITÉS**

70. Le conseil d'administration peut, par résolution, former tout comité. Il décide du nom, du statut, du mandat, de la composition, des modalités, des règles de fonctionnement et, le cas échéant, de la durée du mandat tel que prévu dans la Politique sur les comités de la Chambre de la sécurité financière.

Malgré le premier alinéa, les comités permanents de la Chambre sont le comité de gouvernance, le comité de vigie réglementaire, le comité de la formation et du développement professionnel, le comité de vérification et finances et le comité de nomination.

#### **SECTION IX DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

71. L'exercice financier de la Chambre se termine le 31 décembre de chaque année.

72. La Chambre doit, chaque année, faire vérifier ses livres et comptes par un auditeur externe. Après l'adoption des états financiers par le conseil d'administration, elle dépose ceux-ci ainsi que le rapport de l'auditeur auprès de l'Autorité conformément à la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (RLRQ, c. A-33.2).

73. La Chambre produit, chaque année, un rapport annuel de ses activités.

#### **SECTION X AFFAIRES BANCAIRES, POUVOIRS D'EMPRUNT ET PLACEMENTS**

74. Sous réserve des limites imposées par la Loi, le conseil d'administration peut, notamment, suivant les termes et conditions qu'il estime justes, acheter, louer, vendre, échanger, acquérir ou aliéner de toute autre façon tout bien mobilier et immobilier de la Chambre ou tout intérêt s'y rapportant.

75. Le conseil d'administration peut, lorsqu'il le juge opportun :

- a) faire des emprunts en argent sur le crédit de la Chambre;
- b) émettre des obligations ou autres valeurs de la Chambre et les donner en garantie ou les vendre pour les prix et sommes jugés convenables;
- c) hypothéquer les biens mobiliers ou immobiliers, présents ou futurs, de la Chambre, pour assurer le paiement de telles obligations ou autres valeurs, ou donner une partie seulement de ces garanties pour les mêmes fins; et constituer l'hypothèque ci-dessus mentionnée par acte de fiducie;



- d) hypothéquer les immeubles ou autrement frapper d'une charge quelconque les biens meubles de la Chambre, ou donner ces diverses espèces de garanties, pour assurer le paiement des emprunts faits autrement que par émission d'obligations, ainsi que le paiement ou l'exécution des autres dettes, contrats et engagements de la Chambre.

76. Sous réserve de dispositions spécifiques du présent Règlement, le conseil d'administration peut définir, par résolution, les politiques prévoyant les circonstances et les modalités selon lesquelles il obtient des services lui permettant :

- a) d'effectuer des dépôts d'argent;
- b) d'effectuer des placements;
- c) de contracter des emprunts;
- d) de confier la garde de titres ou de valeurs.

La résolution peut prévoir la délégation des pouvoirs visés dans le présent article à l'un de ses administrateurs, au président et chef de la direction, au secrétaire ou à tout autre employé.

77. Conformément aux politiques de la Chambre, les fonds de la Chambre peuvent être déposés dans une compagnie d'assurance de personnes, dans une société de fiducie, dans une coopérative de services financiers, dans une banque à charte du Canada, soit dans un certificat de dépôt ou dans des fonds d'investissement incluant, à titre d'exemple, le marché monétaire ou des fonds distincts d'assureurs.

#### **SECTION XI MODIFICATIONS**

78. L'adoption du Règlement intérieur ou une modification qui lui est apportée doit être adoptée à la majorité.

Une proposition visant à modifier le présent Règlement intérieur doit être soumise à l'avance.

79. Un règlement de la Chambre non soumis à l'approbation de ses membres, du gouvernement, du ministre ou de l'Autorité doit, suivant son adoption par le conseil d'administration, faire l'objet d'une publication dans l'une des publications officielles de la Chambre.

#### **SECTION XII DISPOSITIONS TRANSITOIRES**

80. *Abrogé.*

81. Le mandat des administrateurs élus en 2011 parmi les représentants en assurance de personnes de la région C, les représentants de courtier en épargne collective de la région C et les représentants de courtier en plans d'études de bourses est prolongé d'un an, soit jusqu'aux élections devant se tenir en 2014.

81.1. Le poste d'administrateur élu parmi les représentants en assurance de personnes de la région C et le poste d'administrateur élu parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région C sont abolis à compter des élections devant se tenir en 2014.

81.2. Le mandat des administrateurs élus en 2012 parmi les représentants en assurance de personnes de la région A et parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région A se poursuit jusqu'aux élections devant se tenir en 2015.

81.3. Le mandat des administrateurs élus en 2013 parmi les représentants en assurance de personnes de la région B et parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région B se poursuit jusqu'aux élections devant se tenir en 2016.

### **SECTION XIII**

#### **ENTRÉE EN VIGUEUR**

82. Le présent Règlement entre en vigueur à la date indiquée à l'avis de mise en vigueur publié par la Chambre, soit le 17 février 2012, et remplace toute version antérieure adoptée par le conseil d'administration.

## **ANNEXE 2**

### **Version finale soulignée du Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière - Suivi des modifications -**

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE

### SECTION I DÉFINITIONS

1. Dans le présent Règlement, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« Administrateur » : un membre du conseil d'administration ~~de la Chambre~~;

« Administrateur élu » : un membre du conseil d'administration élu par les membres en vertu de l'article 289 de la Loi, incluant celui élu par l'assemblée générale des membres en vertu de l'article 291 de la Loi;

« Administrateur indépendant » : un membre du conseil d'administration nommé par le ministre en vertu de l'article 290 de la Loi et respectant les critères prévus à l'article 40.1 du présent Règlement;

« Autorité » : l'Autorité des marchés financiers;

« Chambre » : la Chambre de la sécurité financière;

« Conseil d'administration » : le conseil d'administration de la Chambre;

« Loi » : ~~le~~ la Loi sur la distribution de produits et services financiers (~~L.R.Q.~~ RLRQ, c. D-9.2);

« Membre » : un représentant en assurance de personnes, un représentant en assurance collective de personnes, un planificateur financier, un représentant de courtier en épargne collective ou un représentant de courtier en plans de bourses d'études dûment autorisé à agir par l'Autorité;

« Ministre » : le ministre responsable de l'application de la Loi;

« Président » : le président du conseil d'administration;

« Président et chef de la direction » : le chef de la direction de la Chambre nommé en vertu de l'article 303.1 de la Loi;

« Publications officielles de la Chambre » : le magazine publié par la Chambre ~~et ainsi que son site~~ WebInternet;

« Politique sur les élections » : la Politique sur la tenue des élections au sein du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière;

« Séance » : une séance du conseil d'administration;

« Secrétaire » : le secrétaire de la Chambre nommé en vertu de l'article 309 de la Loi;

« Syndic » : le syndic de la Chambre nommé en vertu de l'article 327 de la Loi;

« Vice-président » : l'un ou l'autre des vice-présidents du conseil d'administration.

## SECTION II ASSEMBLÉE DES MEMBRES

2. L'assemblée générale annuelle des membres est tenue à une date ~~et à un endroit~~ ~~fixés~~ fixée par le conseil d'administration dans les 180 jours qui suivent la fin de son exercice financier.

3. Le conseil d'administration peut surseoir, pour des circonstances exceptionnelles, à la tenue d'une assemblée générale annuelle.

4. Une assemblée générale annuelle a pour but d'informer les membres des enjeux concernant la Chambre et des autres sujets déterminés par cette dernière et, lorsque jugé à propos, d'obtenir leur avis à cet égard. Cette assemblée a également pour but d'élire un administrateur conformément à l'article 291 de la Loi, de recevoir les états financiers et d'obtenir l'approbation des membres sur les règlements qui, en vertu de la Loi, le requièrent.

5. L'assemblée générale est composée des personnes suivantes, telles qu'elles sont identifiables le jour de la tenue de l'assemblée :

- a) les administrateurs élus conformément à la Loi;
- b) les membres du bureau de direction de chacune des sections de la Chambre élus conformément au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière;
- c) les délégués élus au sein des sections conformément au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière, et ce, selon les nombres maximaux suivants :
  - i) Abitibi-Est : 5
  - ii) Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Les-Îles : 5
  - iii) Beauce-Amiante : 5
  - iv) Drummond-Arthabaska : 5
  - v) Duplessis : 5
  - vi) Estrie : 10
  - vii) Grande-Mauricie : 10
  - viii) Haute-Yamaska : 5
  - ix) Lanaudière : 10
  - x) Laurentides : 10
  - xi) Laval : 10
  - xii) Manicouagan : 5
  - xiii) Montréal : 30
  - xiv) Outaouais : 10
  - xv) Québec : 20
  - xvi) Richelieu-Longueuil : 20
  - xvii) Rivière-du-Loup : 5
  - xviii) Rouyn-Noranda : 5

- xix) Saguenay-Lac-Saint-Jean : 10
- xx) Sud-Ouest du Québec : 5

6. Un avis de convocation d'une assemblée générale annuelle est donné aux personnes visées à l'article 5, au moins 30 jours avant la date fixée pour sa tenue.

Cet avis peut être donné par tout moyen de communication, notamment par courriel ou par une annonce dans l'une des publications officielles de la Chambre.

7. L'avis de convocation doit indiquer la date, l'heure et le lieu de l'assemblée et être accompagné d'un ordre du jour.

L'avis de convocation doit aussi indiquer l'obligation de tout participant, le jour de l'assemblée, de justifier de son identité par la présentation d'une preuve de celle-ci sous peine de se voir refuser l'accès à l'assemblée.

8. L'omission involontaire de transmettre un avis de convocation ou le fait qu'une personne visée à l'article 5 ne l'ait pas reçu, n'invalide pas l'assemblée, ni une résolution adoptée ou une procédure accomplie lors de cette assemblée.

9. Un membre peut renoncer, avant ou après la tenue d'une assemblée, à l'avis de convocation ou à une irrégularité contenue dans cet avis. Sa présence à l'assemblée équivaut à une renonciation à cet avis, sauf s'il y assiste spécialement pour s'opposer à sa tenue en invoquant l'irrégularité de sa convocation. Un membre peut aussi renoncer, après la tenue d'une assemblée, à toute irrégularité qui pourrait y avoir été commise.

10. Le quorum d'une assemblée est fixé à 100 membres.

L'assemblée peut valablement être tenue si le quorum est atteint à l'ouverture, même s'il n'est pas maintenu au cours de l'assemblée.

11. Les assemblées sont présidées par le président ou par toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

Le président d'assemblée veille au bon déroulement de l'assemblée et décide des questions de procédures non prévues au présent Règlement ~~ou à la politique prise en vertu de celui-ci.~~

12. Le secrétaire, ou toute personne désignée par le conseil d'administration, agit comme secrétaire de l'assemblée.

13. ~~Abrogé. Sous réserve du présent Règlement, les règles de fonctionnement des assemblées générales sont celles prévues à la politique adoptée en vertu du présent Règlement.~~

14. Toute assemblée ne porte que sur les objets pour lesquels elle a été convoquée.

15. Les résolutions sont adoptées à la majorité des voix exprimées par les membres présents à l'assemblée.

16. Chaque membre visé à l'article 5 et présent à l'assemblée a droit de parole et a droit à un vote.

Le vote par procuration n'est pas permis.

17. Tout vote est pris à main levée, à moins que le vote au scrutin secret ne soit demandé par au moins dix membres. Toutefois, le vote relatif à l'élection de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale s'effectue au scrutin secret conformément aux modalités prévues à la Politique sur les élections.

18. Lors de toute assemblée, le conseil d'administration peut admettre toute personne à titre d'observateur.

Les administrateurs nommés par le ministre conformément à la Loi sont admis d'office à toute assemblée. Ils peuvent prendre la parole, mais ils ne disposent ni du droit de formuler des propositions, ni du droit de vote.

19. Une assemblée générale extraordinaire peut être convoquée, sur résolution du conseil d'administration, pour toutes fins qu'il juge utiles, et tenue en tout temps et à tout endroit au Québec, pourvu qu'un avis en soit donné conformément aux dispositions de l'article 6, au moins 15 jours avant la date fixée pour sa tenue.

Une telle assemblée peut également être convoquée par résolution à cet effet provenant d'une majorité des bureaux de direction d'une section, telle que définie au Règlement sur les sections de la Chambre de la sécurité financière.

20. Les règles concernant les assemblées générales annuelles s'appliquent compte tenu des adaptations nécessaires aux assemblées extraordinaires.

### SECTION III

#### ÉLECTIONS ADMINISTRATEURS ÉLUS

21. La durée du mandat des administrateurs élus est de trois ans à l'exception de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale dont le mandat est d'un an. Les administrateurs élus ne peuvent cumuler plus de trois mandats consécutifs.

22. À l'exception de l'élection de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale qui se tient le jour de l'assemblée générale, les élections des administrateurs se tiennent à la date déterminée par résolution du conseil d'administration. Cette résolution prévoit également l'heure de la clôture du scrutin.

~~Le conseil d'administration détermine également le moyen de communication du~~ Le vote ~~qui peut, notamment, être~~ peut être tenu par un moyen informatique ou électronique. Les conditions et modalités relatives à la mise en candidature, au vote informatique ou électronique et au dépouillement de l'élection sont celles prévues à la ~~p~~Politique sur les élections adoptée en vertu du présent Règlement.

23. Le secrétaire agit comme président de scrutin. Il peut prendre toute mesure utile pour assurer le bon déroulement du scrutin.

24. ~~Afin d'assurer une rotation des administrateurs élus,~~ Les postes à pourvoir sont mis en élection selon les modalités suivantes :

a) Lorsque l'élection se tient en **2012-2014** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des ~~trois~~ deux administrateurs suivants :

1) le premier est élu parmi les représentants de courtier en plans de bourses d'études en assurance de personnes ~~provenant de la région A, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

2) le second est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5 ~~représentants de courtier en épargne collective provenant de la région A, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

~~3) le troisième est élu parmi les représentants qui sont planificateurs financiers au Québec.~~

b) Lorsque l'élection se tient en **2013-2015** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des ~~trois~~ quatre administrateurs suivants :

1) le premier est élu parmi les représentants en assurance de personnes ~~provenant de la région B, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

2) le deuxième est élu parmi les représentants de courtier en épargne collective ~~provenant de la région B, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

3) le troisième est élu parmi les représentants ~~en assurance collective du Québec~~ qui sont planificateurs financiers;

4) le quatrième est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.

c) Lorsque l'élection se tient en **2014-2016** et à tous les trois ans par la suite, il y a élection des ~~trois~~ quatre administrateurs suivants :

1) le premier est élu parmi les représentants en assurance de personnes ~~provenant de la région C, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

2) le deuxième est élu parmi les représentants de courtier en épargne collective ~~provenant de la région C, telle qu'elle est définie à l'article 26;~~

3) le troisième est élu parmi les représentants ~~de courtier en plans de bourses d'études du Québec~~ en assurance collective;

4) le quatrième est élu parmi les membres de l'assemblée générale visés par les paragraphes b) et c) de l'article 5.

25. Pour être éligible à une élection, un candidat doit, depuis au moins 60 jours avant la date fixée pour la clôture du scrutin, être dûment autorisé à agir par l'Autorité et être un représentant visé à l'article 289 de la Loi.



De plus, le candidat ne doit pas :

- a) avoir fait l'objet d'une décision ou d'une sanction imposée par le Bureau de décision et de révision ou l'Autorité;
- b) avoir fait l'objet d'une décision de culpabilité par le comité de discipline de la Chambre ou d'un autre organisme d'autoréglementation ou par un conseil de discipline d'un ordre professionnel;
- c) avoir été déclaré ou s'être reconnu coupable d'une infraction ou d'un acte pénal ou criminel relié à ses activités professionnelles;
- d) avoir fait l'objet d'une décision d'un tribunal civil qui le tient responsable dans une matière reliée à ses activités professionnelles;

~~26. Abrogé. Aux fins de l'élection des administrateurs élus par les représentants en assurance de personnes et les représentants de courtier en épargne collective, les régions électorales suivantes sont constituées :~~

- ~~a) la région A, composée des régions administratives 05, 07, 08, 10, 15 et 16;~~
- ~~b) la région B, composée des régions administratives 06, 13 et la région C, composée des régions administratives 01, 02, 03, 04, 09, 11, 12 et 17.~~

~~Pour les représentants en assurance collective de personnes, les représentants de courtiers en plans de bourses d'études et les planificateurs financiers, le Québec constitue une seule région électorale. Aux fins du premier alinéa, les régions administratives sont celles définies à l'annexe 1 du décret 2000-87 du 22 décembre 1987 concernant la révision des limites des régions administratives du Québec et ses modifications subséquentes.~~

~~27. Abrogé. Pour être candidat à une élection dans une région électorale définie à l'article 26, un membre doit y avoir sa résidence ou, à défaut d'avoir sa résidence au Québec, y avoir son établissement d'affaires.~~

~~À l'expiration du délai prévu pour les mises en candidature, si un candidat cesse d'avoir sa résidence dans la région électorale pour laquelle il est candidat ou, pour le candidat qui n'a pas de résidence au Québec, s'il cesse d'avoir son établissement d'affaires dans la région électorale pour laquelle il est candidat ou s'il devient inhabile, il perd son éligibilité et l'élection est poursuivie entre les autres candidats.~~

~~28. Abrogé. Au plus tard le 55<sup>e</sup> jour précédant la clôture du scrutin, le président du scrutin envoie à chaque membre de la discipline et de la région où un administrateur doit être élu, un avis indiquant la date et l'heure de clôture du scrutin, les postes mis en élection, une description des régions électorales, les conditions requises pour être candidat, les formalités de mise en candidature, la date limite pour recevoir les candidatures et les conditions pour être admissible à voter.~~

~~Le président du scrutin publie également un avis contenant les mêmes renseignements dans la publication officielle de la Chambre ou sur son site Web.~~

~~29. Abrogé. Les membres qui désirent être candidats à l'élection doivent obtenir, auprès du président du scrutin, la fiche de mise en candidature et la faire parvenir, dûment remplie, à l'attention du président du scrutin au moins 40 jours avant la date fixée pour la clôture du scrutin. La fiche de candidature doit être accompagnée de tous les documents et renseignements prévus à la politique adoptée en vertu du présent Règlement~~

~~Les candidats doivent faire signer leur fiche de mise en candidature par cinq membres exerçant dans la même discipline que celle pour laquelle ils se présentent.~~

~~30. Abrogé. Le président du scrutin s'assure de l'éligibilité des candidats et vérifie que les formalités de mise en candidature ont été respectées. Le cas échéant, il transmet à chacun des candidats, au moins 30 jours avant la tenue du scrutin, un accusé de réception de sa candidature.~~

~~31. Seuls peuvent voter les représentants visés à l'article 289 de la Loi qui étaient dûment autorisés à agir par l'Autorité, le 60<sup>e</sup> jour avant la date du scrutin.~~

~~31.1 Les élections sont tenues conformément aux autres règles prévues à la Politique sur les élections. Aux fins de l'élection dans une région électorale définie à l'article 26, la région pour laquelle un électeur peut élire un candidat est déterminée par l'adresse de sa résidence. Pour l'électeur qui n'a pas de résidence au Québec, la région est déterminée par l'adresse de son établissement d'affaires au Québec.~~

~~32. Abrogé. Au moins 15 jours avant la date fixée pour la tenue du scrutin, le président du scrutin met en œuvre la procédure de vote selon le moyen de communication déterminé par le conseil d'administration et les modalités prévues à la politique adoptée à cet effet en vertu du présent Règlement. Le président du scrutin transmet aux membres ayant droit de vote, l'information nécessaire à l'exercice de leur droit.~~

~~33. Abrogé. L'omission involontaire, par le président du scrutin, de transmettre les documents prévus au présent Règlement à un membre ou le fait que ce membre ne les ait pas reçus n'invalide pas les élections.~~

~~34. Abrogé. Entre le 15<sup>e</sup> et le 10<sup>e</sup> jour précédant le scrutin, le président du scrutin convoque chacun des candidats par avis écrit et les invite au dépouillement du vote. Un candidat peut déléguer un remplaçant. Tout candidat ou son remplaçant peut assister au dépouillement. Les personnes présentes sont tenues au secret et doivent faire une affirmation solennelle à cet effet.~~

~~35. Abrogé. Après le dépouillement du vote, le président du scrutin dresse, sous sa signature, un relevé du scrutin. Il déclare élus aux postes d'administrateurs, les candidats ayant obtenu le plus grand nombre de votes.~~

~~Si, au moment du dépouillement, le candidat élu à un poste se désiste ou est inhabile à siéger comme administrateur pour l'une des raisons énumérées à l'article 41, le président du scrutin déclare élu le candidat ayant obtenu le second plus grand nombre de votes.~~

~~36. Abrogé. Si, pour un poste, aucune candidature n'a été posée ou n'est conforme aux dispositions du présent Règlement, le conseil d'administration désigne un membre, qui répond aux critères d'éligibilité, pour combler le poste. L'administrateur ainsi nommé est considéré validement élu et reste en poste jusqu'aux prochaines élections.~~

~~37. Abrogé. En cas d'égalité des votes pour un même poste d'administrateur, le président du scrutin procède à un nouveau recomptage des votes.~~

~~Si après le recomptage des votes, les candidats sont toujours *ex aequo*, l'élection est reprise parmi les candidats *ex aequo*.~~

~~38. Abrogé. Le président du scrutin doit transmettre une copie du relevé du scrutin à chacun des candidats. Il doit également déposer une copie de ce relevé à la première réunion du conseil d'administration qui suit l'élection.~~

~~39. Abrogé. Si une seule candidature a été présentée pour un poste dans le délai fixé, le président du scrutin déclare ce candidat élu par acclamation et avise les membres de la discipline et de la région électorale concernées que le candidat est élu par acclamation. Ce candidat entre en fonction au même moment que les administrateurs visés à l'article 40.~~

40. Les administrateurs élus entrent en fonction le jour précédant la tenue de l'assemblée générale annuelle ou au plus tard 30 jours suivant le dépouillement du vote, à l'exception de l'administrateur élu par les membres de l'assemblée générale qui entre en fonction le jour de l'assemblée générale annuelle.

#### SECTION IV ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS

40.1 Pour être qualifié d'administrateur indépendant au sens de l'article 290 de la Loi, un membre du conseil d'administration doit satisfaire aux conditions suivantes :

- a) ne pas être, ou avoir été, employé de la Chambre;
- b) ne pas avoir été administrateur élu de la Chambre;
- c) ne pas avoir été membre de la Chambre au cours des dix années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- d) ne pas avoir occupé un emploi ou une charge dans l'industrie de l'assurance de personnes, de l'assurance collective, du courtage en épargne collective, du courtage en plans de bourses d'études et de la planification financière au cours des cinq années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- e) ne pas avoir occupé un emploi ou une charge à l'Autorité des marchés financiers ou au ministère des Finances au cours des trois années précédant sa nomination à titre d'administrateur;
- f) les membres de sa famille immédiate ne doivent pas avoir œuvré dans l'industrie de l'assurance de personnes, de l'assurance collective, du courtage en épargne collective, du courtage en plans de bourses d'études et de la planification financière ou à la Chambre au cours des trois années

précédant sa nomination. Est un membre de la famille immédiate de cet administrateur, son conjoint, son enfant et l'enfant de son conjoint, sa mère, son père, le conjoint de sa mère ou de son père ainsi que le conjoint de son enfant ou de l'enfant de son conjoint;

g) ne pas avoir fourni de services à la Chambre au cours d'une année précédant sa nomination à titre d'administrateur.

En outre, l'administrateur indépendant ne doit pas avoir, de manière directe ou indirecte, de relations ou d'intérêts, de nature financière, commerciale ou professionnelle, susceptibles d'influencer la qualité de ses décisions eu égard aux intérêts de la Chambre.

#### **SECTION IV CONSEIL D'ADMINISTRATION**

41. Toute vacance au poste d'administrateur est comblée, conformément à la Loi.

Constitue notamment une vacance le fait qu'un administrateur :

- a) s'absente, sans motif jugé valable par le conseil d'administration, d'au moins deux séances pour lesquelles il a été dûment convoqué au cours de toute période de 12 mois;
- b) remette sa démission par écrit au président ou au secrétaire ou démissionne pendant une séance;
- c) décède ou devienne inhabile;
- d) cesse, lorsqu'il est élu, d'être un représentant dûment autorisé à agir par l'Autorité. Toutefois, si un administrateur élu cesse temporairement d'être autorisé à exercer à l'occasion d'un changement d'emploi et souhaite continuer de siéger à titre d'administrateur, il devra soumettre, par écrit, les motifs et les circonstances de sa situation au conseil d'administration qui décidera de considérer ou non son poste vacant. Toutefois, l'administrateur ne pourra voter tant qu'il ne sera pas dûment autorisé à agir à titre de représentant. Dans le cas où l'administrateur est le président, celui-ci perd son droit de présider la séance. Cependant, la période au cours de laquelle l'administrateur cesse temporairement d'être autorisé à exercer ne devra pas excéder trois mois et, après ce délai, son poste sera considéré vacant ;
- e) fasse cession de ses biens ou soit sous le coup d'une ordonnance de séquestre prononcée en vertu de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité (~~Lois Révisées du Canada~~ L.R.C. (1985), ~~chapitre c.~~ B-3);
- f) fasse l'objet d'un régime de protection du majeur;
- g) fasse, lorsqu'il est élu, l'objet d'une décision ou d'une sanction imposée par le Bureau de décision et de révision ou l'Autorité ou d'une décision de culpabilité par le comité de discipline de la Chambre ou d'un autre organisme d'autoréglementation ou par un conseil de discipline d'un ordre professionnel;

- h) soit déclaré ou se reconnaisse coupable d'une infraction ou d'un acte pénal ou criminel relié à ses activités professionnelles;
- i) fasse l'objet d'une décision d'un tribunal civil qui le tient responsable dans une matière reliée à ses activités professionnelles;
- j) cesse, lorsqu'il est administrateur indépendant, de satisfaire aux conditions prévues à l'article 40.1.

42. Un acte posé par le conseil d'administration ou par l'un de ses administrateurs n'est pas nul en raison d'une irrégularité commise lors de l'élection ou de la nomination du conseil d'administration ou de cet administrateur ou en raison de son inhabilité.

43. Les administrateurs ont droit à une allocation de présence pour leur participation aux séances du conseil d'administration ainsi qu'au remboursement, sur présentation des pièces justificatives, des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, selon la Politique relative aux allocations de présence et remboursement des dépenses des membres du conseil d'administration de la Chambre de la sécurité financière ~~politique de la Chambre prévue à cet effet.~~

44. Les administrateurs sont soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre. ~~De plus~~ À cette fin, chaque administrateur nouvellement élu ou réélu doit signer l'engagement solennel prévu à l'annexe 1 ~~du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs de la Chambre~~ de ce règlement avant le début de la première séance à laquelle il assiste et le remettre au secrétaire.

45. Un administrateur qui est dans une situation de conflit d'intérêts doit, sous peine de déchéance de son poste, dénoncer cette situation à la Chambre, s'abstenir de voter sur toute question la concernant et éviter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote s'y rapportant.

N'est pas considéré en conflit d'intérêts un administrateur qui participe aux délibérations et au vote concernant la composition d'un comité dans lequel il serait impliqué.

#### **SECTION VI SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

46. Les administrateurs se réunissent aussi souvent que les intérêts de la Chambre l'exigent. Les séances sont convoquées par le secrétaire, à la demande du président.

Une séance extraordinaire peut aussi être convoquée à la demande écrite de trois administrateurs.

47. Toute convocation d'une séance doit être faite par écrit, y compris par tout moyen électronique, au moins cinq jours ouvrables avant sa tenue et adressée aux administrateurs, à la dernière adresse déclarée au secrétaire par ceux-ci.

Malgré ce qui précède, le président peut, en cas d'urgence, convoquer une séance dans un délai de 24 heures précédant la séance. La convocation doit alors être faite par

téléphone ou électroniquement, selon le moyen disponible pour joindre l'administrateur d'après les informations qu'il a fournies au secrétaire.

L'omission involontaire de transmettre un avis de convocation, ou le fait qu'un administrateur ne l'ait pas reçu, n'invalide pas une résolution ou une procédure adoptée lors de cette séance.

48. La présence d'un administrateur à une séance couvre le défaut d'avis quant à celui-ci sauf si, à la première occasion, il soulève expressément ce défaut. Il peut être dérogé aux formalités de convocation si tous les administrateurs y consentent ou si tous les administrateurs absents de la séance en ratifient la tenue par la suite.

49. Les séances ~~du conseil d'administration~~ se tiennent au siège de la Chambre ou en tout autre endroit, au Québec, que le président ou le conseil d'administration détermine.

Les administrateurs doivent être présents aux séances ~~du conseil d'administration~~. Sur autorisation du président, ils peuvent participer à une séance à l'aide de moyens permettant à tous les participants de communiquer entre eux verbalement, notamment par téléphone. Les participants sont alors réputés avoir assisté à la séance, laquelle est réputée avoir été tenue à l'endroit indiqué dans l'avis de convocation.

50. Le quorum du conseil d'administration est constitué de la majorité des administrateurs.

51. Les séances ~~du conseil d'administration~~ sont présidées par le président ou, à son défaut, par le premier vice-président ou, à leur défaut, par le deuxième vice-président. En cas de défaut du président et des deux vice-présidents, les administrateurs présents à une séance désignent parmi eux celui qui la préside.

Le secrétaire agit comme secrétaire de la séance. Il peut être remplacé par toute autre personne désignée par le conseil d'administration.

52. Le président de la séance veille au bon déroulement de la séance et, en général, conduit les procédures sous tout rapport. Le président de la séance peut, s'il le juge opportun, demander aux administrateurs de désigner un autre administrateur pour l'assister dans la conduite d'une séance.

Le président de la séance décide des questions de procédure non prévues au présent Règlement.

53. Le conseil d'administration exerce ses pouvoirs par résolution.

54. Les décisions du conseil d'administration sont prises à la majorité des voix des administrateurs présents. En cas d'égalité des voix, le président de la séance a une voix prépondérante.

Le vote peut également se faire au scrutin secret à la demande d'un administrateur. Le secrétaire et une autre personne que désigne le conseil d'administration, ou deux autres personnes ainsi désignées, agissent alors à titre de scrutateurs. À moins que le vote par scrutin secret ne soit demandé, la déclaration par le président de la séance qu'une résolution a été adoptée à l'unanimité ou par une majorité quelconque ou n'a pas été

adoptée, constate, sauf preuve à l'effet contraire, l'adoption ou le rejet de cette résolution sans qu'il soit nécessaire de prouver le nombre ou la proportion des voix enregistrées.

55. Toute résolution prend effet à compter de son adoption, à moins que le conseil d'administration n'en décide autrement.

Le président peut également surseoir à l'exécution d'une résolution si des faits nouveaux sont portés à sa connaissance après la séance du conseil d'administration au cours de laquelle elle a été adoptée. Il doit en aviser le conseil d'administration dans les meilleurs délais.

56. Une résolution écrite, signée par tous les administrateurs habiles à voter, a la même valeur que si elle avait été adoptée au cours d'une séance. Une telle résolution peut être signée par les administrateurs sur des documents séparés, l'ensemble des documents signés étant alors réputé ne constituer qu'un seul original. Un exemplaire de cette résolution est conservé avec les procès-verbaux des séances du conseil d'administration.

57. Outre les administrateurs, seuls le président et chef de la direction et le secrétaire sont admis à assister à une séance du conseil d'administration. Toutefois, les membres de comités ou de groupes de travail de la Chambre, ses employés, de même que toute personne dont la présence est justifiée, de façon ponctuelle, dans l'intérêt de la Chambre, peuvent être autorisés par le président de la séance ou du conseil d'administration à assister à une partie de la séance.

58. Qu'il y ait quorum ou non, une séance ~~du conseil d'administration~~ peut être ajournée en tout temps, à toute autre heure ou date indiquée par le président de cette séance ou par le vote majoritaire des administrateurs présents, et cette séance peut être tenue telle qu'elle a été ajournée sans qu'il soit nécessaire de la convoquer à nouveau.

59. Le procès-verbal d'une séance est adopté au commencement de la séance suivante, à moins que les administrateurs alors présents n'en reportent l'approbation à une séance ultérieure. Chaque procès-verbal est signé par le président de la séance concernée ainsi que par le secrétaire.

#### **SECTION VII DIRIGEANTS ET EMPLOYÉS**

60. Les administrateurs ~~élus~~ doivent, à la première séance ~~du conseil d'administration~~ suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix un président parmi les administrateurs élus, sauf circonstances exceptionnelles.

Pour être admissible au poste de président, l'administrateur élu doit, sauf circonstances exceptionnelles, avoir siégé pendant au moins un an à titre d'administrateur.

61. Les administrateurs ~~élus~~ doivent, à la première séance ~~du conseil d'administration~~ suivant les élections, ou par la suite lorsque les circonstances l'exigent, élire à la majorité des voix, un premier vice-président ~~aux assurances~~ parmi les administrateurs élus, sauf circonstances exceptionnelles, ~~par les représentants en assurance de~~

~~personnes et par les représentants en assurance collective~~ et un deuxième vice-président ~~aux valeurs mobilières~~ parmi les administrateurs ~~élus par les représentants de courtier en épargne collective et les représentant de courtier en plans de bourses d'études~~.

~~Les administrateurs élus doivent ensuite élire à la majorité des voix, parmi les deux vice-présidents, un premier vice-président et un deuxième vice-président.~~

62. La durée du mandat du président est de un an ou jusqu'à ce qu'il soit remplacé.

Le mandat du président ne peut être renouvelé que deux fois, sauf si des circonstances exceptionnelles le justifient.

La durée du mandat des vice-présidents est de un an ou jusqu'à ce qu'ils soient remplacés.

Le mandat des vice-présidents peut être renouvelé.

63. Toute vacance au poste de président ou de vice-président est comblée conformément à la Loi.

Constituent notamment une vacance, les situations énumérées à l'article 41.

64. Outre les fonctions prévues à l'article 52, le président exerce les responsabilités et pouvoirs que lui assigne le conseil d'administration. À cette fin, il doit notamment :

- a) assurer un lien entre le conseil d'administration et le président et chef de la direction;
- b) établir et maintenir des relations harmonieuses avec les membres;
- c) établir et maintenir des relations harmonieuses avec les 20 sections de la Chambre.

65. Sous réserve de dispositions spécifiques du présent Règlement, en cas d'absence ou d'incapacité d'agir du président, le premier vice-président en exerce les fonctions et en cas de leur absence ou de leur incapacité d'agir, le deuxième vice-président exerce les fonctions du président.

66. Le conseil d'administration nomme un président et chef de la direction. Sous réserve des dispositions spécifiques au présent Règlement, le président et chef de la direction est responsable de l'administration et de la direction de la Chambre. Il doit entre autres :

- a) agir à titre de porte-parole principal de la Chambre;
- b) diriger et contrôler les activités et ressources de la Chambre de façon efficace et dans le respect des objectifs de la Chambre;
- c) embaucher le personnel de la Chambre selon le plan d'effectifs qu'il établit selon le budget adopté par le conseil d'administration et les normes établies par ~~le Règlement sur les effectifs, les normes et barèmes de rémunération, les~~



~~avantages sociaux et les autres conditions de travail du personnel de la Chambre de la sécurité financière~~ la Politique sur les normes et barèmes de rémunération, avantages sociaux et autres conditions de travail du personnel de la Chambre de la sécurité financière. ~~adoptée en vertu du présent Règlement~~

- d) diriger et évaluer le personnel de la Chambre;
- e) prévoir, en cas d'absence ou d'impossibilité, un plan pour que soient assumées par d'autres ressources les responsabilités qui lui sont dévolues par le présent Règlement;
- f) s'assurer que la Chambre transmette les rapports et autres documents requis par la Loi ou les règlements;
- g) exécuter les mandats confiés par le conseil d'administration.

67. Le conseil d'administration nomme un secrétaire et peut désigner une autre personne pour le remplacer en cas d'absence ou d'empêchement.

Le secrétaire a la garde des livres, registres, documents et archives de la Chambre. Il agit comme secrétaire des séances du conseil d'administration. Le secrétaire doit, notamment, transmettre aux administrateurs l'avis de convocation ainsi que l'ordre du jour d'une séance. Il doit rédiger et conserver les procès-verbaux des séances et les documents que les administrateurs peuvent lui confier.

Le secrétaire doit, en outre, exercer toutes autres fonctions qui lui sont dévolues par le conseil d'administration ou le président.

68. La signature du président et chef de la direction ou du secrétaire donne force et autorité à tout document pouvant être attribué à la Chambre.

Dans la mesure autorisée par la Loi et sous réserve des dispositions spécifiques du présent Règlement, le conseil d'administration peut confier le pouvoir de signer tout document à tout autre employé de la Chambre, selon les modalités déterminées aux politiques de la Chambre.

68.1 Le conseil d'administration peut destituer le président et chef de la direction ou le syndic avec l'accord des deux tiers des voix exprimées par les administrateurs présents lors d'une séance tenue spécialement à cet effet.

Avant de se prononcer sur la destitution du président et chef de la direction ou du syndic, le conseil d'administration doit aviser la personne concernée par écrit au moins 30 jours précédant la date de la séance où la résolution de destitution doit être proposée, lui indiquer les motifs invoqués et lui donner l'occasion d'être entendue lors de cette séance ou, à sa préférence, lui accorder la possibilité de présenter ses commentaires par écrit.

La résolution de destitution doit faire état des motifs de la destitution. La décision du conseil d'administration est transmise sans délai au président et chef de la direction ou au syndic.

69. Si un administrateur, un membre de comité, un dirigeant ou un employé est poursuivi en justice pour un acte qu'il a fait ou omis de faire, de bonne foi, dans l'exercice de ses fonctions, la Chambre prend fait et cause pour cette personne ou assume les frais de la défense et acquitte, le cas échéant, le montant de toute condamnation rendue contre cette personne en conséquence de cet acte, sauf si le recours en justice a été intenté par la Chambre et qu'elle a eu gain de cause.

#### **SECTION VIII COMITÉS**

70. Le conseil d'administration peut, par résolution, former tout comité. Il décide du nom, du statut, du mandat, de la composition, des modalités, des règles de fonctionnement et, le cas échéant, de la durée du mandat tel que prévu dans la ~~Politique~~ Politique sur les comités de la Chambre de la sécurité financière, ~~adoptée à cet effet en vertu du présent Règlement.~~

Malgré le premier alinéa, les comités permanents de la Chambre sont le comité de gouvernance, le comité de ~~réglementation~~ vigie réglementaire, le comité de la formation et du développement professionnel, le comité de vérification et finances et le comité de ~~la relève-nomination~~.

#### **SECTION ~~VIII~~IX DISPOSITIONS FINANCIÈRES**

71. L'exercice financier de la Chambre se termine le 31 décembre de chaque année.

72. La Chambre doit, chaque année, faire vérifier ses livres et comptes par un auditeur externe. Après l'adoption des états financiers par le conseil d'administration, elle dépose ceux-ci ainsi que le rapport de l'auditeur auprès de l'Autorité conformément à la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (~~L.R.Q.~~ RLRQ, c. A-33.2).

73. La Chambre produit, chaque année, un rapport annuel de ses activités.

#### **SECTION IX AFFAIRES BANCAIRES, POUVOIRS D'EMPRUNT ET PLACEMENTS**

74. Sous réserve des limites imposées par la Loi, le conseil d'administration peut, notamment, suivant les termes et conditions qu'il estime justes, acheter, louer, vendre, échanger, acquérir ou aliéner de toute autre façon tout bien mobilier et immobilier de la Chambre ou tout intérêt s'y rapportant.

75. Le conseil d'administration peut, lorsqu'il le juge opportun :

- a) faire des emprunts en argent sur le crédit de la Chambre;
- b) émettre des obligations ou autres valeurs de la Chambre et les donner en garantie ou les vendre pour les prix et sommes jugés convenables;
- c) hypothéquer les biens mobiliers ou immobiliers, présents ou futurs, de la Chambre, pour assurer le paiement de telles obligations ou autres valeurs, ou

donner une partie seulement de ces garanties pour les mêmes fins; et constituer l'hypothèque ci-dessus mentionnée par acte de fiducie;

- d) hypothéquer les immeubles ou autrement frapper d'une charge quelconque les biens meubles de la Chambre, ou donner ces diverses espèces de garanties, pour assurer le paiement des emprunts faits autrement que par émission d'obligations, ainsi que le paiement ou l'exécution des autres dettes, contrats et engagements de la Chambre.

76. Sous réserve de dispositions spécifiques du présent Règlement, le conseil d'administration peut définir, par résolution, les politiques prévoyant les circonstances et les modalités selon lesquelles il obtient des services lui permettant :

- a) d'effectuer des dépôts d'argent;
- b) d'effectuer des placements;
- c) de contracter des emprunts;
- d) de confier la garde de titres ou de valeurs.

La résolution peut prévoir la délégation des pouvoirs visés dans le présent article à l'un de ses administrateurs, au président et chef de la direction, au secrétaire ou à tout autre employé.

77. Conformément aux politiques de la Chambre, les fonds de la Chambre peuvent être déposés dans une compagnie d'assurance de personnes, dans une société de fiducie, dans une coopérative de services financiers, dans une banque à charte du Canada, soit dans un certificat de dépôt ou dans des fonds d'investissement incluant, à titre d'exemple, le marché monétaire ou des fonds distincts d'assureurs.

#### **SECTION XI** **AMENDEMENTS MODIFICATIONS**

78. L'adoption du Règlement intérieur ou une modification qui lui est apportée doit être adoptée à la majorité.

Une proposition visant à modifier le présent Règlement intérieur doit être soumise à l'avance.

79. Un règlement de la Chambre non soumis à l'approbation de ses membres, du gouvernement, du ministre ou de l'Autorité doit, suivant son adoption par le conseil d'administration, faire l'objet d'une publication dans l'une des a-publications officielles de la Chambre ~~ou sur son site Web~~.

#### **SECTION XII** **DISPOSITIONS TRANSITOIRES**

80. ~~Abrogé. Le mandat des administrateurs élus en 2010 parmi les représentants en assurances de personnes de la région B et les représentants de courtier en épargne~~

~~collective de la région B est prolongé d'un an, soit jusqu'aux élections devant se tenir en 2013.~~

81. Le mandat des administrateurs élus en 2011 parmi les représentants en assurances de personnes de la région C, les représentants de courtier en épargne collective de la région C et les représentants de courtier en plans d'études de bourses est prolongé d'un an, soit jusqu'aux élections devant se tenir en 2014.

81.1. Le poste d'administrateur élu parmi les représentants en assurance de personnes de la région C et le poste d'administrateur élu parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région C sont abolis à compter des élections devant se tenir en 2014.

81.2. Le mandat des administrateurs élus en 2012 parmi les représentants en assurance de personnes de la région A et parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région A se poursuit jusqu'aux élections devant se tenir en 2015.

81.3. Le mandat des administrateurs élus en 2013 parmi les représentants en assurance de personnes de la région B et parmi les représentants de courtier en épargne collective de la région B se poursuit jusqu'aux élections devant se tenir en 2016.

#### **SECTION XIII ENTRÉE EN VIGUEUR**

82. Le présent Règlement entre en vigueur à la date indiquée à l'avis de mise en vigueur publié par la Chambre, soit le 17 février 2012, et remplace toute version antérieure adoptée par le conseil d'administration.

## **ANNEXE 3**

### **Résolution du conseil d'administration de la Chambre du 5 décembre 2013 approuvant le Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière**



Chambre de la  
Sécurité  
Financière

## RÉSOLUTION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 5 DÉCEMBRE 2013

**ATTENDU** qu'en vertu de l'Annexe A du Plan de supervision de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») à l'égard de la Chambre de la sécurité financière ayant pris effet le 12 mars 2013, les modifications au Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière (le « Règlement intérieur ») doivent être soumises à l'examen et l'approbation de l'Autorité;

**ATTENDU** que les modifications proposées au Règlement intérieur ne sont pas contraires à l'intérêt public;

Sur proposition dûment appuyée, **IL EST RÉSOLU** unanimement d'adopter le Règlement modifiant le Règlement intérieur de la Chambre de la sécurité financière, tel que joint à l'avis de convocation de la présente séance, de le soumettre pour approbation à l'Autorité conformément au Plan de supervision et de prévoir sa mise en vigueur à la date indiquée à l'avis publié par la Chambre.

Certifié ce 5 décembre 2013

---

M<sup>e</sup> Marie Elaine Farley  
Secrétaire de la Chambre

### 3.2.2 Publication

#### **Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites – Services de règlement des différends**

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») publie le texte révisé, en versions française et anglaise, du règlement suivant :

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

Vous trouverez également ci-joint au présent bulletin, le texte révisé, en versions française et anglaise, de la *Modification de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*

Au Québec, le règlement sera pris en vertu de l'article 331.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* et sera approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances et de l'Économie. Le règlement entrera en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'il indique, tandis que l'instruction générale sera adoptée sous forme d'instruction et prendra effet de façon concomitante à l'entrée en vigueur du règlement.

#### **Renseignements additionnels**

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

Gérard Chagnon  
Analyste expert en réglementation  
Direction des pratiques de distribution et des OAR  
Autorité des marchés financiers  
Tél. : 418 525-0337, poste 4815 et  
1 877 525-0337 (sans frais)  
[gerard.chagnon@lautorite.qc.ca](mailto:gerard.chagnon@lautorite.qc.ca)

**Le 19 décembre 2013**



Canadian Securities  
Administrators

Autorités canadiennes  
en valeurs mobilières

**Avis de publication des ACVM**  
*Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*  
 et modification de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites

Services de règlement des différends

**Le 19 décembre 2013**

**Introduction**

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les « ACVM » ou « nous ») mettent en œuvre le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le « règlement ») et la 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 »), qui traitent de la fourniture de services de règlement des différends aux clients de tous les courtiers inscrits et conseillers inscrits (collectivement, les « modifications »). Le règlement et l'instruction générale sont appelés le « texte réglementaire ».

Les modifications ont été ou doivent être adoptées par tous les membres des ACVM.

Au Québec, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») offre déjà un service de médiation aux clients des courtiers inscrits et conseillers inscrits (le « régime québécois »). Bien que le Québec participe à l'élaboration des modifications, le régime québécois demeurera inchangé. Le Québec n'exprime pas d'opinion sur le régime de règlement des différends qui s'applique dans les autres territoires représentés au sein des ACVM. Dans le présent avis, les mentions de résultats recherchés par les ACVM ou les réponses aux commentaires se rapportant au projet de 2012 (défini ci-dessous) concernent tous les membres des ACVM à l'exception du Québec.

Dans certains territoires, la mise en œuvre des modifications nécessite l'approbation ministérielle. Sous réserve de l'obtention de toutes les approbations requises, les modifications entreront en vigueur le **1<sup>er</sup> mai 2014**.

Le règlement et l'instruction générale sont publiés avec le présent avis et peuvent être consultés sur le site Web des membres des ACVM suivants :

www.lautorite.qc.ca  
 www.albertasecurities.com  
 www.bsc.bc.ca  
 www.gov.ns.ca/nssc  
 www.fcnb.ca  
 www.osc.gov.on.ca  
 www.fcaa.gov.sk.ca



## Objet

Les ACVM jugent que le règlement efficace des différends par l'intermédiaire d'un fournisseur de services indépendant est une composante importante du bon fonctionnement d'un cadre de protection des investisseurs. Les modifications ont pour objet de garantir l'indépendance des services de règlement des différends et de médiation ainsi que la cohérence des attentes et des résultats, tout en fixant des limites raisonnables aux plaintes dont pourra être saisi le service indépendant payé par le courtier ou le conseiller inscrit.

Les plaintes soumises au fournisseur commun de services de règlement des différends seront traitées de façon uniforme. Les investisseurs sauront aussi à qui s'adresser lorsque leur plainte n'aura pas été réglée par la personne inscrite. Nul ne devrait avoir l'impression que la concurrence que se livrent les fournisseurs pour obtenir des mandats des sociétés inscrites peut influencer sur les recommandations du fournisseur de services commun.

Nous avons la conviction qu'il est dans l'intérêt des investisseurs et des personnes inscrites de désigner l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme fournisseur de services commun. 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 plus de 10 ans.

## Contenu

L'article 13.16 [*Service de règlement des différends*] du règlement oblige le courtier inscrit ou le conseiller inscrit à offrir, à ses frais, un service indépendant de règlement des différends ou de médiation pour traiter les plaintes de tout client relatives aux activités de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants. Conformément aux modifications, sauf au Québec, la société doit prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client ayant déposé une plainte admissible. L'admissibilité d'une plainte est déterminée en fonction des délais prévus. Le client doit accepter de plafonner sa réclamation au montant prévu pour que sa plainte admissible soit examinée par le service indépendant.

Comme mesures raisonnables, nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au processus de règlement des différends enclenché à la suite d'une plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients. La société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant mis à la disposition du client. Nous nous attendons à ce que le client ne fasse appel à d'autres fournisseurs de services que dans des circonstances exceptionnelles.

Les modifications du règlement comprennent en outre des obligations de communiquer aux clients des renseignements sur les services de règlement des différends ou de médiation qui leur sont offerts. Elles précisent que l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

Dans les modifications de l'instruction générale figurent des indications sur l'application des obligations modifiées du règlement.

Les modifications n'interdisent pas au plaignant de s'adresser au service de règlement des différends de son choix, à ses frais, ou de faire appel aux tribunaux.

Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis aux modifications que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les modifications s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre.

## Contexte

Les modifications ont été approuvées après la publication d'un projet (le « projet de 2012 ») pour consultation le 15 novembre 2012 (pour consulter les commentaires du public, voir ci-après).

Les ACVM ont mis au point un cadre visant à garantir la capacité de l'OSBI de s'acquitter avec efficacité de son mandat conformément aux modifications. Un protocole d'entente (le « protocole ») prévoit un cadre de surveillance permettant aux membres des ACVM participants et à l'OSBI de collaborer et de communiquer de façon constructive. L'objectif du cadre de surveillance est de veiller à ce que l'OSBI continue de satisfaire aux normes fixées par les membres des ACVM participants sur les points suivants :

- la gouvernance;
- l'indépendance et la norme d'équité;
- les processus d'exécution de certaines fonctions en temps opportun et de façon équitable;
- les droits et les coûts;
- les ressources;
- l'accessibilité;
- les systèmes et contrôles;
- les principales méthodes de règlement des différends;
- la transparence à l'égard des changements importants touchant les activités ou les services de l'OSBI, y compris les changements importants de son mandat ou de ses règlements;
- l'échange d'information avec les ACVM.

Le protocole comprend une clause prévoyant l'évaluation indépendante des activités et pratiques de l'OSBI dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur des modifications. Il remplacera le cadre de surveillance prévu dans le document du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier intitulé *Le Réseau de conciliation du secteur financier – Un cadre pour la collaboration*, approuvé et adopté par les ACVM en août 2007.

Le protocole ne vise pas l'échange d'information relative aux plaintes déposées auprès de l'OSBI, notamment l'identité de tout plaignant ou de toute société inscrite ou personne physique inscrite visée par la plainte.

Conformément au protocole, l'OSBI devrait se doter d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les droits et répartir des coûts entre ses membres. Les ACVM entendent examiner le modèle utilisé par l'OSBI pour fixer les droits des firmes participantes lorsqu'il aura acquis une certaine expérience pratique de l'application de son mandat élargi conformément aux modifications. Nous avons l'intention de vérifier que les droits sont fixés de façon équitable dans l'ensemble des catégories de courtier inscrit et de conseiller inscrit.

L'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (ACFM) (désignés collectivement comme les « organismes d'autoréglementation » ou « OAR ») obligent déjà leurs sociétés membres à faire appel à l'OSBI comme fournisseur de service de règlement des différends. Après l'entrée en vigueur des

modifications, les membres des OAR demeureront assujettis aux règles de leur OAR en matière de traitement des plaintes.

Les territoires représentés au sein des ACVM et l'OSBI ont convenu avec les OAR de mettre sur pied le comité conjoint des organismes de réglementation et de l'OSBI (le « comité conjoint ») aux fins suivantes :

- faciliter la mise en œuvre d'une approche globale de l'échange d'information et de la surveillance du processus de règlement des différends dans l'objectif général de promouvoir la protection des investisseurs et leur confiance dans ce mécanisme externe;
- favoriser l'équité, l'accessibilité et l'efficacité du processus de règlement des différends;
- faciliter la communication et la consultation régulières entre les organismes de réglementation et l'OSBI.

Le régime québécois, qui n'est pas touché par les modifications, est prévu aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec et aux articles 74 et 75 de la *Loi sur les instruments dérivés* du Québec. En vertu de ce régime, les courtiers inscrits et conseillers inscrits doivent d'abord traiter de façon équitable les plaintes qui leur sont formulées et se doter d'une politique portant sur l'examen des plaintes et des réclamations et le règlement des différends. Ils doivent également aviser, par écrit, les plaignants qu'ils peuvent demander à ce qu'une copie de leur dossier soit transmise à l'Autorité s'ils sont insatisfaits de l'examen de leur plainte ou du résultat de cet examen. L'Autorité examine les dossiers qui lui sont transmis et peut, lorsqu'elle le juge opportun, agir comme médiateur si les parties intéressées en conviennent.

On peut obtenir des renseignements sur l'OSBI au [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca).

### **Résumé des commentaires écrits reçus par les ACVM sur le projet de 2012**

Nous avons reçu 24 mémoires sur le projet de 2012. Nous les avons étudiés et remercions les intervenants de leur participation. Un résumé des commentaires accompagné de nos réponses et de la liste des intervenants figure à l'annexe B du présent avis.

Il est possible de consulter les mémoires sur les sites Web suivants :

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)  
[www.osc.gov.on.ca](http://www.osc.gov.on.ca)

### **Résumé des modifications du texte réglementaire**

Après examen des commentaires, nous avons apporté des changements à certaines des modifications proposées dans le projet de 2012, mais comme ils ne sont pas importants, nous ne republions pas les modifications pour une nouvelle consultation. La description des principaux changements apportés au texte réglementaire et au projet de 2012 figure à l'annexe A du présent avis.

### **Transition**

Le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* prévoit une période de transition de trois mois après l'entrée en vigueur des modifications. Si elles entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> mai prochain, comme prévu, la période de transition prendra fin le 1<sup>er</sup> août 2014. Nous estimons que les sept mois qui séparent la publication du

présent avis de cette date sont suffisants pour que les courtiers inscrits et les conseillers inscrits à l'extérieur du Québec soient en mesure d'adhérer à l'OSBI à titre de firmes participantes, si ce n'est déjà fait, de façon à se conformer aux modifications.

En prévision du projet de 2012, les territoires représentés au sein des ACVM ont publié le 5 juillet 2012 des décisions similaires prévoyant la prolongation de la dispense temporaire de l'application de l'article 13.16 pour les sociétés qui étaient inscrites le 28 septembre 2009, date d'entrée en vigueur du règlement, jusqu'à la plus rapprochée des dates suivantes : *i)* l'entrée en vigueur des modifications à l'article 13.16, et *ii)* le 28 septembre 2014. La dispense temporaire en vertu des décisions expirera donc le 1<sup>er</sup> mai 2014 si les modifications entrent en vigueur à cette date. Les dispositions transitoires du *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* prolongent la dispense jusqu'au 1<sup>er</sup> août 2014. Cette dispense ne s'applique pas au Québec en raison du régime en vigueur.

### Points d'intérêt local

Dans certains territoires, d'autres renseignements exigés par la législation en valeurs mobilières sont publiés en annexe au présent avis.

### Questions

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

Gérard Chagnon  
Analyste expert en réglementation  
Direction des pratiques de distribution et des OAR  
Autorité des marchés financiers  
Tél. : 418 525-0337, poste 4815 et  
1 877 525-0337 (sans frais)  
gerard.chagnon@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  
Deputy Director, Legal Counsel  
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. : 1 800 801-0607  
lbremner@besc.bc.ca

Jason Alcorn  
Conseiller juridique, Valeurs mobilières  
Commission des services financiers et des services  
aux consommateurs  
Nouveau-Brunswick  
Tél. : 506 643-7857  
jason.alcorn@fcnb.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

Liz Kutarna  
Deputy Director, Capital Markets  
Financial and Consumer Affairs Authority  
Saskatchewan  
Tél. : 306 787-5871  
liz.kutarna@gov.sk.ca

Louis Arki  
Directeur du bureau d'enregistrement  
Ministère de la Justice, Gouvernement du Nunavut  
Tél. : 867 975-6587  
larki@gov.nu.ca

Rhonda Horte  
Surintendante adjointe  
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du  
Yukon  
Tél. : 867 667-5466  
rhonda.horte@gov.yk.ca

kptummon@gov.pe.ca

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

Donn MacDougall  
Deputy Superintendent, Legal & Enforcement  
Bureau du surintendant des valeurs mobilières  
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest  
Tél. : 867 920-8984  
donald\_macdougall@gov.nt.ca

## Annexe A

### Résumé des modifications apportées au texte réglementaire

La présente annexe décrit les principales modifications apportées au texte réglementaire et au projet de 2012.

L'article 13.16 du règlement prévoit en termes très généraux que le courtier inscrit ou le conseiller inscrit doit offrir aux clients, à ses frais, des services indépendants de règlement des différends ou de médiation pour traiter leurs plaintes relatives à l'activité de courtage ou de conseil de la société ou de ses représentants inscrits.

Nous modifions l'article 13.16 pour préciser qu'une plainte sera admissible aux conditions suivantes à des services indépendants de règlement des différends ou de médiation payés par le courtier ou conseiller inscrit :

- elle doit être déposée dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle;
- le client peut saisir le fournisseur de service indépendant de sa plainte si la société ne lui transmet pas sa décision au sujet de la plainte dans les 90 jours suivant sa réception;
- le client dispose d'au plus 180 jours après la transmission de la décision de la société pour saisir le fournisseur de service indépendant de sa plainte.

Le client doit convenir que le montant réclamé (le cas échéant) à l'égard de la plainte admissible dont est saisi le service indépendant de règlement des différends ou de médiation n'excédera pas 350 000 \$. Le client a toujours la possibilité de réclamer des montants supérieurs par d'autres moyens, notamment en intentant un procès civil.

Les modifications apportées visent essentiellement à faire en sorte que les plaintes admissibles aux services de règlement des différends et de médiation payés par la société inscrite en vertu de l'article 13.16 correspondent à celles que l'OSBI examine conformément à son mandat. Elles précisent que, sauf au Québec, la société doit prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation qu'elle offre à ses frais au client.

Les modifications prévoient que l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

De plus, les modifications de l'instruction générale précisent notamment 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 pour les plaintes visées doit être défrayé par la société inscrite dans les cas où sa procédure interne de traitement des plaintes n'a pas permis de rendre en temps opportun une décision donnant satisfaction au client.
- Pour se conformer à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour offrir au client dont la plainte est admissible en vertu de l'article 13.16 les services de l'OSBI comme service indépendant de règlement des différends ou de médiation, nous nous attendons à ce que la société inscrite maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe aux services rendus par l'OSBI en conformité avec son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients.

- La société inscrite n'est obligée d'offrir à ses frais qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

Nous avons apporté des modifications corrélatives à l'obligation prévue au sous-paragraphe *j* du sous-paragraphe 2 de l'article 14.2 du règlement afin que l'information sur la relation fournie aux clients indique qu'il leur est possible de bénéficier d'un service de règlement des différends.

Les modifications sont généralement conformes au projet de 2012. Afin de respecter notre objectif déclaré de créer une norme commune en matière de services de règlement des différends, nous avons ajouté à l'article 13.16 une disposition permettant de transférer une plainte à un service indépendant 90 jours après son dépôt. Cet ajout est conforme aux règles applicables aux firmes participantes de l'OSBI et aux membres des OAR. Le plafond de 350 000 \$ ne correspond plus au montant maximal que peut réclamer le plaignant, mais au montant maximal qui peut être réclamé à l'égard d'une plainte dont est saisi le service indépendant. Nous avons apporté ce changement parce que la plainte que le client soumet initialement au système interne de traitement des plaintes de la société peut contenir une réclamation d'un montant plus élevé.

## Annexe B

### Résumé des commentaires sur le projet de 2012 et réponses des ACVM

La présente annexe résume les commentaires que nous avons reçus du public sur le projet de 2012 et indique nos réponses.

Dans le présent document, nous avons regroupé par grands thèmes les commentaires reçus et nos réponses. En général, nous n'avons pas inclus les commentaires d'ordre rédactionnel.

#### Délai de dépôt d'une plainte

Le projet de 2012 comprenait une disposition selon laquelle toute plainte devait être 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 dont elle découlait. L'avis de publication relatif au projet de 2012 posait la question suivante : « 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? »

Les groupes de défense des investisseurs souhaitent faire courir le délai de dépôt d'une plainte à la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'activité de courtage ou de conseil. Certains intervenants ont proposé une norme objective ou des dispositions particulières pour les clients âgés.

L'ensemble des intervenants du secteur souhaitent faire courir le délai à la date à laquelle l'activité de courtage ou de conseil a réellement eu lieu. Certains d'entre eux préconisent un délai plus court. Ils estiment notamment qu'un délai de six ans serait inadmissible compte tenu qu'il est plus long que le délai de prescription de deux ans prévu par la législation de certains territoires.

Nous reconnaissons que faire courir le délai à compter de la date à laquelle l'activité a eu lieu a le mérite d'être plus clair. Toutefois, nous avons conclu que cet avantage est éclipsé par les avantages en matière de protection des investisseurs que procure le décompte à partir de la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance du problème dont la plainte découle. Dans de nombreux cas, la date sera la même que celle de l'activité de courtage ou de conseil à laquelle se rapporte la plainte. Dans d'autres, le délai après lequel il serait juste de dire que le client aurait dû découvrir le problème peut être plus long.

Nous avons revu le libellé de cette disposition de façon à la rapprocher des dispositions législatives sur le délai de prescription, mais nous ne sommes pas d'avis que le délai dans lequel il est possible de faire appel à un service informel de règlement des différends devrait être le même que le délai de prescription pour tenter une poursuite civile au terme de laquelle le tribunal rend un jugement exécutoire.

À notre avis, il ne serait pas non plus possible d'appliquer une norme subjective de façon équitable dans tous les cas. La question de savoir si un investisseur âgé était vulnérable et a été exploité doit être étudiée en fonction des faits au cours de l'examen de la plainte. On ne devrait pas présumer que c'est le cas sans d'abord faire enquête.



## **Transfert d'une plainte à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation**

L'avis de publication relatif au projet de 2012 comprenait également une deuxième question soumise à la consultation : « 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? »

La plupart des intervenants souhaitent préciser que toute plainte doit être déposée auprès de l'OSBI 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. Certains intervenants sont favorables à la prolongation du délai de 180 jours, si le service de médiation estime que cela est équitable, tandis que d'autres s'y opposent. Nous jugeons ce délai raisonnable et croyons comprendre qu'il convient à l'OSBI et aux sociétés membres des OAR. À notre avis, il peut parfois être approprié que l'OSBI (ou un autre fournisseur de services lorsque l'OSBI n'est pas disposé à examiner une plainte admissible) ainsi que la société et le client qui sont parties à la plainte conviennent de prolonger le délai pour une question d'équité. Nous estimons, cependant, qu'il est souhaitable de prévoir dans le règlement un délai précis et sans équivoque. Le même raisonnement s'applique au délai de 90 jours dont dispose la société pour informer un client de sa décision avant que celui-ci puisse transférer la plainte.

### **Appui général**

De façon générale, les intervenants appuient la proposition d'obliger tous les conseillers et courtiers inscrits à faire appel à l'OSBI comme fournisseur de services commun, en particulier les groupes de défense des investisseurs et certaines associations professionnelles.

### **Critiques visant l'OSBI et appels à une surveillance des ACVM**

Plusieurs sociétés inscrites et associations professionnelles ayant formulé des commentaires signifient leur manque de confiance à l'égard de l'OSBI. Bien qu'ils appuient la proposition d'exiger le recours à l'OSBI dans le règlement, certains groupes de défense des investisseurs expriment des craintes en ce qui concerne la durée de son processus de recommandation. Ces intervenants demandent ainsi aux ACVM d'exercer une surveillance de l'OSBI.

Comme nous l'indiquons dans l'avis de publication relatif au projet de 2012, nous estimons que l'OSBI s'impose comme fournisseur de services commun 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 a adhéré aux normes établies par le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. 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.

Dans le présent avis, nous exposons le régime de surveillance des ACVM qui sera mis en œuvre au moyen du protocole et analysons la création du comité conjoint, qui contribuera de façon importante à l'efficacité de l'OSBI. Nous avons évalué la capacité de l'OSBI à régler les cas non résolus et à remplir son mandat élargi conformément aux modifications. Nous ferons désormais le suivi de ses résultats.

Nous signalons en outre que, depuis la publication du projet de 2012, l'OSBI a mis en œuvre des changements de sa gouvernance et modifié son mandat. Nous approuvons ces changements.

### **Droits exigés par l'OSBI**

Les intervenants du secteur s'inquiètent du fait que les droits qu'exigerait l'OSBI des courtiers et conseillers non membres d'un OAR pour leur adhésion à titre de firmes participantes en vertu du projet de 2012 n'avaient pas été rendus publics au moment de la consultation. Ils craignent principalement que ces droits ne soient excessifs et que les sociétés d'une catégorie d'inscription donnée qui ne font pas souvent appel aux services de l'OSBI subventionnent les sociétés des catégories d'inscription qui y recourent plus fréquemment.

Après consultation des territoires représentés au sein des ACVM, à l'exception du Québec, l'OSBI a finalisé son barème de droits applicable à ses membres qui ne sont pas membre d'un OAR. Le barème s'appliquant actuellement aux membres d'un OAR demeure en vigueur. Le présent avis renvoie à la clause du protocole prévoyant que l'OSBI devrait se doter d'un processus équitable, transparent et approprié pour fixer les droits et répartir des coûts entre tous ses membres et souligne que le modèle de tarification utilisé par l'OSBI pour fixer les droits des firmes participantes sera revu lorsque celui-ci aura acquis une certaine expérience pratique de l'application de son mandat élargi conformément aux modifications. Nous avons fait part de notre intention de veiller à ce que les droits soient fixés de façon équitable dans l'ensemble des catégories de courtier inscrit et de conseiller inscrit.

### **Remplacement des recommandations par des décisions ayant force exécutoire**

Certains groupes de défense des investisseurs estiment que la sanction actuelle de l'OSBI, qui consiste à montrer du doigt les fautifs, n'est pas suffisante, et que les recommandations prévues dans les projets de modifications devraient être remplacées par des décisions ayant force exécutoire. Certains participants du secteur jugent toutefois la sanction actuelle trop lourde, de sorte que les sociétés pourraient accepter les recommandations simplement pour s'y soustraire.

Grâce à la mise en œuvre des modifications et à la surveillance de l'OSBI qu'elles exerceront, les ACVM seront mieux placées ultérieurement pour évaluer si ses recommandations devraient devenir exécutoires.

### **Choix non approprié pour les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé - autres fournisseurs de services**

Les gestionnaires de portefeuille et les courtiers sur le marché dispensé sont d'avis que l'obligation de faire appel à l'OSBI ne convient pas à leur clientèle, notamment pour les raisons suivantes :

- comme ces sociétés ont un nombre relativement restreint de clients, habituellement fortunés et dotés de connaissances poussées, elles tentent de résoudre les plaintes sans faire appel à un tiers fournisseur de services;
- dans les quelques cas où il est nécessaire de s'adresser à un service de règlement des différends, les clients de ces sociétés préfèrent choisir leur fournisseur de services et n'ont pas besoin de la protection que leur conférerait le fournisseur choisi par les autorités de réglementation;

- l'OSBI manque d'expertise en ce qui a trait aux comptes gérés et au marché dispensé.

Selon nous, l'OSBI ne manque pas d'expertise pour évaluer les plaintes se rapportant aux comptes gérés ou aux placements sur le marché dispensé. Il a l'expérience des comptes gérés puisque certains membres de l'OCRCVM fournissent des services de courtage discrétionnaire. Il a aussi l'expérience du marché dispensé étant donné que toutes les sociétés membres de l'OCRCVM sont autorisées à y effectuer des opérations sur titres et que de nombreux membres de l'ACFM sont inscrits comme courtiers sur le marché dispensé et comme courtiers en épargne collective. Nous signalons en outre que, conformément aux modifications, l'article 13.16 ne s'applique pas à l'égard d'un client autorisé qui n'est pas une personne physique.

### **Plafond de 350 000 \$**

Certains intervenants ont proposé de relever le plafond de 350 000 \$, voire de l'éliminer. Nous avons apporté une modification de façon à ce qu'il ne s'applique qu'au montant pouvant être recommandé, étant conscients que le montant réclamé initialement dans une plainte peut être plus élevé. Par contre, nous ne jugeons pas nécessaire de modifier ce montant pour le moment. Par expérience, l'OSBI sait que la grande majorité des recommandations concernent des montants se situant bien en deçà de 350 000 \$. Nous estimons que si un client souhaite exiger plus de 350 000 \$ dans une plainte transférée du processus interne de traitement des plaintes de la société, il serait plus approprié de la traiter d'une autre façon convenue entre les parties, notamment devant les tribunaux ou dans le cadre d'un processus d'arbitrage. Encore une fois, grâce à la mise en œuvre des modifications et à la surveillance de l'OSBI qu'elles exerceront, les ACVM seront mieux placées ultérieurement pour évaluer la pertinence de modifier le plafond.

### **Gouvernance et mandat de l'OSBI**

Des intervenants nous recommandent d'apporter des changements à la gouvernance de l'OSBI ou à son mandat.

L'OSBI demeure un organisme indépendant et le modèle de surveillance adopté par les territoires représentés au sein des ACVM, à l'exception du Québec, ne nous confère pas la prérogative de décider de la structure de son conseil d'administration. Comme il est indiqué ci-dessus, depuis la publication du projet de 2012, l'OSBI a mis en œuvre des changements de sa gouvernance que nous approuvons.

En ce qui concerne son mandat, nous observons que l'OSBI a un processus distinct pour recueillir les commentaires du public sur son contenu. De plus, le protocole prévoit que l'OSBI fera rapidement ce qui suit :

- il consultera les territoires représentés au sein des ACVM concernés sur les questions susceptibles d'avoir des répercussions importantes sur le processus de règlement des différends et les membres de l'OSBI;
- il communiquera à ces territoires tout projet de document devant être publié afin d'obtenir les commentaires des intéressés, y compris toute modification proposée de son mandat.

## Liste des intervenants

Nous avons reçu des mémoires des 24 intervenants suivants :

1. Advocis
2. Alternative Investment Management Association
3. Association canadienne des professionnels en conformité
4. Borden Ladner Gervais s.r.l
5. Brandes Investment Partners & Co.
6. Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs
7. CI Financial Corp.
8. Exempt Market Dealers Association of Canada
9. Fidelity Investments Canada s.r.i
10. Invesco Canada Ltd.
11. Association canadienne du commerce des valeurs mobilières
12. Kenmar Associates
13. National Exempt Market Association
14. Association des gestionnaires de portefeuille du Canada
15. RBC Dominion valeurs mobilières Inc., RBC Placements en Direct Inc., Fonds d'investissement Royal Inc., RBC Gestion mondiale d'actifs Inc., Phillips, Hager & North Investment Funds Ltd et PH&N Services-conseils en placements Inc.
16. Association des distributeurs de REEE du Canada
17. Robertson-Devir
18. Gestion d'actifs Scotia s.e.c.
19. Small Investor Protection Association
20. Stikeman Elliott s.r.l.
21. The Canadian Advocacy Council for Canadian CFA Institute Societies
22. Institut des fonds d'investissement du Canada
23. Groupe consultatif des investisseurs
24. Walton Capital Management Inc.

## 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  
(chapitre V-1.1, a. 331.1, par. 1°, 3°, 4.1°, 8°, 11°, 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 :

« OSBI » : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;

« plainte » : toute plainte qui réunit les conditions suivantes :

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

*b)* elle est reçue par la société dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

2) La société inscrite qui reçoit une plainte d'un client lui remet dès que possible un accusé de réception qui comprend ce qui suit :

*a)* une description des obligations de la société prévues au présent article;

*b)* la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition conformément au paragraphe 4;

*c)* le nom du service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui est mis à la disposition du client conformément au paragraphe 4 et les coordonnées de la personne responsable.

3) La société inscrite qui décide de rejeter une plainte ou de faire une offre de règlement remet dès que possible au client un avis écrit de la décision comprenant l'information visée au paragraphe 2.

4) La société inscrite met à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à l'égard de toute plainte, dès que possible et à ses frais, dans les cas suivants :

*a)* 90 jours après réception de la plainte, la société n'a pas remis au client l'avis écrit de sa décision prévu au paragraphe 3 et le client a avisé le service indépendant de règlement des différends ou de médiation visé au sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 qu'il souhaite le saisir de la plainte;

*b)* dans les 180 jours suivant la réception de l'avis écrit de la décision de la société prévu au paragraphe 3, le client a avisé le service indépendant de règlement des différends ou de médiation visé au sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 qu'il souhaite le saisir de la plainte.

5) Le paragraphe 4 ne s'applique que si le client convient que le montant réclamé à l'égard de la plainte dont le service indépendant de règlement des différends ou de médiation est saisi n'excédera pas 350 000 \$.

6) Pour l'application du paragraphe 4, la société inscrite prend des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client.

7) Le paragraphe 6 ne s'applique pas au Québec.

8) Le présent article ne s'applique pas à l'égard d'une plainte déposée par un client autorisé qui n'est pas une personne physique. ».

2. Le sous-paragraphe *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de ce règlement est remplacé par le suivant :

« *j*) si un client a une plainte visée à l'article 13.16, un exposé des obligations de la société et de la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition aux frais de la société; ».

### 3. Dispositions transitoires – sociétés inscrites avant le 29 septembre 2009

Sauf au Québec, l'article 13.16 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites modifié par le présent règlement ne s'applique ni au courtier inscrit ni au conseiller inscrit si les conditions suivantes sont réunies :

*a)* le courtier ou le conseiller s'est inscrit pour la première fois dans un territoire du Canada avant le 29 septembre 2009;

*b)* la société a reçu la plainte au plus tard le 1<sup>er</sup> août 2014.

### 4. Dispositions transitoires – sociétés inscrites entre le 28 septembre 2009 et le 30 avril 2014

L'article 13.16 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites modifié par le présent règlement ne s'applique ni au courtier inscrit ni au conseiller inscrit si les conditions suivantes sont réunies :

*a)* le courtier ou le conseiller s'est inscrit pour la première fois dans un territoire du Canada entre le 28 septembre 2009 et le 30 avril 2014;

*b)* la société a reçu la plainte au plus tard le 1<sup>er</sup> août 2014;

*c)* la société se conforme à l'article 13.16 de ce règlement dans sa version en vigueur le 30 avril 2014.

### 5. Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2014.

**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'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites est modifiée par le remplacement du premier paragraphe de la section 5 de la partie 13 par l'article suivant :

**« 13.14. Application de la présente section**

Les gestionnaires de fonds d'investissement ne sont assujettis à la présente section que s'ils sont également inscrits pour exercer l'activité de courtier ou de conseiller, auquel cas les obligations qui y sont prévues s'appliquent aux activités qu'ils exercent à ce titre.

Au Québec, la société inscrite qui se conforme aux articles 168.1.1 à 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec, qui prévoient un régime analogue en matière de traitement des plaintes, est réputée se conformer à la présente section.

Les indications de la présente section s'adressent aux sociétés inscrites dans tous les territoires, y compris le Québec.

Toutefois, l'article 168.1.3 de la *Loi sur les valeurs mobilières* du Québec prévoit des obligations relatives aux services de règlement des différends ou de médiation différentes de celles prévues à l'article 13.16 du règlement. 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 du traitement de sa plainte ou du résultat. La personne inscrite doit transmettre une copie du dossier de la plainte à l'Autorité des marchés financiers, qui l'examine et peut agir comme médiateur lorsqu'elle le juge opportun et que les parties intéressées en conviennent. ».

2. Cette instruction générale est modifiée par l'insertion, avant le dernier paragraphe de l'article 13.15 sous l'intitulé « *Délai de réponse aux plaintes* », des paragraphes suivants :

« La société pourrait également souhaiter utiliser sa réponse initiale pour demander au client des précisions ou des renseignements supplémentaires.

Les obligations relatives à l'information à fournir sur le service de règlement des différends ou de médiation payé par la société sont exposées ci-dessous. ».

3. Cette instruction générale est modifiée par le remplacement de l'article 13.16 par le suivant :

**« 13.16. Service de règlement des différends**

En vertu de l'article 13.15, la société inscrite est tenue de documenter et de traiter chaque plainte qu'elle reçoit au sujet de tout produit ou service offert par elle ou ses représentants. L'article 13.16 prévoit le recours à un service indépendant de règlement des différends ou de médiation aux frais de la société pour ces plaintes dans les cas où la procédure interne de traitement des plaintes de la société ne s'est pas traduite en temps opportun par une décision rapide donnant satisfaction au client.

Les sociétés inscrites peuvent être tenues d'offrir à leur frais un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à tout client dont la plainte répond aux 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'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

La société inscrite doit fournir au client de l'information sur ce qui suit dès que possible après qu'il a déposé une plainte (par exemple lorsqu'elle accuse réception de la plainte ou envoie sa réponse initiale) et de nouveau lorsqu'elle l'informe de sa décision au sujet de la plainte :

- les obligations de la société prévues à l'article 13.16;
- la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition aux frais de la société;
- le nom du service indépendant qui sera mis à la disposition du client (à l'extérieur du Québec, il s'agit normalement de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), comme il est exposé ci-dessous) et la manière dont il peut communiquer avec ce service.

Le client peut transférer une plainte admissible au service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à sa disposition par la société inscrite dans deux cas :

- si la société ne l'avise pas de sa décision dans les 90 jours suivant la réception de la plainte (le fait d'informer le client qu'elle prévoit prendre une décision dans plus de 90 jours « n'arrête pas le compteur »); le client a alors le droit de transférer la plainte au service indépendant immédiatement ou à une date ultérieure, jusqu'au moment où la société l'avise de sa décision;
- si la société l'a avisé de sa décision au sujet de la plainte (dans un délai de 90 jours ou plus) et qu'il n'en est pas satisfait, le client dispose de 180 jours pour transférer la plainte au service indépendant.

Dans l'un ou l'autre de ces cas, le client peut transférer la plainte au service indépendant en communiquant directement avec lui.

Nous estimons que le service indépendant, la société et le client peuvent parfois, pour une question d'équité, convenir de délais plus longs que les 90 et 180 jours prévus. Nous reconnaissons que, dans les cas où le client n'offre pas sa collaboration lorsqu'il reçoit des demandes d'information raisonnables relativement à une plainte, la société peut avoir de la difficulté à prendre une décision rapidement. Nous nous attendons à ce que le service indépendant en tienne compte lorsqu'il prend sa décision ou formule des recommandations.

Le client doit convenir que le montant de toute indemnisation recommandée par le service indépendant n'excédera pas 350 000 \$. Ce plafond s'applique seulement au montant qui peut être recommandé. Avant d'être transférée au service indépendant, la plainte déposée auprès d'une société inscrite peut comprendre une réclamation plus élevée.

Sauf au Québec, la société inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour offrir à ses clients les services de l'OSBI comme service de règlement des différends ou de médiation. Nous nous attendons entre autres à ce que la société maintienne son adhésion à l'OSBI à titre de « firme participante » et à ce qu'elle participe au processus de règlement des différends enclenché à la suite de toute plainte conformément à son obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans ses relations avec ses clients. La société devrait notamment conclure des ententes de consentement avec ses clients conformément aux procédures de l'OSBI.

Étant donné que l'article 13.16 ne s'applique pas aux plaintes déposées par des clients autorisés qui ne sont pas des personnes physiques, nous ne nous attendons pas à ce qu'une société desservant uniquement cette clientèle maintienne son adhésion à l'OSBI.



La société inscrite ne devrait pas mettre à la disposition du client les services de l'OSBI et ceux d'un autre service indépendant de règlement des différends ou de médiation. Ce chevauchement ne serait pas conforme à l'obligation de prendre des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant offert au client. Sauf au Québec, nous nous attendons à ce que le client ne fasse appel à d'autres fournisseurs de services pour l'application de l'article 13.16 que dans des circonstances exceptionnelles.

Nous jugerions que la société manque de façon importante à ses obligations si elle faisait de fausses déclarations au sujet des services de l'OBSI ou exerçait des pressions sur le client pour qu'il refuse ses services.

Si le client ne souhaite pas saisir l'OBSI de sa plainte ou abandonne une plainte dont celui-ci est saisi, la société inscrite n'est pas tenue de fournir un autre service à ses frais. Elle n'est obligée d'offrir à ses frais qu'un seul service de règlement des différends ou de médiation par plainte.

L'article 13.16 n'interdit pas au client de chercher d'autres solutions, et notamment de s'adresser aux tribunaux.

Les personnes inscrites membres d'un OAR, y compris celles qui sont inscrites au Québec, doivent aussi respecter les règles de l'OAR qui leur sont applicables en ce qui a trait à la fourniture de services indépendants de règlement des différends ou de médiation.

#### **Personnes inscrites exerçant des activités dans d'autres secteurs**

Certaines personnes inscrites sont inscrites ou détiennent un permis pour exercer également des activités dans d'autres secteurs, comme les assurances. Elles devraient informer leurs clients de l'existence et du fonctionnement des mécanismes de règlement des plaintes dans chaque secteur. ».

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

The *Autorité des marchés financiers* (the “Authority”) is publishing amended text, in English and French, of the following Regulation:

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

The Authority is also publishing in this Bulletin amended text, in English and French, of the *Amendments to Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations*

In Québec, the Regulation will be made under section 331.1 of the *Securities Act* and will be submitted to the Minister of Finance and the Economy for approval, with or without amendment. The Regulation will come into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on a later date indicated in the Regulation. The Policy Statement will be adopted as a policy and will take effect concomitantly with the Regulation.

**Additional Information**

Further information is available from:

Gérard Chagnon  
Analyste expert en réglementation  
Direction des pratiques de distribution et des OAR  
Autorité des marchés financiers  
Tel: 418 525-0337, ext 4815 and  
1 877 525-0337 (Toll-free)  
[gerard.chagnon@lautorite.qc.ca](mailto:gerard.chagnon@lautorite.qc.ca)

**December 19, 2013**

**CSA Notice**  
*Regulation to amend Regulation 31-103 respecting  
 Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations  
 and Amendments to Policy Statement to Regulation 31-103 respecting  
 Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations*

**Dispute Resolution Services**

**December 19, 2013**

**Introduction**

The Canadian Securities Administrators (the CSA or we) are implementing amendments to *Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (Regulation 31-103) as well as *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (Policy Statement 31-103) relating to the provision of dispute resolution services to clients of all registered dealers and registered advisers (collectively, the Amendments). We refer to Regulation 31-103 and Policy Statement 31-103 as the “Regulation”.

The Amendments have been or are expected to be adopted by each member of the CSA.

In Québec, the Autorité des marchés financiers (the AMF) already provides a mediation service to clients of all registered dealers and registered advisers (the Québec regime). Although Québec is participating in the making of the Amendments, the Québec regime will remain unchanged. Québec is not expressing any views on the dispute resolution regime which applies in other CSA jurisdictions. In this Notice, all references to outcomes sought by the CSA, or responses to comments, concerning the 2012 Proposal (defined below), are made by CSA members excluding Québec.

In some jurisdictions, ministerial approvals are required for the implementation of the Amendments. Subject to obtaining all necessary approvals, the Amendments will come into force on **May 1, 2014**.

Regulation 31-103 and Policy Statement 31-103 are published with this Notice and are available on websites of CSA jurisdictions, including the following:

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)  
[www.albertasecurities.com](http://www.albertasecurities.com)  
[www.bcsc.bc.ca](http://www.bcsc.bc.ca)  
[www.gov.ns.ca/nssc](http://www.gov.ns.ca/nssc)  
[www.fcnb.ca](http://www.fcnb.ca)  
[www.osc.gov.on.ca](http://www.osc.gov.on.ca)  
[www.fcaa.gov.sk.ca](http://www.fcaa.gov.sk.ca)

## Purpose

The CSA consider effective dispute resolution or mediation through an independent service provider to be an important component of a well functioning investor protection framework. Our purpose in making the Amendments is to ensure the independence of dispute resolution and mediation services, and consistency in expectations and outcomes for those services, while also setting reasonable limits on the complaints that will be eligible to be considered by an independent service paid for by a registered dealer or adviser.

Complaints considered by a common dispute resolution service will be handled to a uniform standard. It will also be clear to investors whom they should contact when complaints are not resolved at the registrant level. There should be no perception that competition for business from registered firms might influence the recommendations of the common service provider.

We believe that designating the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) as the common service provider for these purposes will be in the best interests of both investors and registrants. OBSI is independent, not-for-profit and has extensive experience, having served SRO members and other registrants for more than 10 years.

## Substance

Section 13.16 [*dispute resolution service*] of Regulation 31-103 requires a registered dealer or registered adviser to ensure that an independent dispute resolution or mediation service is made available at the firm's expense to any of its clients that has a complaint about any trading or advising activity of the firm or one of its representatives. The Amendments provide that, outside Québec, a firm must take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent dispute resolution and mediation service that is made available to a client that has an eligible complaint. The eligibility of a complaint is determined by reference to specified deadlines. A client must agree to a specified limit on the amount that will be claimed for the purpose of the independent service's consideration of an eligible complaint.

The reasonable steps we expect a firm to take include maintaining ongoing membership in OBSI as a "Participating Firm" and, with respect to each complaint, participating in the dispute resolution process in a manner consistent with the firm's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its client. A registered firm should not make an alternative independent dispute resolution or mediation service available to a client at the same time as it makes OBSI available. Such a parallel offering would not be consistent with the requirement to take reasonable steps to ensure that OBSI will be *the* independent service offered to the client. It is our expectation that alternative service providers will only be used in exceptional circumstances.

The Amendments to Regulation 31-103 also include requirements for communicating with clients about the dispute resolution or mediation services that are available to them. The Amendments provide that section 13.16 does not apply in respect of a permitted client that is not an individual.

The Amendments to Policy Statement 31-103 provide guidance on the application of the amended Regulation 31-103 requirements.

The Amendments do 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.

Investment fund managers are only subject to the Amendments if they also operate under a dealer or adviser registration, in which case the Amendments apply in respect of the activities conducted under their dealer or adviser registration.

## Background

The Amendments have been approved further to a proposal (the 2012 Proposal) which was published for comment on November 15, 2012 (see below regarding the public comments).

The CSA have created a framework intended to ensure that OBSI will have the capacity to effectively discharge its mandate under the Amendments. A Memorandum of Understanding (the MOU) provides an oversight framework for the participating CSA members and OBSI to cooperate and communicate constructively. The purpose of the oversight framework is to ensure that OBSI continues to meet the standards set by the participating CSA members with respect to the following matters:

- governance
- independence and standard of fairness
- processes to perform functions on a timely and fair basis
- fees and costs
- resources
- accessibility
- systems and controls
- core methodologies for dispute resolution
- transparency in respect of material changes to OBSI's operations or services, including material changes to its terms of reference or by-laws
- information sharing with the CSA

The MOU includes provision for an independent evaluation of OBSI's operations and practices within two years of the Amendments coming into force. The MOU will replace the oversight framework contemplated in the Joint Forum of Financial Market Regulators' *The Financial Services OmbudsNetwork – A Framework for Collaboration*, which was endorsed and adopted by the CSA in August 2007.

The MOU is not intended to be used to share information that relates to individual complaints made to OBSI, including the identity of any complainant, registered firm or registered individual against whom a complaint has been made.

The MOU provides that OBSI should have a fair, transparent and appropriate process for setting fees and allocating costs across its membership. The CSA intend to review OBSI's model for setting fees for its Participating Firms after OBSI has developed some practical experience with its expanded mandate under the Amendments. We intend to ensure that fees are set fairly across categories of registered dealer and registered adviser.

The Investment Industry Regulatory Organization of Canada (IIROC) and the Mutual Fund Dealers Association of Canada (MFDA) (together referred to as the self-regulatory organizations or SROs) already mandate the use of OBSI as the dispute resolution service provider for their member firms. SRO members will continue to be subject to their SRO's rules concerning complaint handling after the Amendments come into effect.

The CSA jurisdictions and OBSI have agreed with the SROs to form the OBSI Joint Regulators Committee (JRC) to

- facilitate a holistic approach to information sharing and monitoring of the dispute resolution process with an overall view to promoting investor protection and confidence in the external dispute resolution system
- support fairness, accessibility and effectiveness of the dispute resolution process
- facilitate regular communication and consultation among the regulators and OBSI

The Québec regime, which is unaffected by the Amendments, is set out in sections 168.1.1 to 168.1.3 of the *Securities Act* (Québec) and in sections 74 and 75 of the *Derivatives Act* (Québec). Under that regime, all registered dealers and registered advisers must first provide equitable resolution of complaints filed and establish a policy dealing with the examination of complaints and claims and the resolution of disputes. Registered dealers and registered advisers must also inform complainants in writing that if they are dissatisfied with the complaint examination procedure or its outcome, they may require that a copy of their file be forwarded to the AMF. The AMF examines the forwarded complainants' files and may, if it considers it appropriate, act as a mediator if the parties agree.

Information about OBSI is available at [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca).

### **Summary of Written Comments Received by the CSA on the 2012 Proposal**

We received submissions on the 2012 Proposal from 24 commenters. We have considered the comments received and thank all of the commenters for their input. A summary of the comments together with our responses and a list of the commenters is contained in Annex B to this Notice.

Copies of the comment letters are posted on the following websites:

[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

[www.osc.gov.on.ca](http://www.osc.gov.on.ca)

### **Summary of Changes to the Regulation**

After considering the comments, we have made some changes to certain of the proposed amendments which were in the 2012 Proposal. As these changes are not material, we are not republishing the Amendments for a further comment period. A description of the key changes we made to the Regulation and the 2012 Proposal is contained in Annex A of this Notice.

### **Transition**

*Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* provides for a transition period of 3 months after the Amendments come into effect. If they come into effect as anticipated on May 1, 2014 the transition period will end on August 1, 2014. We believe the total of more than 7 months from the publication of this Notice to that date is adequate time for registered dealers and registered advisers outside of Québec, that are not already Participating Firms of OBSI, to become so in order that they can comply with the Amendments.

In contemplation of the 2012 Proposal, on July 5, 2012 CSA jurisdictions published parallel orders extending temporary relief from the application of section 13.16 for firms that were registered on September 28, 2009, the date when Regulation 31-103 came into effect, until the earlier of (i) the coming into force of amendments to section 13.16 and (ii) September 28, 2014. The temporary relief under the orders will therefore expire on May 1, 2014 if the Amendments come into force on that day. The

transition provisions in the *Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* preserve the temporary relief until August 1, 2014. The temporary relief does not apply in Québec by reason of the existing regime in that jurisdiction.

### Local Matters

Certain jurisdictions are publishing other information required by local securities legislation as an annex to this Notice.

### Questions

Please refer your questions to any of the following:

Gérard Chagnon  
Analyste expert en réglementation  
Direction des pratiques de distribution et des OAR  
Autorité des marchés financiers  
Tel: 418 525-0337, ext 4815 and  
1 877 525-0337 (Toll-free)  
gerard.chagnon@lautorite.qc.ca

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

Lindy Bremner  
Senior Legal Counsel, Capital Markets Regulation  
British Columbia Securities Commission  
Tel: 604 899-6678  
Fax: 1 800 801-0607  
lbremner@bcsc.bc.ca

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

Liz Kutarna  
Deputy Director, Capital Markets  
Financial and Consumer Affairs Authority of  
Saskatchewan  
Tel: 306 787-5871  
liz.kutarna@gov.sk.ca

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

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

Jason Alcorn  
Legal Counsel, Securities  
Financial and Consumer Services Commission  
(New Brunswick)  
Tel: 506 643-7857  
jason.alcorn@fcnb.ca

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

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

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

Rhonda Horte  
Deputy Superintendent  
Office of the Yukon Superintendent  
of Securities  
867 667-5466  
rhonda.horte@gov.yk.ca



## Annex A

### Summary of Changes to the Regulation

This Annex describes the key changes we made to the Regulation and the 2012 Proposal.

Section 13.16 of Regulation 31-103 provides in very general terms that a registered dealer or registered adviser must ensure that independent dispute resolution or mediation services are made available, at the firm's expense, to resolve clients' complaints about trading or advising activity of the firm or its registered representatives.

We are amending section 13.16 to specify which complaints will be eligible for independent dispute resolution or mediation services paid for by a registered dealer or adviser:

- a complaint must be brought within 6 years from the time when the client first knew or reasonably ought to have known of an act or omission that is a cause of the complaint
- a client may refer a complaint to the independent service provider if the firm has not responded with its decision in respect of the complaint within 90 days of receiving the complaint
- a client has up to 180 days after the firm has responded with its decision in which to refer the complaint to the independent service provider

A client must agree that, for the purpose of the independent service's consideration of an eligible complaint, the amount claimed (if any) will be no greater than \$350,000. Clients retain the option of pursuing claims for amounts exceeding this limit through other means, such as civil litigation.

The Amendments substantially align the complaints that are eligible for dispute resolution or mediation services paid for by the registered firm under section 13.16 with the complaints that OBSI will consider under its terms of reference. The Amendments specify that, outside of Québec, firms must take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent resolution and mediation service that is made available to a client at the firm's expense.

The Amendments provide that section 13.16 does not apply in respect of a permitted client that is not an individual.

Among other things, the Amendments to Policy Statement 31-103 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 is intended to be provided at a registered firm's expense for specified complaints where the firm's internal complaint handling process has not produced a timely decision that is satisfactory to the client.
- In order to comply with the requirement to take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent dispute resolution and mediation service that is made available to any client with a complaint eligible under section 13.16, we will expect a registered firm to maintain ongoing membership in OBSI as a "Participating Firm" and participate in OBSI's services in a manner consistent with the firm's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its clients.
- A registered firm is only required to make one dispute resolution or mediation service available at its expense for each complaint.

We have made conforming changes to the requirement in paragraph 14.2(2)(j) of Regulation 31-103 to provide clients with relationship disclosure information about the availability of dispute resolution services.

The Amendments are generally consistent with the 2012 Proposal. A 90 day trigger for escalation of a complaint was added to section 13.16 to align with our stated purpose of creating a common standard for dispute resolution services. This is consistent with requirements for OBSI Participating Firms and SRO members. The \$350,000 limit has been changed from a limit on the amount of the claim, to a limit on the amount that may be claimed for the purpose of the independent service's consideration of the complaint. This was done because when a complaint is first brought by a client to a firm's internal complaint handling system, it might include a claim for a higher amount.

## Annex B

### Summary of Comments on the 2012 Proposal and CSA Responses

This Annex summarizes the public comments we received on the 2012 Proposal and our responses to those comments.

In this document, we have consolidated and summarized the comments and our responses by the general theme of the comments. In general, we have not included drafting comments.

#### **Time limit to bring complaint**

The 2012 Proposal included a provision that complaints must be brought within 6 years from the time when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity giving rise to the complaint. The notice of publication of the 2012 Proposal asked “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?”

Investor advocates supported counting the time limit on raising complaints from the time when the client knew or reasonably ought to have known of the trading or advising activity. There were also proposals for a subjective standard or special provisions for elderly clients.

Industry commenters generally supported counting from the time when the trading or advising activity actually occurred. Some industry commenters advocated for a shorter time limit. This included suggestions that a 6 year period would be objectionable on the basis that it is longer than the 2 year statutory limitation periods in some jurisdictions.

We acknowledge that counting from the time when the activity occurred has the merit of providing greater certainty. However, we have concluded that this advantage is outweighed by the investor protection benefits of counting from the time when the client should have discovered the problem giving rise to the complaint. In many cases, this will be the same as the time when the trading or advising activity that the complaint relates to occurred. In other cases, it may take longer before it would be fair to say that a client should have discovered the problem.

We have revised the drafting of this provision to more closely conform with the drafting used in limitation period statutes, but we do not agree that the time limit for seeking a recommendation from an informal dispute resolution service should be the same as the statutory limitation periods for a civil action in court that leads to an enforceable remedy.

We also do not think that a subjective standard would be workable or fair in all cases. Whether an elderly investor was vulnerable and exploited is a matter for factual determination during the consideration of their complaint and should not be assumed without investigation.

#### **Escalating a complaint to an independent dispute resolution or mediation service**

The notice of publication of the 2012 Proposal also included a second issue for comment: “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?"

Most commenters were in favour of specifying that a complaint must be made within 180 days of the client's receipt of notice of the firm's rejection of their claim or recommended resolution of the complaint. There were some comments for and against the qualification that the 180 day limit could be extended if the ombudservice considers it fair to do so. We believe the 180 day time frame is reasonable and understand that it has worked well in practice for OBSI and SRO member firms. We think that it may sometimes be appropriate for OBSI (or an alternative service provider where OBSI is unwilling to consider an eligible complaint) and the firm and client involved in a complaint to agree to a longer notice period as a matter of fairness. However, we believe it is desirable to provide a specific and unambiguous time limit in Regulation 31-103. The same is true with respect to the 90 days that a firm is allowed to inform a client of its decision before the client can escalate the complaint.

### **General support**

There were expressions of general support for mandating OBSI as the common service provider for all registered dealers and advisers. This support came in the letters from investor advocates and some industry associations.

### **Criticism of OBSI and calls for CSA oversight**

Several commenters that are registered firms or industry associations expressed a lack of confidence in OBSI. Some investor advocates, while supporting the proposal to mandate OBSI in Regulation 31-103, expressed concerns about the timeliness of its process for making recommendations. Linked to these comments were calls for the CSA to exercise oversight of OBSI.

As stated in the notice of publication of the 2012 Proposal, 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 has adhered to standards established by the Joint Forum of Financial Market Regulators. Under that oversight framework, OBSI has been 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.

This notice discusses the CSA oversight regime that will be implemented with the MOU, and also discusses the introduction of the JRC which will also play an important role in ensuring OBSI's effectiveness. We have considered OBSI's capacity both to resolve its backlog of unresolved cases and to assume its expanded mandate under the Amendments and will monitor its performance going forward.

We also note that OBSI has implemented corporate governance changes and amended its terms of reference since the publication of the 2012 Proposal. We support these changes.

## **OBSI fees**

Industry commenters expressed concerns that OBSI's fees for non-SRO dealers and advisers that would be required to become Participating Firms under the 2012 proposal had not been made public at the time it was published for comment. These concerns focused on the possibility that fees might be excessive, and that firms in a category of registrant which might place few demands on OBSI's services might subsidize firms in categories of registrant that make relatively greater use of OBSI.

OBSI has finalized its fee model for non-SRO members after consulting with the CSA jurisdictions outside of Québec. The existing fee models for SRO members will remain in place. This notice refers to the MOU provision that OBSI should have a fair, transparent and appropriate process for setting fees and allocating costs across its membership, and notes that OBSI's model for setting fees for its Participating Firms will be reviewed after OBSI has developed some practical experience with its expanded mandate under the Amendments. We have stated our intention to ensure that fees are set fairly across categories of registered dealer and registered adviser.

## **Recommendations should be replaced with binding decisions**

Some investor advocates took the position that OBSI's current 'name and shame' sanction is not sufficient and that the recommendations contemplated in the proposed amendments should become binding decisions. On the other side there were industry comments that 'name and shame' is too powerful a sanction, in that firms might agree to recommendations simply to avoid it.

Implementing the Amendments and ongoing CSA oversight of OBSI will put us in a better position to assess over time whether its recommendations should be made binding.

## **Not appropriate for PMs and EMDs; alternative service providers**

Portfolio managers (PMs) and exempt market dealers (EMDs) took the position that mandating OBSI is not appropriate for their client base. Among other things, they say that

- they have relatively small numbers of clients who are generally of higher net worth and sophistication, so firms will seek to resolve their complaints without the need to turn to a third party service provider
- in the few cases where dispute resolution is required, their clients are of a kind that prefers to be able to choose service providers, and they do not need protection in the form of a choice prescribed by regulators
- OBSI lacks expertise in regard to managed accounts and the exempt market

We do not think that OBSI lacks the expertise to consider complaints relating to managed accounts or exempt market investments. OBSI has experience of managed accounts because some IIROC member firms provide discretionary trading services. It has experience with the exempt market because all IIROC member firms are authorized to trade in exempt market securities and many MFDA members are registered as EMDs, as well as being mutual fund dealers. We also note that the Amendments provide that section 13.16 does not apply in respect of a permitted client that is not an individual.

## **\$350,000 limit**

Some commenters suggested that the \$350,000 limit should be raised or eliminated. We have changed the limit so that it applies only to the amount that can be recommended, recognizing that a complaint might

begin as a claim for a larger amount. However, we do not think it is necessary to change the amount at this time. OBSI's experience is that the large majority of recommendations are for amounts well below \$350,000. We believe that if a client wishes to seek an award larger than \$350,000 in a complaint that is escalated from the firm's internal complaint handling process, that complaint would be more appropriately handled by another forum, such as the courts or arbitration agreed to by the parties. Again, implementing the Amendments and ongoing CSA oversight of OBSI will put us in a better position to assess whether a change to the limit may be appropriate in the future.

### **OBSI corporate governance and terms of reference**

We received comments recommending changes to OBSI's corporate governance or terms of reference.

OBSI remains an independent agency and the oversight model adopted by the CSA jurisdictions outside of Québec does not contemplate a role for us that would extend to determining the structure of OBSI's board of directors. As noted above, since the publication of the 2012 Proposal, OBSI has implemented corporate governance changes which we support.

With respect to OBSI's terms of reference, we observe that OBSI has a separate process to receive public comments on the content of its terms of reference. Also, the MOU contemplates that OBSI will at an early stage

- consult with designated CSA jurisdictions on issues that might have significant implications for the dispute resolution system and for OSBI's members
- share with designated CSA jurisdictions any draft documents that are proposed to be published for stakeholder feedback, including any proposed changes to its terms of reference.

### **List of commenters**

We received submissions from the following 24 commenters:

- |   |   |
|---|---|
| 1. Advocis  | 14. Portfolio Management Association of Canada  |
| 2. Alternative Investment Management Association          | 15. RBC Dominion Securities Inc., RBC Direct Investing Inc., Royal Mutual Funds Inc., RBC Global Asset Management, Phillips Hager & North Investment Funds Ltd. and RBC PH&N Investment |
| 3. Association of Canadian Compliance Professionals       | 16. RESP Dealers Association of Canada  |
| 4. Borden Ladner Gervais LLP                              | 17. Robertson-Devir   |
| 5. Brandes Investment Partners & Co.                      | 18. Scotia Asset Management L.P.  |
| 6. Canadian Foundation for Advancement of Investor Rights | 19. Small Investor Protection Association   |
| 7. CI Financial Corp.                                     | 20. Stikeman Elliott LLP  |
| 8. Exempt Market Dealers Association of Canada            | 21. The Canadian Advocacy Council for Canadian CFA Institute Societies  |
| 9. Fidelity Investments Canada ULC                        |   |

- |   |  |
|---|--|
| 10. Invesco Canada Ltd.                       | 22. The Investment Funds Institute of Canada |
| 11. Investment Industry Association of Canada | 23. The Investor Advisory Panel              |
| 12. Kenmar Associates                         | 24. Walton Capital Management Inc.           |
| 13. National Exempt Market Association        |  |

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

Securities Act  
(chapter V-1.1, s. 331.1, par. (1), (3), (4.1), (8), (11), (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 a representative of the firm; and

(b) is received by the firm within 6 years of the day when the client first knew or reasonably ought to have known of an act or omission that is a cause of or contributed to the complaint;

“OBSI” means the Ombudsman for Banking Services and Investments.

(2) If a registered firm receives a complaint from a client, the firm must, as soon as possible, provide the client with a written acknowledgement of the complaint that includes the following:

(a) a description of the firm’s obligations under this section;

(b) the steps that the client must take in order for an independent dispute resolution or mediation service to be made available to the client under subsection (4);

(c) the name of the independent dispute resolution or mediation service that will be made available to the client under subsection (4) and contact information for the service.

(3) If a registered firm decides to reject a complaint or to make an offer to resolve a complaint, the firm must, as soon as possible, provide the client with written notice of the decision and include the information referred to in subsection (2).

(4) A registered firm must as soon as possible 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 if either of the following apply:

(a) after 90 days of the firm’s receipt of the complaint, the firm has not given the client written notice of a decision under subsection (3), and the client has notified the independent dispute resolution or mediation service specified under paragraph (2)(c) that the client wishes to have the complaint considered by the service;

(b) within 180 days of the client’s receipt of written notice of the firm’s decision under subsection (3), the client has notified the independent dispute resolution or mediation service specified under paragraph (2)(c) that the client wishes to have the complaint considered by the service.

(5) Subsection (4) does not apply unless the client agrees that any amount the client will claim for the purpose of the independent dispute resolution or mediation



service's consideration of the complaint will be no greater than \$350,000.

(6) For the purposes of the requirement to make available an independent dispute resolution or mediation service under subsection (4), a registered firm must take reasonable steps to ensure that OBSI will be the service that is made available to the client.

(7) Subsection (6) does not apply in Québec.

(8) This section does not apply in respect of a complaint made by a permitted client that is not an individual.”.

2. Subparagraph (j) of paragraph (2) of section 14.2 of the Regulation is replaced with the following:

“(j) disclosure of the firm's obligations if a client has a complaint contemplated under section 13.16 and the steps that the client must take in order for an independent dispute resolution or mediation service to be made available to the client at the firm's expense;”.

**3. Transition – firms that registered before September 29, 2009**

Except in Québec, section 13.16 of Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations, as amended by this Regulation, does not apply to a registered dealer or registered adviser if

(a) the dealer or adviser first registered in a jurisdiction of Canada before September 29, 2009; and

(b) the complaint was received by the firm on or before August 1, 2014.

**4. Transition – firms that registered between September 28, 2009 and April 30, 2014**

Section 13.16 of Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations, as amended by this Regulation, does not apply to a registered dealer or registered adviser if

(a) the dealer or adviser first registered in a jurisdiction of Canada during the period commencing on September 28, 2009 and ending on April 30, 2014;

(b) the complaint was received by the firm on or before August 1, 2014; and

(c) the firm complies with section 13.16 of that regulation as that provision was in force on April 30, 2014.

**5. Coming into force**

This Regulation comes into force on May 1, 2014

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

1. *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* is amended by replacing the paragraph under Division 5 of Part 13 with the following section:

**“13.14. Application of this Division**

Investment fund managers are only subject to Division 5 if they also operate under a dealer or adviser registration, in which case the requirements in this Division apply in respect of the activities conducted under their dealer or adviser registration.

In Québec, a registered firm is deemed to comply with this Division if it complies with sections 168.1.1 to 168.1.3 of the Québec *Securities Act*, which provides a substantially similar regime for complaint handling.

The guidance in Division 5 of this Policy Statement applies to firms registered in any jurisdiction, including Québec.

However, section 168.1.3 of the Québec *Securities Act*, includes requirements with respect to dispute resolution or mediation services that are different than those set out in section 13.16 of Regulation 31-103. 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.”.

2. The Policy Statement is amended by inserting, before the last paragraph of section 13.15 under the title “*Timeline for responding to complaints*”, the following paragraphs:

“A firm may also wish to use its initial response to seek clarification or additional information from the client.

Requirements for providing information about the availability of dispute resolution or mediation services paid for by the firm are discussed below.”.

3. The Policy Statement is amended by replacing section 13.16 with the following:

**“13.16. Dispute resolution service**

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 provides for recourse to an independent dispute resolution or mediation service at a registered firm’s expense for specified complaints where the firm’s internal complaint handling process has not produced a timely decision that is satisfactory to the client.

Registered firms may be required to make an independent dispute resolution or mediation service paid for by the firm available to a client in respect of a complaint that

- relates to a trading or advising activity of the firm or its representatives, and

- is raised within six years of the date when the client knew or reasonably ought to have known of the act or omission that is a cause of or contributed to the complaint.

As soon as possible after a client makes a complaint (for example, when sending its acknowledgment or initial response to the complaint), and again when the firm informs the client of its decision in respect of the complaint, a registered firm must provide a client with information about

- the firm's obligations under section 13.16,
- the steps the client must take for an independent dispute resolution or mediation service to be made available to the client at the firm's expense, and
- the name of the independent service that will be made available to the client (outside of Québec, this will normally be the Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI), as discussed below) and how to contact it

A client may escalate an eligible complaint to the independent dispute resolution or mediation service made available by the registered firm in two circumstances:

- If the firm fails to give the client notice of its decision within 90 days of receiving the complaint (telling the client that the firm plans to take more than 90 days to make its decision does not 'stop the clock'). The client is then entitled to escalate the complaint to the independent service immediately or at any later date until the firm has notified the client of its decision.

- If the firm has given the client notice of its decision about the complaint (whether it does so within 90 days or after a longer period) and the client is not satisfied with the decision, the client then has 180 days in which to escalate the complaint to the independent service.

In either instance, the client may escalate the complaint by directly contacting the independent service.

We think that it may sometimes be appropriate for the independent service, the firm and the client involved in a complaint to agree to longer notice periods than the prescribed 90 and 180 day periods as a matter of fairness. We recognize that where a client does not cooperate with reasonable requests for information relating to a complaint, a firm may have difficulty making a timely decision in respect of the complaint. We expect that this would be relevant to any subsequent determination or recommendation made by an independent service about that complaint.

The client must agree that the amount of any recommendation by the independent service for monetary compensation will not exceed \$350,000. This limit applies only to the amount that can be recommended. Until it is escalated to the independent service, a complaint made to a registered firm may include a claim for a larger amount.

Except in Québec, a registered firm must take reasonable steps to ensure that the dispute resolution and mediation service that is made available to its clients for these purposes will be OBSI. The reasonable steps we expect a firm to take include maintaining ongoing membership in OBSI as a "Participating Firm" and, with respect to each complaint, participating in the dispute resolution process in a manner consistent with the firm's obligation to deal fairly, honestly and in good faith with its client. This would include entering into consent agreements with clients contemplated under OBSI's procedures.

Since section 13.16 does not apply in respect of a complaint made by a permitted client that is not an individual, we would not expect a firm that only has clients of that kind to maintain membership in OBSI.

A registered firm should not make an alternative independent dispute resolution or mediation service available to a client at the same time as it makes OBSI available. Such a parallel offering would not be consistent with the requirement to take reasonable steps to ensure that OBSI will be the independent service that is made available to the client. Except in Québec, we expect that alternative service providers will only be used for purposes of section 13.16 in exceptional circumstances.

We would regard it as a serious compliance issue if a firm misrepresented OBSI's services or exerted pressure on a client to refuse OBSI's services.

If a client declines to make use of OBSI in respect of a complaint, or if a client abandons a complaint that is under consideration by OBSI, the registered firm is not obligated to provide another service at the firm's expense. A firm is only required to make one dispute resolution or mediation service available at its expense for each complaint.

Nothing in section 13.16 affects a client's right to choose to seek other recourse, including through the courts.

Registrants that are members of an SRO, including those that are registered in Québec, must also comply with their SRO's requirements with respect to the provision of independent dispute resolution or mediation services.

#### **Registrants who do business in other sectors**

Some registrants are also registered or licensed to do business in other sectors, such as insurance. These registrants should inform their clients of the complaint mechanisms for each sector in which they do business and how to use them.”.