3.2

Réglementation

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Aucune information.

3.2.2 Publication

DÉCISION N° 2014-PDG-0012

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

Vu le pouvoir de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») de prendre le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le « Règlement »), conformément aux paragraphes 1°, 3°, 4.1°, 8°, 11°, 26° et 34° de l'article 331.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, L.R.Q., c. V-1.1 (la « Loi »);

Vu le pouvoir de l'Autorité de prendre un règlement prévu à la Loi, qui appartient exclusivement à son président-directeur général, conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q., c. A-33.2;

Vu la publication pour consultation au Bulletin de l'Autorité (le « Bulletin ») le 15 novembre 2012 [(2012) vol. 9, n° 46, B.A.M.F., section 3.2.1] du projet de Règlement accompagné de l'avis réglementaire prévu à l'article 10 de la *Loi sur les règlements*, L.R.Q., c. R-18.1, conformément à l'article 331.2 de la Loi;

Vu les modifications apportées au projet de Règlement à la suite de cette consultation;

Vu la publication pour information au Bulletin le 19 décembre 2013 [(2013) vol. 10, n° 50, B.A.M.F., section 3.2.2] du texte révisé du projet de Règlement;

Vu l'obligation de soumettre un règlement pris en vertu de l'article 331.1 de la Loi au ministre, qui peut l'approuver avec ou sans modification, conformément au premier alinéa de l'article 331.2 de la Loi;

Vu le *Décret 874-2012 concernant le ministre et le ministère des Finances* du 20 septembre 2012, 144 G.O. II, 4868, prévoyant que le ministre des Finances est dorénavant désigné sous le nom de ministre des Finances et de l'Économie;

Vu la recommandation du surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la distribution;

En conséquence :

L'Autorité prend le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, dans ses versions française et anglaise, dont les textes sont annexés à la présente décision, et en autorise la transmission au ministre des Finances et de l'Économie pour approbation.

Fait le 5 février 2014.

Louis Morisset
Président-directeur général

DÉCISION N° 2014-PDG-0013

Modification de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*

Vu le pouvoir de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») prévu à l'article 274 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, L.R.Q., c. V-1.1 (la « Loi »), d'établir des instructions générales qui indiquent comment l'Autorité entend exercer ses pouvoirs discrétionnaires aux fins de l'administration de la Loi;

Vu le pouvoir de l'Autorité d'établir une instruction générale prévu à la Loi, qui appartient exclusivement à son président-directeur général, conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, L.R.Q., c. A-33.2;

Vu la publication pour consultation au Bulletin de l'Autorité (le « Bulletin ») le 15 novembre 2012 [(2012) vol. 9, n° 46, B.A.M.F., section 3.2.1] du projet de modification de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'« instruction générale »);

Vu les modifications apportées au projet de modification de l'instruction générale à la suite de cette consultation;

Vu la publication pour information au Bulletin le 19 décembre 2013 [(2013) vol. 10, n° 50, B.A.M.F., section 3.2.2] du texte révisé du projet de l'instruction générale;

Vu la décision n° 2014-PDG-0012 en date du 5 février 2014, par laquelle l'Autorité a pris le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* et a autorisé sa transmission au ministre des Finances et de l'Économie pour approbation, conformément à l'article 331.2 de la Loi et au *Décret 874-2012 concernant le ministre et le ministère des Finances*, 144 G.O. II, 4868;

Vu l'article 298 de la Loi prévoyant l'obligation de publier les instructions générales au Bulletin;

Vu la recommandation du surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la distribution;

En conséquence :

L'Autorité établit la modification de l'*Instruction générale relative Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, dans ses versions française et anglaise, dont les textes sont annexés à la présente décision, et autorise sa publication au Bulletin.

La présente décision prend effet le 1er mai 2014.

Fait le 5 février 2014.

Louis Morisset
Président-directeur général

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

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») publie le 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*

Avis de publication

Le règlement a été pris par l'Autorité le 5 février 2014, a reçu l'approbation ministérielle requise et entrera en vigueur le **1er mai 2014**.

L'arrêté ministériel approuvant le règlement a été publié dans la *Gazette officielle du Québec*, en date du 23 avril 2014 et est reproduit ci-dessous. L'instruction générale prendra effet de façon concomitante à l'entrée en vigueur du règlement.

Le 24 avril 2014

---

[i] Diffusion autorisée par Les Publications du Québec

© Éditeur officiel du Québec, 2014

Règlements et autres actes

A.M., 2014-03

Arrêté numéro V-1.1-2014-03 du ministre des Finances et de l'Économie en date du 10 avril 2014

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1)

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

VU que les paragraphes 1°, 3°, 4.1°, 8°, 11°, 26° et 34° de l'article 331.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) prévoient que l'Autorité des marchés financiers peut adopter des règlements concernant les matières visées à ces paragraphes;

VU que les troisième et quatrième alinéas de l'article 331.2 de cette loi prévoient qu'un projet de règlement est publié au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, qu'il est accompagné de l'avis prévu à l'article 10 de la Loi sur les règlements (chapitre R-18.1) et qu'il ne peut être soumis pour approbation ou être édicté avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication;

VU que les premier et cinquième alinéas de cet article prévoient que tout règlement pris en vertu de l'article 331.1 est approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances et de l'Économie et qu'il entre en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'indique le règlement;

VU que le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites a été approuvé par l'arrêté ministériel n° 2009-04 du 9 septembre 2009 (2009, *G.O.* 2, 4768A)

VU qu'il y a lieu de modifier ce règlement;

VU que le projet de Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites a été publié au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, volume 9, n° 46 du 15 novembre 2012;

VU que l'Autorité des marchés financiers a adopté le 5 février 2014, par la décision n° 2014-PDG-0012, le Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites;

VU qu'il y a lieu d'approuver ce règlement sans modification;

EN CONSÉQUENCE, le ministre des Finances et de l'Économie approuve sans modification le Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites, dont le texte est annexé au présent arrêté.

Le 10 avril 2014

Le ministre des Finances et de l'Économie,
NICOLAS MARCEAU

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 (chapitre V-1.1, r. 10) 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 présenté une plainte admissible en vertu de 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 1er 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 1er 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 1er mai 2014.

61413

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 présentées 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 the following Regulation:

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

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

Notice of Publication

The regulation, which was made by the Authority on February 5, 2014, has received ministerial approval as required and will come into force on **May 1, 2014**. The Policy Statement will take effect concomitantly with the Regulation.

The Ministerial Order approving the Regulation was published in the *Gazette officielle du Québec*, dated April 23, 2014, and is also published hereunder.

April 24, 2014

© Éditeur officiel du Québec, 2014

Regulations and other Acts

M.O., 2014-03

Order number V-1.1-2014-03 of the Minister of Finance and the Economy, 10 April 2014

Securities Act
(chapter V-1.1)

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

WHEREAS subparagraphs 1, 3, 4.1, 8, 11, 26 and 34 of section 331.1 of the Securities Act (chapter V-1.1) stipulate that the *Autorité des marchés financiers* may make regulations concerning the matters referred to in those paragraphs;

WHEREAS the third and fourth paragraphs of section 331.2 of the said Act stipulate that a draft regulation shall be published in the Bulletin of the Authority, accompanied with the notice required under section 10 of the Regulations Act (chapter R-18.1) and may not be submitted for approval or be made before 30 days have elapsed since its publication;

WHEREAS the first and fifth paragraphs of the said section stipulate that every regulation made under section 331.1 must be approved, with or without amendment, by the Minister of Finance and the Economy and comes into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or any later date specified in the regulation;

WHEREAS the Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations was made by ministerial order 2009-04 dated September 9, 2009 (2009, *G.O.* 2, 3309A);

WHEREAS there is cause to amend this regulation;

WHEREAS the draft Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations was published in the *Bulletin de l'Autorité des marchés financiers*, volume 9, no. 46 of November 15, 2012;

WHEREAS the Authority made, on February 5, 2014, by the decision no. 2014-PDG-0012, Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations;

WHEREAS there is cause to approve this regulation without amendment;

CONSEQUENTLY, the Minister of Finance and the Economy approves without amendment Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations appended hereto.

April 10, 2014

NICOLAS MARCEAU,
Minister of Finance and the Economy

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 (chapter V-1.1, r. 10) 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

3328

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 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.".

3