3.

Distribution de produits et services financiers

3.1 Avis et communiqués
3.2 Réglementation
3.3 Autres consultations
3.4 Retraits aux registres des représentants
3.5 Modifications aux registres des inscrits
3.6 Avis d'audiences
3.7 Décisions administratives et disciplinaires
3.8 Autres décisions

3.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Aucune information.

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.".

3.3 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

3.4 RETRAITS AUX REGISTRES DES REPRÉSENTANTS

Courtiers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
AGOUNE	SOUAD	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-18
BALMA	ANTONIN	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-14
BELANGER	GUY	BMO Investissements Inc.	2014-04-01
BEVERIDGE	RODNEY	Scotia Capitaux Inc.	2014-04-15
BLAIR-TIMOTHY	PATRICK	Placements CIBC Inc.	2014-04-17
BOUCHER	FREDERIC	Placements CIBC Inc.	2014-04-17
CLÉROUX	RICHARD	Financière Banque Nationale Inc.	2014-04-11
COTE	LYNDA	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-18
COURTEMANCHE	NICOLE	Placements Banque Nationale Inc.	2014-04-11
CRISPIN	BENOIT	Investissements Excel Inc.	2014-04-15
DANIEL-RIVEST	SAMUEL	Services d'investissement Quadrus Ltee.	2014-04-14
DIALLO	KADIATOU	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-14
DRISSI	MOHAMMED SAMIR	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-11
DUONG	THUONG MY	Placements CIBC Inc.	2014-04-07
FERRANTE	JEREMIE	Services Financiers Groupe Investors Inc.	2014-04-17
GASPAR	BENJAMIN HENRI CONSTANT	Merrill Lynch Canada Inc.	2014-03-18
GERVAIS CHIASSON	DENISE	Placements Banque Nationale Inc.	2014-03-27
GIRARD	JEAN-DENIS	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-15
GIURLEO	MARIA	Services d'investissement TD Inc.	2014-04-19
GRENIER	AMELIE	BMO Investissements Inc.	2014-04-11
GUEST	PATRICK	Walton Capital Management Inc.	2014-04-15
GUIZANI	MANEL	Placements Banque Nationale Inc.	2014-04-14
IMBROGNO	ANDY	Fonds d'investissement Royal Inc.	2014-04-21
JOYAL	CELINE	Desjardins Cabinet De Services Financiers Inc.	2014-04-17
LABELLE	JULIE	Financière Banque Nationale Inc.	2014-04-11
LABRECQUE	DANIEL	Services d'investissement Quadrus Ltee.	2014-04-03
LABRECQUE	VINCENT	Placements Banque Nationale Inc.	2014-04-07
LACERTE	RICHARD	Fonds d'investissement Royal Inc.	2014-04-21
LAPOINTE	MYLENE	Desjardins Cabinet De Services Financiers Inc.	2014-04-15

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
LAROCQUE	MARIE	Desjardins Cabinet De Services Financiers Inc.	2014-04-16
LAVALLÉE	DIDIER	RBC Dominion Valeurs Mobilières Inc.	2014-04-11
LECLERC	LUCIE	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-15
LELIÈVRE	MICHEL	Valeurs mobilières Desjardins Inc.	2014-04-14
LEMERISE	PATRICK	Services d'investissement TD Inc.	2014-04-19
LEONARD	BRIAN BENEDICT	RBC Dominion Valeurs Mobilières Inc.	2014-04-21
MCCOMB	NEAL	Corporation Fiera Capital	2014-04-17
MEDEIROS	RITA	Placements CIBC Inc.	2014-04-14
MERRO A MENTONG	THIERRY MARTIN	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-14
MORIN	KEVEN	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-18
RICHARD	CHANEL	Fonds d'investissement Royal Inc.	2014-04-04
ROUSSEAU-HEBERT	FRANCE	Fonds d'investissement Royal Inc.	2014-03-31
ROY	JEROME	Desjardins Cabinet de services financiers Inc.	2014-04-17
SHABAT	AUDREY	Placements CIBC Inc.	2014-04-11
SONEXAYNARATH	AROMA	Placements Banque Nationale Inc.	2014-04-14
ST-GEORGES	GASTON	Financière Banque Nationale Inc.	2014-04-09
SYLVESTRE	JOHANNE	Investia Services Financiers Inc.	2014-04-16
TAM	KAI YEE	Placements Banque Nationale Inc.	2014-04-11
THIBAULT	MARCEL	Groupe Cloutier Investissements Inc.	2014-04-16
VERNIGORA	OLEG	Services Financiers Groupe Investors Inc.	2014-04-15
WAKIM	HICHAM	Services d'investissement Quadrus Ltee.	2014-04-11
ZARKARI	AIDIN	Placements Banque Nationale Inc.	2014-04-17

Conseillers

Nom	Prénom	Nom de la firme	Date d'interruption
MCCOMB	NEAL	Corporation Fiera Capital	2014-04-17

Cabinets de services financiers

Sans mode d'exercice

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

Vous trouverez ci-dessous la liste des représentants dont au moins l'une des disciplines mentionnées à leur certificat de l'Autorité est sans mode d'exercice. Par conséquent, ces individus ne sont plus

autorisés à exercer leurs activités dans la ou les disciplines mentionnées dans cette liste et ce, depuis la date qui y est indiquée.

Représentants ayant régularisé leur situation

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

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

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

Disciplines et catégories de disciplines	**Mentions spéciales**
1a Assurance de personnes	C Courtage spécial
1b Assurance contre les accidents ou la maladie	E Expertise en règlement de sinistre à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il rattaché
2a Assurance collective de personnes	
2b Régime d'assurance collective	
2c Régime de rentes collectives	
3a Assurance de dommages (Agent)	
3b Assurance de dommages des particuliers (Agent)	
3c Assurance de dommages des entreprises (Agent)	
4a Assurance de dommages (Courtier)	
4b Assurance de dommages des particuliers (Courtier)	
4c Assurance de dommages des entreprises (Courtier)	
5a Expertise en règlement de sinistres	
5b Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	
5c Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	
6a Planification financière	

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
113926	GAULIN, GAÉTAN	1a	2014-04-22
114689	GIRARD, JEAN-DENIS	6a	2014-04-16
116253	HÉBERT, CÉLINE	3a	2014-04-17
120545	LECLERC, LUCIE	6a	2014-04-16
121274	LEONARD, BRIAN BENEDICT	1a	2014-04-22
129476	ROSS, RÉJEAN	6a	2014-04-17
130349	SAUCIER, MARIE	2b	2014-04-22
130630	SEEBOLD, JOHN	1a	2014-04-22
137080	FOURNIER, CAROLE	5a	2014-04-17
137128	PHARAND, GARY	5a	2014-04-22
137333	BARRETT, DONALD	5a	2014-04-22
144106	DEMERS, BRUNO	5a	2014-04-22
148165	LACASSE, LISE	3b	2014-04-17
153626	HEMERY, GWENELLA GAËLLE	6a	2014-04-17
155962	LESAGE, MANON	4b	2014-04-16
158679	HOULE, ALEXANDRA	3a	2014-04-22
159981	PARÉ, LOUIS	1a, 2b	2014-04-16
164586	MIDADI, SAID	3a	2014-04-16
166264	HAMILTON, KARINE	5b	2014-04-17
166632	FAVREAU, VÉRONIQUE	1a	2014-04-16
168510	MORABET, TARIK	1a	2014-04-16
170381	HÉRARD, DANIVE	5a	2014-04-22
174090	PARÉ, JESSIE	3b	2014-04-22
174362	PAQUETTE, VICKY	4b	2014-04-17
182622	FILION, JENNIFER	2b	2014-04-21
185126	VEILLEUX, MARILOU	1a	2014-04-17
185128	CLÉROUX, RICHARD	6a	2014-04-17
186440	BEAUDRY, LUCIE	3b	2014-04-22
188220	BERNARD-LÉONARD, PIER-OLIVIER	4b	2014-04-17
190104	VEILLEUX, FRANÇOIS	1a	2014-04-17
191353	TURCOTTE, SANDRA	4b	2014-04-17
191477	ROY, JESSICA	3a	2014-04-22
193731	GONTARZ, MARK	1a	2014-04-17
194567	SIMARD, LINE	3b	2014-04-16
196374	COTÉ, BENOIT	3b	2014-04-22

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date de sans mode d'exercice
197129	WAKIM, HICHAM	1a	2014-04-17
197179	BILODEAU, CHANTAL	1a	2014-04-22
198830	OUELLETTE, ALEXANDRE	3b	2014-04-22
200473	KOUMAKO, HANOU	1a	2014-04-21
200698	GUECIOUEUR, AMEL	1a	2014-04-22
201454	BOUCHER, JEAN-FRANCOIS	3b	2014-04-17
201790	SIMONOV, CATALINA	4b	2014-04-16
201986	FITZGÉRALD, NANCY	1a	2014-04-17
202661	DESJARDINS, CHANTAL	1b	2014-04-16
202683	FORTIER, ANNIE	1a	2014-04-17
202835	BRAULT, JENNIFER	3b	2014-04-16
202861	ZAGHBIB, AHLEM	1b	2014-04-16
203049	TANGUAY, MAXIME	1a	2014-04-17
203332	PICHETTE, CAROLLAN	1b	2014-04-16

Non-renouvellement

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

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

Représentants ayant régularisé leur situation

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

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

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

Disciplines et catégories de disciplines	Mentions spéciales
1a Assurance de personnes	C Courtage spécial

	1b Assurance contre les accidents ou la maladie	E Expertise en règlement de sinistre à l'égard des polices souscrites par l'entremise du cabinet auquel il rattaché
2a	Assurance collective de personnes	
	2b Régime d'assurance collective	
	2c Régime de rentes collectives	
3a	Assurance de dommages (Agent)	
	3b Assurance de dommages des particuliers (Agent)	
	3c Assurance de dommages des entreprises (Agent)	
4a	Assurance de dommages (Courtier)	
	4b Assurance de dommages des particuliers (Courtier)	
	4c Assurance de dommages des entreprises (Courtier)	
5a	Expertise en règlement de sinistres	
	5b Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des particuliers	
	5c Expertise en règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises	
6a	Planification financière	

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
108678	DAGENAIS, CHRISTIANE	3a	2014-04-01
108690	DAGENAIS, PIERRE	4a	2014-04-01
108749	DAIGNEAULT, GILBERT	1a, 2b	2014-04-01
108776	DALLAIRE, DIANE	3a	2014-04-01
108838	D'AMOURS, YVAN	1a, 2a	2014-04-01
108936	DAOUST, SUZANNE	6a	2014-04-01
108961	DARVEAU, AIMÉ	4a	2014-04-01
109091	DE DOMINICIS, ERMES	6a	2014-04-01
109170	DE VITO, VINCENT	1a, 4a	2014-04-01
109176	DEBLOIS, MARC	6a	2014-04-01
109346	DEMERS, DENIS	3a	2014-04-01
109378	DEMERS, MICHEL	1a	2014-04-01
109412	DEMONTIGNY, JOSÉE	4a	2014-04-01
109459	DENOMMÉ, GUY	4a	2014-04-01

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
109464	DENONCOURT, GAÉTAN	1a, 2a, 6a	2014-04-01
109539	DES TROIS-MAISONS, LOUISE	1a, 2b	2014-04-01
109633	DESCHÊNES, GUY	1a, 2a	2014-04-01
109638	DESCHÊNES, JACYNTHE	6a	2014-04-01
109720	DESGROSEILLIERS, ANNE	4a	2014-04-01
109796	DESJARDINS, LISE	1a	2014-04-01
109817	DESJARDINS, PIERRE A.	C	2014-04-01
109854	DESLAURIERS, JEAN	1a, 6a	2014-04-01
109860	DESLAURIERS, MICHEL	1a	2014-04-01
109897	DESMARAIS, PIERRE	4a	2014-04-01
109903	DESMEULES-MUNGER, CAROLE	6a	2014-04-01
109923	DESNOYERS, PAUL	4a	2014-04-01
109933	DESORMEAUX, MARIE	4a	2014-04-01
109968	DESROCHERS, FRANÇOIS	1a, 2a	2014-04-01
110136	DI GIULIO, VINCENZO	1a	2014-04-01
110355	DIONNE, NARCISSE	1a, 2a	2014-04-01
110360	DIONNE, PAUL-EDMOND	1a	2014-04-01
110366	DIONNE, ROBERTO	6a	2014-04-01
110393	DIXON, JOSÉE	1a, 2a	2014-04-01
110468	DORAIS, STÉPHANE	4a	2014-04-01
110475	DORÉ, DANY	1a	2014-04-01
110482	DORÉ, LINDA	1a, 2a, 6a	2014-04-01
110616	DOYON, RENÉ	1a	2014-04-01
110641	DRAMÉ, ABDRAHAMANE	1a	2014-04-01
110761	DROUIN, RENÉ	6a	2014-04-01
110827	DUBÉ, JEAN-CHARLES	2a	2014-04-01
110961	DUBREUIL, PIERRE	1a	2014-04-01
110979	DUBUC, NATHALIE	1a	2014-04-01
111027	DUCHESNE, CÉLINE	3a	2014-04-01
111085	DUCLOS, RÉJEAN	1a, 4a	2014-04-01
111093	DUFFY, BERNARD	1a, 2c	2014-04-01
111169	DUFOUR-ALLARD, DIANE	4a	2014-04-01
111254	DUGUAY, RENAUD	1a	2014-04-01
111275	DULAC, SYLVI	1a	2014-04-01
111289	DUMAIS, CHANTAL	3a	2014-04-01
111306	DUMAS, ANDRÉE BARBARA	3a	2014-04-01

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
111353	DUMONT, MARIO	3a	2014-04-01
111416	DUPLANTIE, MARC	2b, 4a	2014-04-01
111436	DUPONT, GINETTE	4a	2014-04-01
111465	DUPONT, RICHARD	4a	2014-04-01
111479	DUPRAS, PHILIPPE	4a	2014-04-01
111488	DUPRIEZ, JEAN	6a	2014-04-01
111504	DUPUIS, GASTON	1a	2014-04-01
111505	DUPUIS, GINETTE	3a	2014-04-01
111554	DUQUETTE, LISE	6a	2014-04-01
111618	DUROCHER, SOPHIE	6a	2014-04-01
111638	DUSSAULT, GUY	1a	2014-04-01
129705	DORVAL ROY, CHRISTIANE	4a	2014-04-01
132330	DIONNE-THERRIEN, LOUISELLE	3a	2014-04-01
136200	DESBIENS, LINDA	6a	2014-04-01
136831	DROLET, SUZANNE	5a	2014-04-01
136925	DUBREUIL, CHANTALE	5a	2014-04-01
137502	DUFAULT, MARIE-CLAUDE	1a	2014-04-01
137533	DUCHESNEAU, DOLLARD	5a	2014-04-01
138798	DUPUIS, MARTINE	6a	2014-04-01
139030	DUBOIS, JACQUES	1a	2014-04-01
139246	DEZIEL, CHARLES	5a	2014-04-01
140886	DAVIS, LYNE	4b	2014-04-01
141403	DELISLE, FRANCINE	1a, 2a, 6a	2014-04-01
142502	DUFRESNE, PHILIPPE	5a	2014-04-01
142744	DESMARAIS, JEAN	2a	2014-04-01
143133	DUGUAY, SINDY	3b	2014-04-01
144830	DE BLOIS, CLAUDE	1a	2014-04-01
147578	DEVOY, KARINE	4b	2014-04-01
147758	DUMOUCHEL, PIERRE	1b	2014-04-01
148054	DÉSAULNIERS, GENEVIÈVE	1b	2014-04-01
150533	DUCHESNE, NATHALIE	1a	2014-04-01
150595	DUBUC, SYLVIE	6a	2014-04-01
154197	DALLAIRE, KAREN	4a	2014-04-01
155912	DUROCHER, YVON	1a	2014-04-01
155944	DESJARDINS, MAUDE	6a	2014-04-01
156110	DURAND, KATHERINE	1a	2014-04-01

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
157240	DORMEUS, PEGGY	3b	2014-04-01
158080	DUQUETTE, SYLVIE	4b	2014-04-01
158592	DEMERS, SYLVIE	2c, 6a	2014-04-01
159410	D'ERRICO, VINNIE	4a	2014-04-01
161096	DURANCEAU, MIMI	4b	2014-04-01
162681	DUBEAU, MARIELLE	4a	2014-04-01
162863	DESAULNIERS, CAROLE	4b	2014-04-01
163486	DROUIN, JOHANNE	4a	2014-04-01
164133	DESJARDINS, ANNIE	6a	2014-04-01
164283	DAIGLE, JOSY ANNE	4b	2014-04-01
164926	DE PINA, MATEUS JORGE	4b	2014-04-01
167925	DESROSIERS, DORIS	1a	2014-04-01
168390	DESCHÊNES, ANNE-MARIE	4a	2014-04-01
169082	DIGNARD, MARIE JOSÉE	3b	2014-04-01
170060	DOK, MORITH	1a	2014-04-01
174041	DUPONT, JOSÉE	5b	2014-04-01
174636	DUBOIS, JOSÉE	2b	2014-04-01
174817	DIONNE, NANCY	1a	2014-04-01
175024	DUBOIS, MARIE-HÉLÈNE	4b	2014-04-01
176623	DROLET, GILLES	4c	2014-04-01
177180	DUFOUR, STÉPHANE	1a	2014-04-01
177254	DUFOUR, CAROLINE	1a	2014-04-01
179241	DION, SIMON	6a	2014-04-01
179577	DOYON, ROGER	1a	2014-04-01
179786	DUBREUIL, STÉPHANIE	1a	2014-04-01
181771	DAOUZLI, FAYÇAL	3b	2014-04-01
181897	DÉSORMEAUX, ANNICK	5b	2014-04-01
181925	DEMERS, CHANTALE	4a	2014-04-01
183882	DELPLACE, STEVEN	1a	2014-04-01
184339	DUPONT, SYLVAIN	5a	2014-04-01
185430	DUSSEAULT, ALEXANDRE	3b	2014-04-01
186060	DAGENAIS, DANIEL	1b	2014-04-01
186454	DUFRESNE, CHRISTINE	1a	2014-04-01
186828	D'AOUT, JOE DANY	3b	2014-04-01
186966	DENICOLAI, FRANCIS	4b	2014-04-01
187391	DI MICHELE, RENATO	1a	2014-04-01

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
187844	DANEAU, GILLES	6a	2014-04-01
187945	DAHAN, BENJAMIN	3b	2014-04-01
188353	DUQUETTE, NATHALIE	1a	2014-04-01
188761	DROUIN, SYLVIE	4a	2014-04-01
188839	DESCHÊNES, ALEXANDRE-SACHA	4c	2014-04-01
189615	DIALLO, ALPHA ABDOULAYE	4b	2014-04-01
190161	DIONNE, ALEXANDRE	1a	2014-04-01
191462	DORAIS, SINDY	4a	2014-04-01
191795	DUFORT, JEAN-LOUIS	3b	2014-04-01
192419	DEHGHAN NEJAD, ARMIN NAEIM	1a	2014-04-01
192522	D'ALESSIO, NICOLA	1a	2014-04-01
193216	DUCHARME, ROGER	1a	2014-04-01
193836	DURETTE-LATOUR, WILLIAM	1a	2014-04-01
193857	DROUIN, LUC	4b	2014-04-01
194364	DIHOULOU, JEAN CHRISTOPHE	1b	2014-04-01
194431	DUNN, LOUISE	3b	2014-04-01
194996	DUMAS, STEVE	4b	2014-04-01
195006	DIARRASSOUBA, ISSIAKA	4b	2014-04-01
195438	DONATI-FISET, ANDREANNE	1a	2014-04-01
195452	DUROCHER, MARIE-JOSÉE	4b, C	2014-04-01
195550	DUQUETTE, PASCAL	3b	2014-04-01
195718	DE BENEDICTIS, MARIE-LUISA	6a	2014-04-01
195798	D. NEPTON, NATHALIE	4c	2014-04-01
196014	DAKIRE, ABDELLATIF	1a	2014-04-01
196033	DIGNARD, MARTIN	1b	2014-04-01
196366	DANIS TREMBLAY, STEVE	1a	2014-04-01
196538	DUGAS, MÉLISSA-ANNE	3b	2014-04-01
196571	DIBOUSSE, FADEL	1a	2014-04-01
196641	DESJARDINS, ÉMILIE	3b	2014-04-01
196705	D'MEZA, RICHARD JUNIOR	1a	2014-04-01
197255	DUBUC, MARIE-MICHÈLE	4b	2014-04-01
197300	DUPUIS, JÉRÔME	1a	2014-04-01
197328	DUCHESNE, ALEXANDRA	1b	2014-04-01
197343	DUVAL, FRANCIS	1a	2014-04-01
197389	DAGENAIS, FRÉDÉRIQUE	1a	2014-04-01
197409	DROLET, MARIE JOSÉE	1b	2014-04-01

Certificat	Nom, Prénom	Disciplines	Date d'annulation
197509	DESGAGNÉ, GABRIEL	1a	2014-04-01
197724	DESJARDINS, EMILIE	1a	2014-04-01
197736	DEROME, MARTIN	4a	2014-04-01
197853	DION, VÉRONIQUE	1a	2014-04-01
198119	DELAVAUD, MARIA-KRYSTEL	4c	2014-04-01
198444	DESMARAIS-CÔTÉ, ANABEL	1b	2014-04-01
198516	DUSSAULT, TOMMY	1a	2014-04-01
198587	DUBÉ VÉZINA, SHEENA	1b	2014-04-01
198679	DESCOTEAUX-CUCCAROLO, SIMON	1a	2014-04-01
198879	DANIEL-RIVEST, SAMUEL	1a	2014-04-01
198958	DUCLOS, VENESSA	1a	2014-04-01
199039	DORÉ, RENOLD	1a	2014-04-01
199335	DELORME, KARL-ERIC	3a	2014-04-01
199367	DOSTIE, OLIVIER	1b	2014-04-01
199443	DUVAL, PATRICK	1a	2014-04-01
199454	DESJARDINS-DUGUAY, CYNTHIA	1b	2014-04-01
199540	DE CARUFEL, SAMY	4b	2014-04-01
200221	DOYON, MICHAEL	1a	2014-04-01
200274	DURANDET, CAROLINE	3b	2014-04-01
200779	DELISLE, MARIANNE	1a	2014-04-01
200874	DROUIN, ALEX	1b	2014-04-01
200915	DENIS, VANESSA	1b	2014-04-01
200937	DROUIN-CHARTIER, ALEXIS	1a	2014-04-01
201520	DIONISIO, VANDA	3b	2014-04-01
201557	DAIGLE-LAPOINTE, YZABEL	1b	2014-04-01
202044	DUBUC, BRIGITTE	1b	2014-04-01
202182	DUBOIS, DOMINIC	5a	2014-04-01
202185	DIOP, MOHAMADOU MOURTADA	1a	2014-04-01
202204	DUFOUR, JONATHAN	1b	2014-04-01
202584	DESCHÊNES, JIMMY	3b	2014-04-01
202662	DRAPEAU, VINCENT	1b	2014-04-01
202685	DENOMMÉE-BOUTIN, MARIE-ÈVE	1b	2014-04-01

3.5 MODIFICATION AUX REGISTRES DES INSCRITS

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

Aucune information.

3.5.2 Les cessations d'activités

Cabinets de services financiers

Inscription	Nom du cabinet ou du représentant autonome	Disciplines	Date de cessation
503309	GAÉTAN GAULIN	Assurance de personnes	2014-04-22
507600	9072-5888 QUÉBEC INC.	Assurance de dommages	2014-03-14
514560	FRÉDÉRIC DESLAURIERS	Assurance de personnes	2014-04-17
514698	SONIA CANTIN	Assurance de personnes	2014-04-22
514885	MARC COSSETTE	Assurance de personnes	2014-04-17
515728	DE BROUWER & ASS. INC.	Assurance de personnes	2014-04-17
600018	AMEL GUECIOUEUR	Assurance de personnes	2014-04-22

3.5.3 Les ajouts concernant les personnes physiques autorisées, les personnes désignées responsables, d'un chef de la conformité ou d'un dirigeant responsable

Courtiers

Nom de la firme	Nom	Prénom	Date
STABLE CAPITAL ADVISORS INC.	Vaillancourt	Marc	2014-04-16

3.5.4 Les nouvelles inscriptions

Aucune information.

3.6 AVIS D'AUDIENCES

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF) – Mai 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Gérald Thibeault 132449	(CD00-0998)	François Folot, président Pierre Décarie Ginette Racine, A.V.C.	6 mai 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Avoir témoigné de la signature d'un consommateur hors de sa présence	Audition sur culpabilité
Yongxin Lou 169334	(CD00-0918)	Janine Kean, président Nacera Zergane Louis Rouleau, A.V.A.	6 mai 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Ne pas chercher à avoir une connaissance complète des faits. Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur.	Audition culpabilité/ sanction
Claude Couture 108326	(CD00-0951)	Sylvain Généreux, président Gisèle Balthazard, A.V.A. Ginette Racine, A.V.C.	8 mai 2014 à 9h30 9 mai 2014 à 9h30	Commission des lésions professionnelles 500, boul. René-Lévesque Ouest, 18e étage, Montréal (Québec) H2Z 1W7	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Défaut de respecter ses obligations à l'égard du profil d'investisseur. Inexécution ou mauvaise exécution du mandat et/ou défaut de rendre compte du mandat.	Audition sur culpabilité

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF) – Mai 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					Proposition ou transaction à l'insu du consommateur ou pour une personne fictive. Avoir fait signer un document en blanc.	
Myrtha Laesa Merlini 190556	(CD00-1007)	Claude Mageau, président Louis-Georges Boily André Chicoine, A.V.C.	8 mai 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents. Défaut de fournir aux assureurs les renseignements d'usage et/ou fournir de faux renseignements. Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence, professionnalisme, bonne foi et équité.	Audition sur culpabilité
Paul-André Bélisle 102214	(CD00-0965)	François Folot, président Claude Trudel, A.V.A. Gisèle Balthazard, A.V.A.	12 mai 2014 à 9h30 13 mai 2014 à 9h30 14 mai 2014 à 9h30 15 mai 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, Bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Recommandation inappropriée en assurances Défaut de respecter les obligations à l'égard de l'analyse des besoins financiers.	Audition sur culpabilité

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF) – Mai 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Marc D'Aragon 108946	(CD00-1003)	François Folot, président Serge Lafrenière Suzanne Côté	20 mai 2014 à 9h30 21 mai 2014 à 9h30 22 mai 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Transaction non dans l'intérêt de l'investisseur. Défaut de respecter les obligations à l'égard de l'analyse des besoins financiers.	Audition sur culpabilité
Christian Turcotte 194980	(CD00-1019)	Janine Kean, président Monique Puech Bruno Therrien	20 mai 2014 à 9h30 21 mai 2014 à 9h30 22 mai 2014 à 9h30 23 mai 2014 à 9h30	Commission des lésions professionnelles 500, boul. René-Lévesque Ouest, 18^{e} étage, Montréal (Québec) H2Z 1W7	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères. Falsification ou contrefaçon de signature ou de documents. Conflits d'intérêts.	Audition sur culpabilité
Abdellah Bourbel 167874	(CD00-0942)	François Folot, président Dyan Chevrier, A.V.A. Nacera Zergane	27 mai 2014 à 9h30 28 mai 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Appropriation de fonds pour fins personnelles ou/ non-paiement des sommes perçues à une institution financière. Inexécution ou mauvaise exécution du mandat et/ou défaut de rendre compte	Audition sur culpabilité

RÔLE DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE LA SÉCURITÉ FINANCIÈRE (CSF) – Mai 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					du mandat.	
Emmanuel Desire Poukpa 176588	(CD00-1025)	François Folot, président André Chicoine, A.V.C. Serge Lafrenière	29 mai 2014 à 9h30	Commission des lésions professionnelles 500, boul. René-Lévesque ouest, 18e étage, Montréal (Québec) H2Z 1W7	Informations et/ou explications incomplètes, trompeuses ou mensongères.	Audition sur culpabilité
Qi Hong Zhang 172330	(CD00-0937)	Sylvain Généreux, président Daniel Bissonnette Stéphane Côté, A.V.C.	29 mai 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Ne pas chercher à avoir une connaissance complète des faits. Défaut d'exercer ses activités avec intégrité, honnêteté, loyauté, compétence, professionnalisme, bonne foi et équité.	Audition sur culpabilité
Moulay El Mehdi El Manar El Bouanani 176483	(CD00-1030)	François Folot, président André Chicoine, A.V.C. Jean-Michel Bergot	30 mai 2014 à 9h30	Chambre de la sécurité financière 300, Léo-Pariseau, bureau 2600, Montréal (Québec) H2X 4B8	Défaut de fournir aux assureurs les renseignements d'usage et/ou fournir de faux renseignements. Proposition ou transaction à l'insu du consommateur ou pour une personne fictive. Effectuer un rabais de prime ou accepter un mode de paiement différent ou paiement des primes par le représentant.	Audition moyens préliminaires

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
Paul Morissette, expert en sinistre Certificat n° 124585 ET	2013-08-01(E)	M^e^ Daniel M. Fabien, président M. Claude Gingras, membre, M^me^ Élaine Savard, membre	12, 13 et 14 mai 2014 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	1 chef pour avoir tiré ou cherché à tirer un profit personnel d'une affaire qui lui est confiée, autrement que pour sa réclamation. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et articles 1, 9 et 11 (2) du Code de déontologie des experts en sinistre); 1 chef pour avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et article 10 du Code de déontologie des experts en sinistre).	Audition des plaintes
Marc Ouellette, expert en sinistre Certificat n° 125436	2013-08-02(E)				1 chef pour avoir représenté à la fois les intérêts d'un assuré et ceux de l'assureur de ce dernier. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et articles 1 et 9 du Code de déontologie des experts en sinistre) ; 1 chef pour avoir induit un assureur en erreur, avoir abusé de sa bonne foi ou usé de procédés déloyaux à son endroit. (article 16 de la Loi sur la	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					distribution de produits et services financiers et articles 10 et 48 du Code de déontologie des experts en sinistre) ; 1 chef pour avoir eu une tenue de dossier non conforme à la réglementation. (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, aux articles 10 et 58 (1) du Code de déontologie des experts en sinistre et articles 12 et 21 Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome).	
Christine Desormeaux, expert en sinistre Certificat n° 109930	2013-10-04(E)	M^e^ Daniel M. Fabien, président-suppléant M^me^ Élaine Savard, membre M. Claude Gingras, membre	15 mai 2014 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	1 chef pour avoir agi dans une discipline sans y être autorisée. Un représentant exerce ses activités dans chaque discipline ou chaque catégorie de discipline pour laquelle il est autorisé à agir par certificat de l'Autorité. Constituent des disciplines : l'assurance de personnes; l'assurance collective des personnes; l'assurance de dommages; l'expertise en règlement de sinistres; la planification financière (articles 13 et 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, l'article 9 al. 2 [devenu 10 al.1] du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant [D. 99.07.08,	Audition des plaintes

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					99-07-06, c. D-9.2, r. 7] et les articles 2 et 28 [devenus 2 et 26] du Code de déontologie des experts en sinistre [c. D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4]); 1 chef pour avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités (article 111 [maintenant 10 al. 2] du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant [D. 99.07.08, 99-07-06, c. D-9.2, r. 7], les articles 10 et 59(1) [devenus 10 et 58(1)] du Code de déontologie des experts en sinistre [c. D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4] et les articles 10(3) et (4) et 12 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants [c. D-9.2, r. 1.3, r. 10]); 1 chef pour avoir fait des représentations fausses, trompeuses ou susceptibles d'induire en erreur (article 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, l'article 111 [devenu 10 al. 2] du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant [D. 99.07.08, 99-07-06, c. D-9.2, r. 7], et les articles 7, 13, 27, 51 et 59(1) [devenus 16, 20, 25, 48 et 58(1)] du Code de déontologie des experts en sinistre [c. D-9.2, r. 1.02, r.	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					1.02.1 et r. 4]); 1 chef pour avoir utilisé le titre d'expert en sinistre sans y être autorisée. Nul ne peut utiliser le titre d'expert en sinistre ou l'abréviation de ce titre à moins d'être titulaire d'un certificat délivré à cette fin par l'Autorité. Il en est de même pour tous les titres similaires à celui d'expert en sinistre, ou les abréviations de ces titres, qui sont déterminés par règlement (articles 12, 16 et 44 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et l'article 110, devenu le 1er alinéa de l'article 9 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant [D. 99.07.08, 99-07-06, c. D-9.2, r. 7]).	
ET Claude Bergeron, expert en sinistre Certificat n^{o} 165732	2013-10-07(E)				1 chef pour avoir fait défaut de tenir compte de la limite de ses aptitudes, de ses connaissances et des moyens mis à sa disposition avant d'accepter un mandat, et ce, en exerçant des activités d'expert en sinistre relativement au règlement d'environ 32 dossiers de sinistres en assurance de dommages des entreprises, une catégorie de	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					discipline pour laquelle il ne détenait pas la certification requise (articles 13 et 16 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, l'article 9 al. 2 [devenu 10 al.1] du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant [Décision 99.07.08, 99-07-06; c. D-9.2, r. 7], et les articles 2 et 26 du Code de déontologie des experts en sinistre [c. D-9.2, r. 4]).	
ET						
Pierre Boulianne, expert en sinistre Certificat n^{o} 104624	2013-11-02(E)				7 chefs pour avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire (articles 12, 13 et 85 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, l'article 9 alinéa 2 [devenu 10 al.1] du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (Décision 99.07.08, 99-07-06, RLRQ, chapitre D-9.2, r. 7) et les articles 2 et 59(12) [devenu 58(14)] du *Code de déontologie des experts en sinistres* (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4);	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					2 chefs pour avoir, à titre de directeur de succursale, permis à deux personne du même cabinet d'utiliser le titre d'expert en sinistre sans que ces dernier ne détiennent la certification requise. L'expert en sinistre doit s'assurer que lui-même, ses mandataires et ses employés respectent les dispositions de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (articles 12, 14, 44 et 85 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, les articles 110 et 111 [devenus 9 et 10] du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (D. 99.07.08, 99-07-06; RLRQ, chapitre D-9.2, r. 7) et l'article 2 du *Code de déontologie des experts en sinistres* (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4).	
ET						
Annie Levasseur, expert en sinistre Certificat n^{o} 166454	2013-11-03(E)				1 chef pour avoir a agi comme expert en sinistres dans environ 280 dossiers de règlements de sinistres en assurance de dommages des entreprises, une catégorie de discipline pour laquelle elle ne détenait pas la certification requise (articles 13 et 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, l'article 9 al. 2 [devenu 10 al.1]	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* [D. 99.07.08, 99-07-06, c. D-9.2, r. 7] et les articles 2 et 28 [devenus 2 et 26] du *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4]); 1 chef pour avoir fait de fausse représentation quant à son niveau de compétence ou quant à l'efficacité de ses services ou quant à ceux de son cabinet ou de sa société autonome (article 16 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers,* l'article 111 [maintenant 10 al. 2] du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* [D. 99.07.08, 99-07-06, c. D-9.2, r. 7], les articles 10 et 59(1) [devenus 10 et 58(1)] du *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4] et les articles 10(3) et (4) et 12 du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* [c. D-9.2, r. 1.3, r. 10]); 1 chef pour avoir a agi de façon à induire en erreur les parties en cause ou leur assureur quant à son niveau de compétence et les services professionnels qu'elle pouvait rendre, en omettant de leur divulguer qu'elle n'était pas autorisée à agir comme expert pour le règlement de sinistres en assurance de dommages des entreprises (article 16 de	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					la *Loi sur la distribution de produits et services financiers,* l'article 111 [devenu 10 al. 2] du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* [D. 99.07.08, 99-07-06, c. D-9.2, r. 7], et les articles 7, 13, 27, 51 et 59(1) [devenus 16, 20, 25, 48 et 58(1)] du *Code de déontologie des experts en sinistre* [c. D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4]); 1 chef pour avoir a agi utilisé le titre «expert en sinistres» sans être titulaire d'un certificat l'y autorisant (articles 12, 16 et 44 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* et l'article 110, devenu le 1er alinéa de l'article 9 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* [D. 99.07.08, 99-07-06, c. D-9.2, r. 7].	
ET Jacques Bouchard, expert en sinistre Certificat n° 104166	2013-12-04(E)				3 chefs pour avoir exercé ses activités avec des personnes qui ne sont pas autorisées à exercer de telles activités par cette loi ou ses règlements d'application ou d'utiliser leurs services pour ce faire (articles 12, 13 et 85 de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*, l'article 9 alinéa 2	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					[devenu 10 al.1] du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (Décision 99.07.08, 99-07-06, RLRQ, chapitre D-9.2, r. 7) et les articles 2 et 59(12) [devenu 58(14)] du *Code de déontologie des experts en sinistres* (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4); 1 chefs pour avoir permis à une personne d'utiliser le titre «expert en sinistre» sans être titulaire d'un certificat l'y autorisant alors qu'il était le directeur responsable de la succursale (articles 12, 14, 44 et 85 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, les articles 110 et 111 [devenus 9 et 10] du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (D. 99.07.08, 99-07-06; RLRQ, chapitre D-9.2, r. 7) et l'article 2 du *Code de déontologie des experts en sinistres* (RLRQ, chapitre D-9.2, r. 1.02, r. 1.02.1 et r. 4).	
Louise Gagnon, inactive comme courtier en assurance de dommages	2011-04-02(C)	M^{e} Patrick de Niverville, président M^{me} France Laflèche, membre M. Marc-Henri	16 mai 2014 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	1 chef pour avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux (article 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages); 2 chefs pour avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (article 37(4) du Code de déontologie	Audition pour retrait de la plainte

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
		Germain, membre			des représentants en assurance de dommages); 6 chefs pours avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités (article 9 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages).	
Marc Gignac, courtier en assurance de dommages Certificat n^{o} 114448	2013-12-02(C)	M^{e} Patrick de Niverville M. Carl Hamel, membre, M^{me} France Laflèche, membre	20 mai 2014 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	1 chef pour avoir fait défaut de répondre dans les plus brefs délais à toute correspondance provenant du syndic et 1 chef pour avoir fait défaut de se présenter à toute rencontre à laquelle il est convoqué par le syndic (article 342 Loi sur la distribution de produits et services financiers et les articles 34, 34.1 et 35 Code de déontologie des représentants en assurance de dommages).	Audition de la plainte
Ginette Jodoin, courtier en assurance de dommages Certificat n^{o} 163441	2013-12-07(C)	M^{e} Patrick de Niverville, président M. Brian Brochet, membre M. Marc-Henri Germain, membre	27 mai 2014 (9h30)	Chambre de l'assurance de dommages - Montréal	1 chef pour avoir fait défaut de rendre compte de l'exécution du mandat (articles 9, 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (R.L.R.Q. c. D-9.2, r. 5); 2 chefs pour avoir fait défaut d'agir en conseiller consciencieux en omettant d'éclairer les clients sur leurs droits et	Audition de la plainte

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					obligations et en ne leur donnant pas tous les renseignements nécessaires ou utiles (article 37(6) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (R.L.R.Q. c. D-9.2, r. 5); 2 chefs pour avoir fait défaut de faire preuve de disponibilité (articles 8, 9, 37(1) et 37(4) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (R.L.R.Q. c. D-9.2, r. 5); 2 chefs pour avoir fait défaut de donner suite, dans les plus brefs délais, aux instructions d'un client ou de le prévenir de l'impossibilité de s'y conformer (articles 13, 25 et 26 du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (R.L.R.Q. c. D-9.2, r. 5); 2 chefs pour avoir négligé les devoirs professionnels reliés à l'exercice de ses activités (articles 9 et 37(1) du Code de déontologie des représentants en assurance de dommages (R.L.R.Q. c. D-9.2, r. 5); 1 chef pour avoir fait une déclaration fausse, trompeuse ou susceptible d'induire en erreur (articles 15 et 37(7) du Code de déontologie des	

RÔLES DES AUDIENCES DE LA CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES (ChAD) MAI 2014

Partie intimée	N° du dossier	Membres	Date / heure	Lieu	Nature de la plainte	Type d'audition
					représentants en assurance de dommages (R.L.R.Q. c. D-9.2, r. 5).	

3.7 DÉCISIONS ADMINISTRATIVES ET DISCIPLINAIRES

Aucune information.

3.8 AUTRES DÉCISIONS

Aucune information.