

3.2

Réglementation

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Aucune information.

3.2.2 Publication

Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites - Rehaussement de la protection des clients âgés et vulnérables

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

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

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

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

Renseignements additionnels

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

Minh-Anh Nguyen
Analyste à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, poste 4803
Numéro sans frais : ou 1 877 525-0337
minhanh.nguyen@lautorite.qc.ca.

Le 15 juillet 2021

Avis de publication des ACVM

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

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

Rehaussement de la protection des clients âgés et vulnérables

Le 15 juillet 2021

Introduction

Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (les **ACVM** ou **nous**) mettent en œuvre des modifications du *Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le **règlement**) et 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**, collectivement les **textes réglementaires**) (les **modifications**), lesquelles portent sur les dispositions des textes réglementaires se rapportant aux activités commerciales et à la relation client-personne inscrite et visent à rehausser la protection des clients âgés et vulnérables grâce aux outils et aux indications qu'elles mettent à la disposition des personnes inscrites pour aborder les enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales.

Les ACVM ont élaboré les modifications de concert avec l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels. Les modifications s'appliquent à toutes les sociétés inscrites, y compris les membres de ces deux organismes d'autoréglementation. Ces derniers prévoient mettre en œuvre des modifications correspondantes à leurs règles respectives. Sous réserve des approbations requises, ces modifications apportées aux règles des organismes d'autoréglementation entreront en vigueur le 31 décembre 2021.

Les modifications devraient être mises en œuvre par tous les membres des ACVM. Sous réserve de l'approbation des ministres compétents, elles entreront en vigueur le 31 décembre 2021. S'il y a lieu, des renseignements sur le processus d'approbation dans chaque territoire sont fournis en annexe. Leur mise en œuvre fera l'objet d'une période de transition exposée ci-après.

Le présent avis renferme les annexes suivantes :

- Annexe A – Résumé des commentaires et réponse;
- Annexe B – Liste des intervenants;
- Annexe C – Prise du règlement

On pourra consulter le présent avis sur les sites Web suivants des membres des ACVM :

www.albertasecurities.com

www.lautorite.qc.ca

www.bcsc.bc.ca

www.fcaa.gov.sk.ca

www.fcnb.ca

www.mbsecurities.ca

nssc.novascotia.ca

www.osc.ca

Objet

Les aînés forment une tranche de plus en plus importante d'investisseurs dont les besoins et les enjeux exigent qu'on s'y attarde. Une protection efficace des investisseurs et la satisfaction des besoins et des priorités des investisseurs âgés et vulnérables sont au cœur du mandat des ACVM. Les modifications s'inscrivent dans le projet des ACVM visant à améliorer cette protection grâce aux outils et aux indications qu'elles mettent à la disposition des personnes inscrites pour aborder les enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales.

Personne de confiance

Selon les modifications, les personnes inscrites devront prendre des mesures raisonnables pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, de même que le consentement écrit du client à communiquer avec cette dernière dans les circonstances prévues par le règlement.

Blocages temporaires

En outre, les modifications viennent préciser qu'il n'est pas interdit aux sociétés inscrites et aux personnes physiques inscrites d'imposer un blocage temporaire sur la souscription, l'achat ou la vente de titres pour le compte d'un client ou sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte d'un client, pourvu qu'elles prennent certaines mesures prévues par le règlement, dans les cas suivants :

- la société inscrite estime raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu;
- la société inscrite estime raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Contexte

Les Canadiens vivent plus longtemps que jamais, et les aînés représentent une proportion de plus en plus grande de la population canadienne totale¹. Comme l'espérance de vie des investisseurs augmente, il faut offrir davantage de stratégies et de conseils financiers ciblés sur les besoins d'une population vieillissante² et être plus sensible aux changements parfois subtils pouvant se produire avec l'âge.

Les personnes inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les indices d'exploitation financière, de vulnérabilité ou de diminution des facultés mentales en raison des interactions qu'elles ont avec leurs clients et des connaissances qu'elles acquièrent ainsi.

Les ACVM reconnaissent que, pour protéger les clients âgés et vulnérables, il importe de fournir aux personnes inscrites des outils et des indications dont ils peuvent se servir ou s'inspirer afin de contrer l'exploitation financière et de répondre aux enjeux découlant de la diminution des facultés mentales d'un client, tout en tenant compte de l'importance du maintien de son autonomie. Il importe aussi de procurer aux clients des solutions et d'assurer leur autonomie pour se protéger en situation de vulnérabilité. Elles estiment que les modifications constituent une étape vers l'atteinte de ces objectifs.

Les ACVM reconnaissent que les clients âgés ne forment pas un groupe homogène et que tous ne sont pas vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts. Elles savent aussi que les clients vulnérables ne sont pas tous des personnes âgées. La vulnérabilité peut toucher des clients de tous âges, revêtir plusieurs formes et être temporaire, sporadique ou permanente.

Publications pertinentes

Nous avons publié des projets de modification des textes réglementaires aux fins de consultation le 5 mars 2020 (les **projets de modification**). On y trouvera d'autres renseignements sur le contexte de l'initiative, notamment sur le travail effectué par les autorités en valeurs mobilières du Canada au cours des dernières années pour aborder les enjeux de l'exploitation financière et de la diminution des facultés mentales touchant les investisseurs âgés et vulnérables³. On peut également consulter les documents publiés après les projets de modification, dont l'Avis 11-790 du personnel de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario intitulé *Protecting Aging Investors through Behavioural Insights* publié en novembre 2020, qui présente des techniques comportementales visant à inciter les clients âgés à fournir des renseignements sur une personne de confiance.

Comme il est indiqué dans l'Avis 31-354 du personnel des ACVM, *Pratiques recommandées d'interaction avec les clients âgés ou vulnérables*, nous encourageons les sociétés inscrites à élaborer à l'intention de leur personnel des programmes de formation 1) sur la reconnaissance des indices d'une possible diminution des facultés mentales d'un client, sur l'incidence de tels

1 Les données du recensement canadien de 2016 indiquent qu'environ 5,9 millions de Canadiens étaient âgés de 65 ans ou plus, soit près de 17 % de la population totale du Canada. Source : Statistique Canada, « Profil du recensement, Recensement de 2016 » (2016).

2 Les ménages ayant à leur tête des Canadiens âgés de 65 ans ou plus contrôlent environ 541 milliards de dollars d'actifs financiers autres que les régimes de retraite, soit 39 % du total de ces actifs détenus par les ménages canadiens. Source : Statistique Canada, « Enquête sur la sécurité financière » (2016).

3 Avis de consultation des ACVM, Projets de modification visant à rehausser la protection des clients âgés et vulnérables, Projet de *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, 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* (Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, 5 mars 2020 – Vol. 17, n° 9).

changements sur la capacité du client de prendre des décisions financières et sur les implications que ces changements peuvent avoir pour les clients, et 2) sur la détection et la gestion des cas de possible exploitation financière de leurs clients âgés ou vulnérables, y compris sur la reconnaissance des indices d'un abus de procuration ou d'autorisation de négocier limitée dans le but d'exploiter un client. La formation aidera les sociétés à remplir les obligations que leur impose le paragraphe 2 de l'article 11.1 du règlement.

L'Autorité des marchés financiers invite les personnes inscrites faisant affaire au Québec à consulter le projet de loi n° 101, *Loi visant à renforcer la lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité ainsi que la surveillance de la qualité des services de santé et des services sociaux*⁴, qui a été présenté au Québec le 9 juin 2021. Les modifications introduites par ce projet de loi auront une incidence sur le secteur financier et, par conséquent, sur les personnes inscrites faisant affaire au Québec. Ainsi, une fois le projet de loi sanctionné, l'Autorité des marchés financiers proposera de modifier le Règlement 31-103 une fois de plus afin d'harmoniser la définition de « client vulnérable » avec celle de « personne en situation de vulnérabilité » figurant dans cette loi.

Résumé des commentaires écrits reçus par les ACVM

Durant la consultation, nous avons reçu 27 mémoires. Nous les avons étudiés et remercions les intervenants de leur participation. Un résumé de leurs commentaires, accompagnés de nos réponses, figure à l'Annexe A du présent avis. Le nom des intervenants est indiqué à l'annexe B du présent avis.

On peut consulter les mémoires sur les sites Web des autorités suivantes :

- l'Alberta Securities Commission à www.albertasecurities.com;
- l'Autorité des marchés financiers à www.lautorite.qc.ca;
- la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario à www.osc.ca.

Résumé des changements

Lors de l'élaboration des modifications, nous avons examiné attentivement les commentaires reçus sur les projets de modification. Nous avons trouvé convaincantes certaines suggestions de changement et apporté des révisions en conséquence; nous avons aussi apporté d'autres changements au texte en vue de préciser l'interprétation des nouvelles obligations. Comme ces changements ne sont pas importants, nous ne publions pas les modifications pour une autre consultation.

Les principaux changements effectués par rapport aux projets de modification sont résumés ci-après. Les changements apportés aux projets de modification et leur raison d'être sont exposés en détail à l'Annexe A du présent avis.

Définitions

- Les modifications ne définissent pas l'expression « facultés mentales ». Plutôt qu'une définition dans le règlement, l'instruction générale présente des indications sur les facteurs

⁴ Le projet de loi n° 101 a été présenté lors de la 1^{re} session de la 42^e législature à l'Assemblée nationale du Québec.

pouvant aider la personne inscrite à déceler les indices montrant qu'un client ne dispose pas des facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

- L'expression « personne de confiance » a été définie et s'entend de « la personne physique désignée par le client avec laquelle la personne inscrite peut communiquer conformément au consentement écrit de celui-ci ».
- Nous avons ajouté des indications afin de préciser que les listes d'exemples contenues dans l'instruction générale à propos des indices d'exploitation financière d'un client ou des indices d'insuffisance de ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières ne sont pas exhaustives. Les indications établissent également qu'à lui seul, un indice ne révèle pas nécessairement qu'il y a exploitation financière ou que les facultés mentales du client sont insuffisantes pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Personne de confiance

- Nous avons déplacé l'obligation relative à la personne de confiance de l'article 13.2 (*Connaissance du client*) à un nouvel article 13.2.01 (*Connaissance du client – personne de confiance*) afin de préciser que rien n'empêche une personne inscrite d'ouvrir ou de tenir un compte si le client refuse ou omet de désigner une personne de confiance, pourvu qu'elle prenne des mesures raisonnables pour obtenir cette information avec l'information relative à la connaissance du client. Nous avons également ajouté des indications dans l'instruction générale sur la collecte et la mise à jour de l'information sur la personne de confiance dans le cadre du processus de connaissance du client.
- Nous avons retiré l'obligation que la personne de confiance soit majeure dans son territoire de résidence et avons plutôt ajouté dans l'instruction générale une indication précisant que la personne inscrite devrait encourager son client à nommer comme personne de confiance une personne physique digne de confiance, mature et capable de communiquer et de soutenir des conversations possiblement difficiles avec la personne inscrite sur la situation personnelle du client.
- Nous avons ajouté une indication dans l'instruction générale afin de préciser que, bien que l'obligation relative à la personne de confiance ne s'applique qu'aux clients qui sont des personnes physiques, rien n'empêche la personne inscrite de demander des renseignements sur une personne de confiance auprès d'un client autre qu'une personne physique qui, par exemple, est une société à peu d'actionnaires faisant partie du plan de placement personnel d'une personne physique.
- Nous avons retiré la liste de personnes physiques (soit tuteur légal du client, liquidateur d'une succession dont le client est bénéficiaire, fiduciaire d'une fiducie dont le client est bénéficiaire) pouvant être visées par une demande de confirmation ou de renseignements de la personne inscrite auprès de la personne de confiance et n'avons conservé que la mention « représentant légal du client, le cas échéant » dans le règlement. Dans l'instruction générale, nous avons ajouté une indication énonçant que la personne inscrite peut s'adresser à la personne de confiance pour qu'elle lui confirme ou lui transmette le nom et les coordonnées du représentant légal du client, notamment son tuteur légal ou

encore le liquidateur d'une succession ou le fiduciaire d'une fiducie dont il est le bénéficiaire.

- Nous avons ajouté une indication dans l'instruction générale sur la mise à jour de l'information sur la personne de confiance, notamment dans le cas où le client a refusé par le passé d'en fournir.

Blocages temporaires

- Nous avons précisé dans l'instruction générale que le fait qu'un client ne désigne aucune personne de confiance n'empêche pas la société inscrite d'imposer un blocage temporaire conformément à l'article 13.19 (*Conditions du blocage temporaire*).
- Le sous-paragraphe c du paragraphe 3 de l'article 13.19 du règlement précise que, si la société inscrite ou la personne physique inscrite impose un blocage temporaire, la société doit revoir les faits pertinents dès que possible après l'avoir imposé, et à une fréquence raisonnable, afin d'établir si son maintien est approprié. Dans l'instruction générale, nous avons ajouté des indications sur la teneur de la révision.
- Nous avons supprimé le sous-paragraphe énonçant que la société inscrite devait « mettre fin [au blocage temporaire] et décider de procéder ou non à la souscription, à l'achat ou à la vente de titres, ou au retrait ou au transfert de fonds ou de titres » puisque nous estimons que cette mesure est implicite au fait que les blocages prévus à l'article 13.19 sont temporaires.

Modification corrélative

En raison du déplacement de l'obligation relative à la personne de confiance de l'article 13.2 (*Connaissance du client*) au nouvel article 13.2.01 (*Connaissance du client – personne de confiance*), il est nécessaire de modifier le sous-paragraphe l du paragraphe 2 de l'article 11.5 (*Dispositions générales concernant les dossiers*) afin d'y insérer un renvoi à l'article 13.2.01.

Transition

Les modifications entrent en vigueur au même moment que les dispositions relatives à la connaissance du client introduites par les réformes axées sur le client (soit le 31 décembre 2021)⁵.

Il est entendu que nous nous attendons à ce que les personnes inscrites prennent des mesures raisonnables pour recueillir l'information sur les personnes de confiance auprès de leurs clients actuels non pas dès la date d'entrée en vigueur des modifications, mais plutôt la première fois qu'elles mettront à jour l'information relative à la connaissance du client conformément à l'article 13.2 (*Connaissance du client*) après le 31 décembre 2021.

⁵ Avis de publication des ACVM, *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, Modification de l'Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites, Réformes en vue du rehaussement de la relation client-personne inscrite (réformes axées sur le client) (Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, 3 octobre 2019 – Vol. 16, n° 39).

Questions

Veillez adresser vos questions à l'une des personnes suivantes :

Minh-Anh Nguyen
Analyste à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337 ou 1 877 525-0337
minhanh.nguyen@lautorite.qc.ca

Deborah Gillis
Conseillère juridique/Senior Legal Counsel
Commission des services financiers et des services aux consommateurs/Financial and Consumer
Services Commission
506 643-7112
Deborah.Gillis@fcnb.ca

Paola Cifelli
Manager, Policy and Initiatives, Investor Office
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 263-7669
pcifelli@osc.gov.on.ca

Jennifer Lee-Michaels
Senior Advisor, Policy, Investor Office
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario
416 593-8155
jleemichaels@osc.gov.on.ca

Bonnie Kuhn
Senior Legal Counsel, Market Regulation
Alberta Securities Commission
403 355-3890
bonnie.kuhn@asc.ca

Anne Hamilton
Senior Legal Counsel
Capital Markets Regulation Division
British Columbia Securities Commission
604 899-6716 ou 1 800 373-6393
ahamilton@bcsc.bc.ca

Curtis Brezinski
Compliance Auditor, Capital Markets
Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
306 787-5876
curtis.brezinski@gov.sk.ca

Steve Gingera
Legal Counsel
Commission des valeurs mobilières du Manitoba
204 945-5070
Steven.Gingera@gov.mb.ca

David Harrison
Investor Education and Communications Officer
Nova Scotia Securities Commission
902 222-5896
David.Harrison@novascotia.ca

Steven Dowling
Acting Director
Superintendent of Securities, Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard
902 368-4551
sddowling@gov.pe.ca

Renée Dyer
Superintendent of Securities
Office of the Superintendent of Securities, Service NL
709 729-4909
ReneeDyer@gov.nl.ca

Jeff Mason
Surintendant des valeurs mobilières
Ministère de la Justice, Gouvernement du Nunavut
867 975-6591
jmason@gov.nu.ca

Tom Hall
Bureau du surintendant des valeurs mobilières
Territoires du Nord-Ouest
867 767-9305
Tom_Hall@gov.nt.ca

Rhonda Horte
Securities Officer
Bureau du surintendant des valeurs mobilières du Yukon
867 667-5466
rhonda.horte@gov.yk.ca

ANNEXE A
RÉSUMÉ DES COMMENTAIRES ET RÉPONSES

La présente annexe est un résumé des commentaires écrits que nous avons reçus du public au sujet des propositions et de nos réponses à ces commentaires. Sur les 27 mémoires reçus, huit proviennent d'associations sectorielles, neuf, de personnes inscrites, deux, du milieu juridique et huit, d'investisseurs et de groupes de défense des investisseurs.

Nous remercions tous les intervenants de leurs commentaires.

No	Objet	Commentaire	Réponse
I. Commentaires généraux			
1.	Appui général	<p>Dans l'ensemble, les intervenants manifestent leur appui aux propositions en tant qu'outil permettant de renforcer la protection des investisseurs.</p> <p>Quelques intervenants manifestent leur appui à l'approche harmonisée à l'échelle du Canada, applicable aux personnes inscrites auprès des ACVM et aux membres de l'OCRCVM et de l'ACFM.</p> <p>Quelques intervenants félicitent les ACVM d'avoir réussi à établir un équilibre délicat entre le maintien de l'autonomie des clients et la fourniture aux personnes inscrites d'outils leur permettant de faire face aux enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales.</p>	Nous remercions les intervenants de leur soutien.
2.	Transition	<p>Quelques intervenants se déclarent favorables à l'harmonisation de la période de transition avec les dispositions relatives à la connaissance du client prévues par les réformes axées sur le client. Selon eux, la mise en œuvre des propositions nécessiterait des améliorations technologiques et, en conséquence, davantage de temps et d'investissements. L'harmonisation des deux initiatives réglementaires se traduirait par des gains d'efficacité en permettant une mise en œuvre simultanée.</p>	<p>Les modifications entreraient en vigueur en même temps que les dispositions relatives à la connaissance du client prévues dans les réformes axées sur le client.</p> <p>Il est entendu que nous nous attendons à ce que les personnes inscrites soient tenues de prendre des mesures raisonnables pour recueillir de l'information sur les personnes de confiance auprès des clients existants non pas dès la date d'entrée en vigueur des modifications (c.-à-d. le 31 décembre 2021), mais plutôt la première fois qu'elles</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
		Un intervenant recommande de prolonger la période de transition. Il demande qu'une période de transition raisonnable et suffisante soit offerte pour recueillir l'information sur la personne de confiance auprès des clients existants.	mettront à jour l'information relative à la connaissance du client conformément à l'article 13.2 [<i>Connaissance du client</i>] après le 31 décembre 2021.
3.	Suggestions d'ordre rédactionnel	Nous avons reçu un certain nombre de suggestions et de commentaires mineurs d'ordre rédactionnel.	Même si nous avons retenu bon nombre des formulations suggérées, le présent résumé ne comprend pas la liste détaillée des changements d'ordre rédactionnel que nous avons effectués.
4.	Exploitation par des personnes physiques inscrites	Un intervenant craint que des investisseurs vulnérables puissent également être exploités par des personnes physiques inscrites.	Bien que les modifications ne traitent pas des circonstances dans lesquelles un investisseur vulnérable est exploité par une personne physique inscrite, la législation en valeurs mobilières impose aux personnes inscrites des obligations en matière de conduite, qui comprennent l'obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.
II. Définitions / Notions			
1.	« client vulnérable »	<p>Selon certains intervenants, la définition de l'expression « client vulnérable » est trop restrictive. Les intervenants proposent d'élargir la définition pour inclure des facteurs tels que les barrières linguistiques, l'isolement social, la dépendance importante envers une autre personne, l'inconduite de la personne inscrite, l'âge, le statut de minorité visible et le niveau de connaissances.</p> <p>Un intervenant propose de supprimer la mention de l'âge dans la description de la catégorie d'investisseurs devant être protégés, car le fait d'associer l'âge à la vulnérabilité pourrait causer de la discrimination fondée sur l'âge.</p>	<p>Après avoir examiné les commentaires de façon approfondie, nous ne proposons pas d'apporter de changements importants à la définition de l'expression « client vulnérable » pour l'instant. La définition concorde avec l'objet des modifications. L'élargissement de la définition pour inclure l'inconduite de la personne inscrite ou les vulnérabilités causées par d'autres facteurs échappe au champ d'application du présent projet. Toutefois, les ACVM pourraient envisager la possibilité d'évaluer rétrospectivement l'efficacité des modifications et l'adhésion à celles-ci, laquelle évaluation pourrait donner lieu à une modification ultérieure de la définition.</p> <p>Étant donné que les clients âgés ne forment pas un groupe homogène et qu'ils ne sont pas tous vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts, la définition de l'expression « client vulnérable » ne comprend aucune indication quant à l'âge.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
2.	« facultés mentales »	<p>Un intervenant suggère de restreindre la définition de « facultés mentales » pour que l'accent soit mis sur la capacité de comprendre l'information <i>pertinente</i> plutôt que <i>toute</i> information, car la capacité de comprendre <i>toute</i> information est trop large. Si la définition est restreinte à l'information <i>pertinente</i> pour la prise de décisions financières, le seuil est abaissé.</p> <p>Un autre intervenant recommande d'élargir la définition afin qu'elle englobe la capacité du client d'exprimer sa volonté.</p>	<p>Comme il est indiqué dans l'avis, nous avons supprimé la définition de l'expression « facultés mentales » dans le règlement. Par contre, l'instruction générale donne des indications supplémentaires sur les facteurs qu'une personne inscrite peut prendre en considération pour repérer des indices montant qu'un client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières.</p> <p>Nous sommes d'avis que la nuance exprimée dans ce commentaire est prise en compte dans le paragraphe 2 de l'article 13.19, car la société doit estimer raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales <i>pour prendre des décisions concernant des questions financières</i>.</p> <p>Parmi les indices laissant croire qu'un client ne possède pas les facultés mentales lui permettant de prendre des décisions concernant des questions financières, nous avons inclus la difficulté pour un client d'exprimer sa volonté, son intention ou ses souhaits.</p>
3.	Les personnes inscrites ne sont pas des professionnels de la santé	Quelques intervenants soutiennent que les personnes inscrites ne sont pas des professionnels de la santé et qu'on ne devrait pas leur demander de faire une évaluation des facultés mentales.	Nous sommes conscients que les personnes inscrites n'ont pas l'expertise nécessaire pour évaluer les facultés mentales des clients et déterminer si elles sont suffisantes, et nous ne nous attendons pas à ce qu'elles fassent une telle évaluation. Toutefois, les modifications tiennent compte du fait que, en raison de leurs interactions avec le client et des connaissances qu'ils acquièrent dans ce contexte, les personnes inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour repérer des indices montant qu'un client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Les modifications visent à fournir aux personnes inscrites des outils pour faire face à de telles situations.

No	Objet	Commentaire	Réponse
4.	Exemples d'indices	Un intervenant fait remarquer que les indices d'exploitation financière et de diminution des facultés mentales sont parfois subjectifs et difficiles à reconnaître, et qu'ils ne sont pas toujours directement liés à la faculté ou à la capacité du client de prendre des décisions financières. Il propose de retirer de l'instruction générale certains de ces critères subjectifs.	Étant donné que les indices d'exploitation financière et de diminution des facultés mentales sont parfois subjectifs et difficiles à reconnaître, nous en avons donné des exemples afin d'aider les personnes inscrites à les détecter. Pour répondre aux préoccupations de l'intervenant, nous avons précisé dans l'instruction générale qu'à lui seul, un indice n'est pas nécessairement révélateur et que la liste d'exemples n'est pas exhaustive.
III. Personne de confiance			
1.	Commentaires généraux	<p>Quelques intervenants craignent que les propositions ne donnent pas les effets escomptés, soient coûteuses et aient des conséquences imprévues.</p> <p>Les intervenants soulèvent les préoccupations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. La personne de confiance pourrait être la personne qui exploite le client. b. Faire intervenir une personne de confiance pourrait créer une tension dans la relation entre le conseiller et le client. c. Des conseillers pourraient choisir de ne pas servir les clients âgés ou vulnérables. d. La personne de confiance pourrait n'avoir que peu de renseignements concernant les arrangements du client en matière de représentation personnelle et de prise de décisions financières, voire aucun renseignement de ce genre. 	<p>Nous reconnaissons que la mise en œuvre des modifications peut occasionner des coûts aux personnes inscrites, et nous sommes conscients de la nécessité d'établir un juste équilibre entre les coûts et les avantages.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Comme il est indiqué dans l'instruction générale, si la personne inscrite soupçonne que la personne de confiance exploite financièrement le client, la personne inscrite ne devrait pas communiquer avec elle et voir si de l'aide peut être obtenue auprès de ressources plus appropriées, telles que les corps policiers, le curateur public ou une autre personne de confiance désignée, le cas échéant. b. Nous sommes conscients que les conversations au sujet des personnes de confiance sont personnelles et que les clients pourraient être réticents à fournir une telle information. L'enjeu des conversations personnelles avec les clients n'est pas propre aux modifications. En effet, les personnes inscrites assujetties à l'obligation actuelle de collecte de l'information relative à la connaissance du client sont confrontées à des enjeux similaires. Dans l'instruction générale, nous précisons que rien n'empêche la personne inscrite d'ouvrir et de tenir un compte de client si le client refuse ou omet de désigner une personne de confiance, mais elle doit tout de même prendre des mesures raisonnables pour obtenir cette information dans

No	Objet	Commentaire	Réponse
			<p>le cadre du processus de connaissance du client. Dans ce contexte, nous nous attendons à ce que les personnes inscrites exercent leur jugement professionnel pour déterminer la meilleure manière d'aborder un tel sujet de discussion.</p> <p>c. Étant donné que les personnes inscrites devront prendre des mesures raisonnables pour obtenir l'information sur la personne de confiance auprès de tous les clients, et non pas uniquement auprès des clients qui ont au-delà d'un certain âge ou de clients qu'une personne inscrite considère comme plus vulnérables, nous ne pensons pas que les modifications inciteront les personnes inscrites à choisir de ne pas servir les clients âgés ou vulnérables.</p> <p>Pour ce qui est de la disposition relative aux blocages temporaires énoncée à l'article 13.19, les modifications mettent à la disposition des sociétés inscrites et des personnes physiques inscrites un outil que celles-ci sont libres d'utiliser ou non.</p> <p>d. Même lorsqu'une personne de confiance n'a que peu de renseignements à fournir au sujet du client, voire aucun renseignement de ce genre, elle peut quand même fournir de l'aide, par exemple en ayant avec le client une conversation au sujet de sa situation financière ou de son état de santé, en prenant contact avec d'autres membres de la famille ou personnes dignes de confiance, telles qu'un mandataire en vertu d'une procuration, en présentant au tribunal une requête en vue d'être désignée pour assister le client dans la gestion de ses affaires ou en demandant l'aide du curateur public.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
2.	Rôle et fonction de la personne de confiance	<p>Bon nombre d'intervenants demandent des indications supplémentaires concernant le rôle et la fonction de la personne de confiance, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. des renseignements supplémentaires sur la manière de communiquer avec la personne de confiance et sur le moment de le faire ainsi que sur le niveau d'information à communiquer à cette personne, en particulier, lorsque c'est elle qui contacte la personne inscrite. b. des indications supplémentaires sur la définition de l'expression « personne de confiance ». Un intervenant recommande de choisir comme personne de confiance une personne indépendante qui ne fait pas partie de la famille immédiate du client, un autre intervenant propose d'interdire de désigner comme personne de confiance le mandataire en vertu d'une procuration ou le représentant inscrit du client et un troisième intervenant propose de permettre au travailleur de la santé ou au travailleur social chargé du dossier du client d'agir comme personne de confiance. c. l'obligation, pour les clients, d'établir un ordre de préférence des personnes de confiance, s'ils en désignent plusieurs. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Nous sommes d'avis que le règlement et l'instruction générale procurent aux personnes inscrites l'information dont elles ont besoin pour exercer leur jugement professionnel au moment de décider de quelle manière et à quel moment communiquer avec la personne de confiance pour discuter des questions d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales, ainsi que du niveau d'information à communiquer dans les circonstances. En outre, les personnes inscrites doivent agir en conformité avec la législation sur la protection des renseignements personnels et les conventions conclues avec le client. b. Selon nous, l'instruction générale traite adéquatement de cette question et contient notamment des indications appropriées concernant la désignation du mandataire en vertu d'une procuration ou du représentant inscrit du client en tant que personne de confiance. Nous ne sommes pas d'avis qu'il faut interdire la désignation de membres de la famille comme personnes de confiance, car une telle interdiction pourrait être trop restrictive, en particulier dans le cas de personnes dont le milieu social ou le réseau de soutien est restreint. c. L'instruction générale prévoit qu'un client peut désigner plus d'une personne de confiance pour son compte. Si le client le souhaite, rien ne l'empêche d'établir un ordre de préférence parmi les personnes de confiance qu'il désigne. Toutefois, les modifications n'exigent pas un tel classement, qui pourrait priver les personnes inscrites de la latitude nécessaire pour exercer leur jugement professionnel au moment de désigner la personne de confiance à contacter en premier dans certaines circonstances. Par exemple, si la personne inscrite soupçonne que la personne de confiance dont le nom figure en haut de la liste exploite financièrement le client, elle pourrait vouloir contacter une autre personne de confiance.

No	Objet	Commentaire	Réponse
3.	<p>Clients qui ne sont pas des personnes physiques</p> <p><i>(Réponses à la question n° 1 figurant dans les propositions)</i></p>	<p>Certains intervenants estiment que l'obligation relative à la personne de confiance ne devrait pas s'appliquer aux clients qui ne sont pas des personnes physiques pour les motifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. une personne inscrite pourrait avoir de la difficulté à recueillir et à tenir à jour l'information sur la personne de confiance, surtout si ce client est détenu par plusieurs propriétaires véritables; b. il incombe au propriétaire de l'entreprise ou à son gestionnaire (et non à une personne inscrite) d'établir un plan de relève; c. il se pourrait que la personne de confiance ne soit pas familière avec les affaires du client ou en mesure de les traiter. <p>Un intervenant suggère de ne pas appliquer, pour l'instant, l'obligation relative à la personne de confiance aux clients qui ne sont pas des personnes physiques et de réexaminer ultérieurement la possibilité d'élargir le champ d'application du règlement.</p> <p>D'autre part, de nombreux intervenants appuient l'idée d'appliquer l'obligation relative à la personne de confiance à certains types de clients qui ne sont pas des personnes physiques; selon eux, il pourrait être intéressant d'exiger la collecte d'information sur la personne de confiance par de tels clients qui sont détenus par un petit nombre d'actionnaires et qui, en fait, font partie du plan d'investissement personnel d'une personne physique.</p>	<p>Après avoir examiné les commentaires reçus, nous avons décidé que les dispositions relatives à la personne de confiance ne s'appliqueront qu'aux personnes physiques. Toutefois, l'instruction générale prévoit qu'il n'est pas interdit à une personne inscrite de demander de l'information sur une personne de confiance à un client autre qu'une personne physique qui, par exemple, est une société à peu d'actionnaires faisant partie du plan d'investissement personnel d'une personne physique.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
4.	Courtiers exécutants <i>(Réponses à la question n° 2 figurant dans les propositions)</i>	<p>Certains intervenants sont d'avis que l'obligation relative à la personne de confiance devrait s'appliquer aux courtiers membres de l'OCRCVM offrant exclusivement des services d'exécution d'ordres (les courtiers exécutants), car ceux-ci peuvent jouer un rôle dans la détection, par des moyens technologiques, d'opérations ou de demandes de transfert ou de retrait inhabituelles. En outre, le fait d'exclure de cette obligation les courtiers exécutants pourrait amener des exploiters à encourager des clients vulnérables à transférer leurs comptes à de tels courtiers afin de contourner ces mesures de protection des investisseurs.</p> <p>D'autre part, quelques intervenants proposent d'exclure les courtiers exécutants de l'obligation relative à la personne de confiance puisqu'ils ne sont pas assujettis à l'obligation de convenance, ne possèdent que peu d'information sur leurs clients et n'ont pas avec eux de communications régulières qui leur permettraient de détecter des cas d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales. L'un de ces intervenants demande que les conseillers en ligne soient également exclus de cette obligation. Si les courtiers exécutants et les conseillers en ligne ne sont pas exclus, il recommande que l'on porte une attention particulière à l'adaptation des dispositions aux caractéristiques uniques de ces réseaux d'affaires.</p>	<p>Après avoir examiné les commentaires reçus, nous avons décidé de ne pas exclure les courtiers exécutants de l'obligation relative à la personne de confiance. Étant donné qu'il n'existe pas de formulaire obligatoire pour recueillir l'information sur la personne de confiance, nous croyons que les courtiers exécutants disposent d'une latitude suffisante pour s'acquitter de cette obligation d'une manière convenant à leur modèle d'affaires.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
5.	Prise de « mesures raisonnables » pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance.	<p>Plusieurs intervenants demandent des indications supplémentaires sur ce qui constitue des « mesures raisonnables » pour obtenir l'information sur la personne de confiance. Certains recommandent que les formulaires d'ouverture de compte comportent un champ dans lequel le client pourrait indiquer s'il choisit de désigner une personne de confiance – ce qui constituerait la preuve objective que la société a pris des mesures raisonnables. L'un des intervenants suggère qu'un modèle d'autorisation de communiquer avec la personne de confiance soit reproduit dans une annexe jointe à l'instruction générale, comme le suggère la publication de l'Autorité des marchés financiers intitulée « Protéger un client en situation de vulnérabilité – Guide pratique pour l'industrie des services financiers » (le Guide de l'Autorité).</p> <p>Un intervenant demande comment une personne inscrite pourra produire des documents afin de s'acquitter de l'obligation de conserver des dossiers démontrant qu'elle a pris des mesures raisonnables pour recueillir de l'information sur une personne de confiance si le client refuse de désigner une personne de confiance et n'indique pas les motifs de son refus.</p>	<p>Se reporter à la rubrique « <i>Obtention d'information sur la personne de confiance et consentement</i> » de l'instruction générale pour obtenir les indications pertinentes.</p> <p>Les modifications ne prévoient pas de formulaire pour obtenir l'information sur la personne de confiance afin de laisser aux personnes inscrites suffisamment de latitude pour se conformer à l'obligation relative à la personne de confiance d'une manière qui convient à leur modèle d'affaires. Toutefois, les personnes inscrites sont invitées à se reporter à d'autres sources d'information, comme le Guide de l'AMF et l'avis des membres du personnel de la CVMO intitulé OSC Staff Notice 11-790 – <i>Protecting Aging Investors through Behavioural Insight</i>. Nous rappelons aux personnes inscrites que ces modèles de formulaires sont présentés à titre informatif seulement et qu'elles devraient respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la législation sur la protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client relativement à collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.</p> <p>Si un client refuse de fournir l'information sur la personne de confiance, la personne inscrite doit documenter ce refus, ce qui aidera à démontrer qu'elle a pris des mesures raisonnables pour recueillir cette information.</p> <p>En règle générale, les intervenants doivent respecter leur obligation de tenue de dossiers prévue à l'article 11.5 [<i>Dispositions générales concernant les dossiers</i>].</p>
6.	Méthode axée sur le risque aux fins de collecte de l'information sur la personne de confiance	Alors qu'en règle générale, les intervenants appuient l'obligation de recueillir de l'information sur la personne de confiance auprès de tous les clients (et non seulement auprès des clients vulnérables ou au-delà d'un certain âge), un intervenant suggère de permettre aux personnes inscrites d'utiliser une méthode axée sur le risque pour	Nous croyons que le fait de demander à tous les clients de fournir l'information sur la personne de confiance au début de la relation avec ceux-ci et de façon récurrente aidera les personnes inscrites à réagir rapidement si elles soupçonnent une situation de diminution des facultés mentales ou d'exploitation financière. La collecte de cette information au moment où le client est peut-être déjà vulnérable ou

No	Objet	Commentaire	Réponse
		recueillir cette information. Par exemple, une telle méthode pourrait inclure certains critères indiquant qu'un client serait à risque de devenir vulnérable.	<p>souffre d'une diminution des facultés mentales pourrait se révéler délicate ou trop tardive pour que la personne inscrite puisse prendre des mesures de protection.</p> <p>Nous croyons également que le fait de demander à tous les clients de fournir ce genre d'information au début de la relation avec ceux-ci et de façon récurrente encouragera les clients à se préoccuper de mieux se préparer à cette éventualité et de prévoir comment ils souhaitent gérer leurs affaires.</p>
7.	Personne de confiance – obligation relative à l'âge	Selon quelques intervenants, il n'est pas nécessaire que la personne de confiance soit majeure car, vu son rôle limité, elle n'est pas habilitée à effectuer des opérations sur le compte du client.	Après avoir examiné les commentaires reçus, nous avons supprimé l'obligation voulant que la personne de confiance soit majeure. En l'absence d'une telle obligation, nous avons fourni des indications dans l'instruction générale selon lesquelles la personne inscrite devrait encourager son client à nommer une personne digne de confiance, mature et capable de communiquer et de soutenir des conversations difficiles avec la personne inscrite sur la situation personnelle du client.
8.	Emplacement de la disposition relative à la personne de confiance	De l'avis de certains intervenants, il y aurait lieu de préciser qu'un client peut ouvrir un compte sans désigner une personne de confiance. À cette fin, plusieurs intervenants recommandent que l'obligation relative à la personne de confiance figure ailleurs qu'au paragraphe 2 de l'article 13.2, car les autres éléments d'information devant être recueillis en vertu de ce paragraphe (c.-à-d. l'information relative à la connaissance du client) sont, à toutes fins, essentiels.	Pour répondre à cette préoccupation, nous avons déplacé l'obligation relative à la personne de confiance pour qu'elle figure dans le nouvel article 13.2.01 [<i>Connaissance du client – personne de confiance</i>]. De plus, il est précisé dans l'instruction générale que rien n'empêche la personne inscrite d'ouvrir et de tenir un compte de client si le client refuse ou omet de désigner une personne de confiance.

No	Objet	Commentaire	Réponse
9.	Mise à jour de l'information sur la personne de confiance – cas d'un client qui a antérieurement refusé de désigner une personne de confiance	Un intervenant réclame des indications sur les attentes réglementaires relatives à la mise à jour de l'information sur la personne de confiance déjà désignée ou au refus de désigner une telle personne. Selon l'intervenant, [traduction] « le but de la mise à jour devrait être d'assurer que la personne inscrite dispose l'information sur la personne de confiance et les coordonnées de celles-ci dont dispose la personne inscrite sont correctes. Si un client a antérieurement refusé de désigner une personne de confiance, la personne inscrite peut expliquer au client les motifs d'une telle désignation et lui offrir la possibilité de revenir sur sa décision. »	Nous avons ajouté des indications dans l'instruction générale pour préciser que, lors de la mise à jour de l'information sur la personne de confiance dans le cas d'un client qui a refusé de donner cette information, la personne inscrite devrait demander au client s'il souhaite fournir une telle information.
10.	Moment de la collecte et de la mise à jour de l'information sur la personne de confiance	Selon un intervenant, l'indication devrait préciser que la personne inscrite doit également prendre des mesures raisonnables pour obtenir ou mettre à jour l'information sur la personne de confiance au moment où il recueille ou met à jour l'information relative à la connaissance du client.	Aux termes du règlement et de l'instruction générale, les personnes inscrites devraient prendre des mesures raisonnables pour obtenir l'information sur la personne de confiance dans le cadre du processus de connaissance du client, et l'information sur la personne de confiance devrait être mise à jour dans le cadre du processus de connaissance du client.
IV. Blocages temporaires			
1.	Courtiers exécutants <i>(Réponses à la question n° 2 figurant dans les propositions)</i>	Les intervenants sont tous d'avis que la disposition relative aux blocages temporaires pourrait s'avérer une ressource utile pour les sociétés exclusivement des services d'exécution d'ordres; par conséquent, ils estiment que, pour l'application de cette disposition, ces sociétés ne devraient pas faire l'objet d'une exclusion. Un intervenant souligne l'importance pour les autorités de mettre l'accent sur le concept d'« estimation raisonnable », étant donné que les sociétés ne seront pas toujours en mesure de déterminer les cas d'exploitation financière ou de diminution des facultés mentales.	À la lumière de ces commentaires, nous avons décidé que la disposition relative aux blocages temporaires s'applique aux courtiers exécutants. Nous sommes d'avis que les modifications constituent un outil que les sociétés inscrites peuvent utiliser lorsqu'elles estiment raisonnablement qu'un client vulnérable est exploité financièrement ou qu'un client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Les modifications n'imposent pas d'obligation d'utilisation de l'outil.

No	Objet	Commentaire	Réponse
2.	Gestionnaires de portefeuille et courtiers sur le marché dispensé	Selon un intervenant, il n'est pas nécessaire qu'un gestionnaire de portefeuille disposant d'un mandat discrétionnaire d'effectuer des opérations soit inclus dans les dispositions concernant le blocage temporaire. L'intervenant propose également une exclusion visant les courtiers sur le marché dispensés engagés dans une relation limitée à une opération, car ils ne seraient pas en mesure de remarquer de façon continue des indices de diminution des facultés mentales d'un client ou de sa vulnérabilité à l'exploitation.	Étant donné que la disposition relative aux blocages temporaires se veut un outil dont l'utilisation ne fait pas l'objet d'une obligation, il n'est pas nécessaire, selon nous, d'effectuer des exclusions. Les sociétés inscrites qui n'imposent pas de blocages temporaires ne seront pas tenues de se conformer à l'article 13.19.
3.	Prise de décisions financières libres et éclairées (applicable au Québec)	Un intervenant du Québec propose d'ajouter l'élément de prise de décisions financières libres et éclairées pour assurer la cohérence avec le principe général de droit énoncé dans le <i>Code civil</i> du Québec.	Nous remercions l'intervenant pour son commentaire. Toutefois, selon nous, il est important que les personnes inscrites du Québec soient assujetties à la même norme lorsqu'un blocage est imposé parce qu'on estime raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. La norme énoncée à l'article 13.19 (c.-à-d. les conditions dans lesquelles un blocage temporaire est imposé) vise à régler un aspect particulier de la relation entre les personnes inscrites et leurs clients dans le contexte du droit des valeurs mobilières.
4.	Application – blocages imposés lorsqu'il est raisonnablement estimé que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières	De nombreux intervenants appuient l'idée que la disposition relative aux blocages temporaires s'applique lorsqu'il est raisonnablement estimé que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions financières. Selon un intervenant, l'application de cette disposition devrait être réservée aux cas d'exploitation financière.	La disposition relative aux blocages temporaires s'appliquera aux blocages imposés lorsqu'il est raisonnablement estimé que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières.

No	Objet	Commentaire	Réponse
	<i>(Réponses à la question n° 3 figurant dans les propositions)</i>		
5.	<p>Application – souscription, achat ou vente de titres et transfert de fonds ou de titres à une autre société</p> <p><i>(Réponses à la question n° 4 figurant dans les propositions)</i></p>	<p>De nombreux intervenants sont en faveur de l'application de la disposition concernant les blocages temporaires aux blocages imposés sur la souscription, l'achat ou la vente de titres, et le transfert de fonds ou de titres à une autre société, de telles opérations pouvant être aussi préjudiciables que les retraits.</p> <p>Par ailleurs, un intervenant est d'avis que la disposition concernant les blocages temporaires ne devrait pas s'appliquer aux blocages imposés sur la souscription, l'achat ou à la vente de titres, étant donné que le risque peut être atténué autrement (par exemple, en consignat la dispense de l'obligation d'évaluer la convenance, en mettant fin au compte du client, en communiquant avec la personne de confiance pour discuter des enjeux, en signalant les préoccupations à la nouvelle personne inscrite).</p>	<p>La disposition relative aux blocages temporaires s'appliquera aux blocages imposés sur la souscription, l'achat ou la vente d'un titre pour le compte d'un client, et sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte en question.</p> <p>Selon nous, il n'existe pas d'autres moyens d'atténuer adéquatement le risque. L'octroi au client d'une dispense de l'obligation d'évaluer la convenance et la consignation d'une telle dispense ne protégeraient pas les actifs du client. Mettre fin au compte du client pourrait exposer le client à des risques accrus (par exemple, le client pourrait se laisser convaincre de transférer son argent à une personne inscrite qui ne le connaît pas suffisamment pour détecter une situation suspecte). Un client pourrait ne pas avoir choisi de désigner une personne de confiance, ou la personne de confiance pourrait ne pas vouloir ou ne pas pouvoir aider la société. Les personnes inscrites pourraient refuser d'alerter la nouvelle personne inscrite pour des raisons de protection des renseignements personnels. Par contre, l'imposition d'un blocage temporaire pendant que la société inscrite examine les faits pertinents et prend d'autres mesures appropriées pourrait aider à préserver les actifs du client.</p>
6.	Impositions de blocages temporaires dans d'autres circonstances	Quelques intervenants demandent qu'il soit précisé que les personnes inscrites sont autorisées à imposer des blocages temporaires dans d'autres situations que des cas d'exploitation financière et de diminution des facultés mentales. Par exemple, ils veulent s'assurer qu'ils pourront continuer d'imposer des blocages dans les cas de fraudes amoureuses, de mauvaise utilisation des fonds par la famille ou les amis d'un client dont le profil pourrait ne	Nous comprenons qu'il peut exister d'autres situations dans lesquelles la société inscrite et ses personnes physiques inscrites peuvent souhaiter imposer un blocage temporaire. Les modifications n'ont pas pour objet de limiter la capacité de la personne inscrite à imposer des blocages temporaires dans de telles circonstances. Comme l'indique l'instruction générale, rien dans la législation en valeurs mobilières n'empêche les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à

No	Objet	Commentaire	Réponse
		<p>pas correspondre à celui d'un « client vulnérable ».</p> <p>Deux intervenants estiment quant à eux que les blocages temporaires devraient être permis dans d'autres contextes, tels que l'ouverture ou la fermeture d'un compte, le transfert à un autre compte au sein de la même société (par exemple, un compte conjoint) et les instructions des clients en général (par exemple un changement de titulaire du compte, de bénéficiaire ou de mandataire en vertu d'une procuration ou une modification des instructions bancaires).</p>	<p>imposer. Il convient de rappeler aux sociétés inscrites et à leurs personnes physiques inscrites qui imposent des blocages temporaires leur obligation de se conformer à la législation en valeurs mobilières, y compris leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.</p> <p>Bien que, pour l'instant, l'application de l'article 13.19 à d'autres circonstances déborde le cadre du présent projet, les ACVM pourraient envisager la possibilité d'évaluer rétrospectivement l'efficacité des modifications et l'adhésion à celles-ci, laquelle évaluation pourrait mener à des modifications ultérieures.</p>
7.	<p>Obligation de donner un avis ou limite temporelle</p> <p><i>(Réponses à la question n° 5 figurant dans les propositions)</i></p>	<p>Les intervenants préfèrent tous l'obligation de donner un avis à l'établissement d'une limite temporelle pour les blocages temporaires. Selon eux, l'établissement d'une limite temporelle pourrait ne pas être approprié vu la complexité des enjeux liés à l'exploitation financière et à la diminution des facultés mentales. L'obligation de lever les blocages après un délai arbitraire pourrait mener à une analyse bâclée ou incomplète de chaque cas et être préjudiciable à l'investisseur.</p>	<p>Compte tenu de ces commentaires, nous avons opté pour l'obligation de donner un avis plutôt que pour la limite temporelle à l'égard des blocages temporaires.</p>
8.	Avis initial	<p>Certains intervenants soutiennent qu'il faudrait remplacer la mention « dès que possible » par un délai précis au sous-paragraphe <i>b</i> du paragraphe 3 de l'article 13.19; toutefois, il pourrait y avoir une exception lorsque des circonstances atténuantes empêchent la remise d'un avis dans le délai imparti.</p>	<p>Ainsi que le font observer les intervenants, certaines circonstances atténuantes pourraient empêcher la remise d'un avis dans un délai précis. Pour laisser de la latitude dans de telles circonstances, le sous-paragraphe <i>b</i> du paragraphe 3 de l'article 13.19 obligera les sociétés inscrites à donner au client un avis du blocage temporaire et les motifs de ce blocage « dès que possible » après l'imposition du blocage en question.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
9.	Avis ultérieurs tous les 30 jours	Selon certains intervenants, il n'est peut-être pas nécessaire de donner un avis tous 30 jours. Ces intervenants préfèrent une approche moins normative, fondée sur des principes ou sur le caractère raisonnable.	Nous estimons toujours que lorsqu'un blocage temporaire est imposé, le client devrait recevoir un avis tous les 30 jours. Cette obligation permettrait d'assurer que la société inscrite ne perd pas de vue le blocage et que les clients sont informés des motifs pour lesquels ils ne peuvent avoir accès à leurs biens. Toutefois, le délai d'avis n'a pas à être astreignant et peut être établi en fonction du contexte et au cas par cas.
10.	Mode de remise	Quelques intervenants recommandent que les sociétés soient autorisées à déterminer elles-mêmes le meilleur mode de remise des avis à un client.	<p>Les modifications ne prescrivent pas de mode de remise afin de laisser aux sociétés inscrites suffisamment de latitude pour pouvoir exercer leur jugement professionnel. Par exemple, si la société estime que le client vulnérable est victime d'exploitation financière et que l'exploiteur soupçonné vit avec celui-ci, la société pourrait juger qu'il vaut mieux ne pas envoyer l'avis par la poste, de crainte que cet avis ne parvienne pas à son destinataire ou que ce mode de remise n'expose le client à un risque accru.</p> <p>Il convient de rappeler aux sociétés inscrites leur obligation de tenir des dossiers conformément à l'article 11.5 <i>[Dispositions générales concernant les dossiers]</i>.</p>
11.	Communication avec des tiers	<p>Quelques intervenants demandent que l'on précise si une personne inscrite peut communiquer avec la personne de confiance lorsqu'un blocage temporaire a été imposé. D'autres intervenants proposent que les sociétés inscrites soient tenues de communiquer avec la personne de confiance ou le représentant légal du client lorsqu'un blocage temporaire a été imposé.</p> <p>Un autre intervenant recommande que les autorités donnent des précisions quant à savoir en quelles circonstances on doit faire intervenir des parties telles que le curateur public et les autorités locales.</p>	<p>Les modifications n'obligent pas les sociétés inscrites à communiquer avec des tiers en particulier, tels que la personne de confiance, lorsqu'elles imposent un blocage temporaire étant donné qu'il pourrait y avoir des circonstances où la communication avec une telle personne pourrait ne pas être appropriée (par exemple, si le tiers en question exploite financièrement le client vulnérable).</p> <p>Toutefois, comme il est indiqué dans l'instruction générale, bien que cela ne soit pas obligatoire, les sociétés inscrites pourraient vouloir communiquer avec une personne de confiance ou un autre tiers, en conformité avec la législation sur la protection des renseignements personnels et les conventions conclues avec le client, afin d'aider celui-ci.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
12.	Distinguer les concepts de « personne de confiance » et de « blocage temporaire »	Un intervenant demande de préciser que les concepts de « personne de confiance » et de « blocage temporaire » sont distincts, et que la désignation d'une personne de confiance n'est pas une condition préalable à l'imposition d'un blocage temporaire par une société.	Nous avons précisé, dans l'instruction générale, qu'une société peut imposer un blocage temporaire aux termes de l'article 13.19 même si le client n'a pas désigné de personne de confiance.
13.	Opérations non suspectes sur un compte bloqué temporairement	Quelques intervenants demandent que l'on précise que des opérations non suspectes (p. ex. pour payer des frais de subsistance, des soins de longue durée ou des honoraires réguliers ou effectuer des transferts à un compte FERR) peuvent être exécutées sur un compte faisant l'objet d'un blocage temporaire.	<p>Comme il est énoncé dans l'instruction générale, le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé porter sur l'intégralité du compte du client, mais plutôt sur une opération précise de souscription, d'achat ou de vente de titres, ou de retrait ou de transfert de fonds ou de titres du compte en question. Il ne devrait pas toucher les opérations sans lien avec l'exploitation financière ou une insuffisance des facultés mentales. Chaque souscription, achat ou vente de titres, ou retrait ou transfert de fonds ou de titres, devrait faire l'objet d'un examen distinct.</p> <p>Si tous les actifs du compte sont visés par l'opération, le retrait ou le transfert, il pourrait être raisonnable d'imposer pareil blocage sur l'intégralité du compte, mais de continuer à permettre le paiement de frais courants.</p>
14.	Risque que le blocage temporaire soit imposé de mauvaise foi.	Un intervenant craint que le blocage temporaire puisse être imposé de mauvaise foi par des conseillers. Il demande aux ACVM de prendre toutes les mesures nécessaires pour que le blocage temporaire soit considéré comme une mesure de protection de l'investisseur ne devant être utilisée que de bonne foi, et que des explications et des documents justificatifs appropriés soient fournis.	Comme le précise l'instruction générale, les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites qui imposent des blocages temporaires conformément à l'article 13.19 doivent le faire en conformité avec leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients. Elles ne doivent pas y recourir pour des motifs inappropriés, par exemple afin de retarder un versement de peur de perdre le client.

No	Objet	Commentaire	Réponse
15.	Politiques et procédures	<p>Quelques intervenants recommandent que les personnes inscrites disposent de politiques et de procédures établissant les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Les indices d'influence induite ou de diminution des facultés mentales. b. Les critères d'imposition d'un blocage temporaire. c. Les obligations en matière d'examen interne. d. Les critères de levée d'un blocage temporaire. e. La question de savoir si des intérêts et d'autres frais peuvent continuer d'être facturés pendant la durée du blocage. f. La déclaration à un tiers (p. ex. le curateur public ou les organismes d'application de la loi). <p>Un intervenant recommande que le blocage temporaire ne puisse être imposé que par le personnel autorisé et compétent responsable de la supervision et de la conformité.</p>	<p>Se reporter à la rubrique « <i>Conditions du blocage temporaire</i> » de l'instruction générale pour obtenir des indications concernant les politiques et procédures dont les personnes inscrites devraient disposer au sujet des blocages temporaires. Comme le précise l'instruction générale, la décision d'imposer et de lever les blocages temporaires devrait être prise par le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la supervision, de la conformité ou des services juridiques.</p> <p>Lorsque les sociétés examinent l'opportunité de continuer de facturer des intérêts et d'autres frais pendant la durée du blocage, nous nous attendons à ce qu'elles exercent leur jugement professionnel et agissent conformément à la convention conclue avec le client et à leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté dans leurs relations avec leurs clients.</p>
16.	Suggestions d'ordre rédactionnel	<p>Comme il est indiqué ci-dessus, nous avons reçu un certain nombre de commentaires et de suggestions d'ordre rédactionnel, dont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Quelques intervenants recommandent que les dispositions concernant le blocage temporaire soient reformulées sous forme d'autorisation; l'un d'entre eux signale qu'il préférerait une telle formulation, mais comprend que cela nécessiterait des modifications législatives et ne serait donc pas la solution optimale. b. Un intervenant s'interroge sur la nécessité d'inclure une liste détaillée à l'alinéa <i>iii</i> du 	<p>Réponses aux commentaires et aux suggestions d'ordre rédactionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Comme le précise l'instruction générale, rien dans la législation en valeurs mobilières n'empêche les sociétés et les personnes inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à imposer et, par conséquent, il n'est pas strictement nécessaire de leur accorder l'autorisation de le faire. Quoiqu'il en soit, comme le reconnaît l'un des intervenants, le fait d'accorder une telle autorisation dans le but de préciser ce point nécessiterait l'apport de modifications à la législation en valeurs mobilières de nombreux territoires représentés au sein des ACVM. b. Nous sommes d'accord avec cette suggestion d'ordre

No	Objet	Commentaire	Réponse
		<p>sous-paragraphe <i>e</i> du paragraphe 2 de l'article 13.2 et suggère de la réviser pour indiquer que l'on peut communiquer avec la personne de confiance pour s'informer [traduction] « des coordonnées de tout représentant légal du client ». Il suggère, en outre, que l'instruction générale inclue certains des exemples qui figurent actuellement à l'alinéa <i>iii</i>.</p> <p>c. Un intervenant suggère que l'alinéa <i>ii</i> du sous-paragraphe <i>e</i> du paragraphe 2 de l'article 13.2 soit révisé pour ne mentionner que les facultés mentales et que le reste de la phrase soit supprimé (c.-à-d. « en matière de prise ou d'absence de prise de décisions financières »).</p>	<p>réactionnel et avons apporté les modifications qui s'imposent au règlement et à l'instruction générale.</p> <p>c. Pour l'application des modifications, nous avons conservé le libellé selon lequel la disposition relative aux blocages temporaires s'applique si la société inscrite estime raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Nous avons conservé ce libellé parce que l'évaluation des facultés mentales est une question contextuelle et dépend du type de décision qui doit être prise. Pour l'application des modifications, le contexte renvoie à la capacité du client de prendre des décisions concernant des questions financières.</p>
V. Demandes visant l'ajout d'une disposition d'exonération			
1.	Disposition d'exonération	<p>De nombreux intervenants craignent que, sans l'ajout d'une disposition d'exonération explicite ou autres garanties qui réduiraient le risque de litige ou le risque de mesures réglementaires, les propositions n'atteignent pas le résultat souhaité.</p> <p>Les principales préoccupations des intervenants peuvent être classées comme suit :</p> <p>a. Protection de la vie privée – responsabilité civile et mesures réglementaires pouvant découler de la communication de renseignements personnels d'un client à une personne de confiance ou à d'autres tiers tels que le curateur public, les organismes d'application de la loi ou une autre personne inscrite.</p>	<p>Nous comprenons que selon de nombreux intervenants, l'ajout d'une disposition d'exonération qui les protège de la responsabilité réglementaire et/ou civile compléterait les dispositions relatives à la personne de confiance et au blocage temporaire, d'autant plus que des mesures similaires offrant de telles protections sont envisagées dans d'autres territoires. Les réponses aux principales préoccupations des intervenants sont présentées ci-après.</p> <p>a. Bien que nous ayons l'intention de transmettre les préoccupations des intervenants au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, en tant qu'autorités en valeurs mobilières, nous ne sommes pas en mesure de prévoir une disposition d'exonération réglementaire relative à des questions qui ne relèvent pas de notre compétence. Nous invitons les sociétés souhaitant obtenir des indications sur les questions touchant à la législation sur les renseignements personnels à s'adresser au commissaire à la protection de la vie</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
		<p>b. Blocage temporaire – responsabilité civile et mesures réglementaires pouvant découler de l'imposition d'un blocage.</p> <p>c. Perte de marché – responsabilité civile pouvant résulter de toute perte de marché subie par un compte pendant une période de blocage temporaire.</p> <p>d. Droits de la personne – préoccupations relatives à des allégations de discrimination fondée sur l'âge.</p> <p>Un intervenant avance que l'inclusion d'une disposition d'exonération n'est pas sans précédent et renvoie au paragraphe 38.4(9) de la <i>Loi sur les valeurs mobilières</i> (Ontario) et au paragraphe 3 de l'article 3.9 [<i>Norme de diligence</i>] du <i>Règlement 81-107 sur le comité d'examen indépendant des fonds d'investissement</i>.</p>	<p>privée du Canada ou aux commissaires à la protection de la vie privée de leurs provinces respectives, selon le cas.</p> <p>b. Nous soulignons que, dans le contexte réglementaire canadien, rien dans la législation en valeurs mobilières n'empêche les sociétés inscrites et les personnes inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à imposer. Par conséquent, il n'est pas nécessaire d'inclure une disposition d'exonération dans la législation en valeurs mobilières.</p> <p>c. En ce qui concerne la responsabilité civile potentielle, les modifications doivent établir un équilibre entre la protection des investisseurs, l'offre de garanties aux sociétés inscrites et le respect de l'autonomie des clients dans le cadre d'une relation contractuelle privée. Nous estimons donc que dans les circonstances, il n'est pas approprié d'offrir une protection explicite contre la responsabilité civile, ce qui nécessiterait une modification législative. Cela dit, nous pensons que l'imposition d'un blocage temporaire de bonne foi, conformément aux conditions prévues par règlement et énoncées dans les modifications, peut aider les sociétés inscrites à défendre les mesures qu'elles ont prises, dans le cas où celles-ci seraient contestées.</p> <p>d. Nous faisons observer que la définition de l'expression « client vulnérable » ne comprend aucune indication quant à l'âge.</p> <p>Nous invitons les sociétés souhaitant obtenir des indications sur les questions touchant aux droits de la personne à s'adresser à la commission des droits de la personne de leur province ou de leur territoire respectif, selon le cas.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
2.	Règles des OAR sur les transferts de comptes	Quelques intervenants recommandent que les OAR prévoient des dispenses de l'application de leurs règles sur les transferts de comptes ou des modifications de ces règles durant un blocage temporaire. Voir par exemple la Règle 2300 : Transferts de comptes faisant partie des Règles des courtiers membres de l'OCRCVM et la Règle 2.12 : Transferts de compte, établie par l'ACFM.	Bien que l'OCRCVM et l'ACFM proposent des modifications correspondantes aux règles des OAR pour les conformer aux modifications, ils ne proposent pas pour l'instant de modifier la Règle 2300 : Transferts de comptes faisant partie des Règles des courtiers membres de l'OCRCVM ni la Règle 2.12 : Transferts de compte établie par l'ACFM.
VI. Autres commentaires			
1.	Cercle de soins existant du client	Selon certains intervenants, les indications des ACVM devraient reconnaître que les clients ont probablement un cercle de soins existant, y compris des professionnels de la santé et du droit qui peuvent être mieux outillés pour prendre une décision éclairée sur les facultés mentales. Les intervenants recommandent de collaborer avec d'autres professionnels de confiance.	Nous avons ajouté un commentaire dans l'instruction générale selon lequel les sociétés peuvent également juger bon de vérifier si le client compte dans son réseau d'autres amis et membres de la famille qui sont dignes de confiance et qui peuvent l'aider, par exemple pour l'accompagner à une rencontre subséquente. Avant de communiquer avec un tiers, la société devrait se demander s'il existe un risque que celui-ci joue un rôle dans l'exploitation financière du client vulnérable. En outre, dans leurs communications avec un tiers, les sociétés devraient respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la législation sur la protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client.
2.	Collaboration avec d'autres organisations	Certains intervenants invitent les membres des ACVM à collaborer avec le bureau du curateur public, les organismes d'application de la loi et d'autres parties concernées pour qu'ils présentent des indications permettant de bien comprendre les responsabilités incombant aux diverses parties dans les cas d'exploitation financière. Un intervenant propose la création d'un programme de dénonciation ou d'un organisme global qui se spécialise dans la protection des investisseurs vulnérables et qui pourrait enquêter sur les prétendus cas d'exploitation financière.	Nous prévoyons informer la ministre fédérale des Aînés et le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada de nos efforts de consultation dans la mesure où les suggestions et les commentaires reçus touchent à des questions relevant de leurs mandats respectifs. Rappelons que les moyens d'aborder les questions d'exploitation financière et de facultés mentales varient considérablement d'une province à l'autre. Toutefois, plusieurs OAR et membres des ACVM offrent des ressources éducatives et mettent en œuvre des initiatives de sensibilisation en collaboration avec des organismes locaux.

No	Objet	Commentaire	Réponse
3.	Collaboration avec des tiers	Quelques intervenants recommandent une coopération accrue avec les responsables de la réglementation d'assurance afin de réduire le fardeau réglementaire.	Nous soulignons que certains membres des ACVM, comme l'Autorité des marchés financiers du Québec, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick, la Financial and Consumer Affairs Authority de la Saskatchewan et la Commission des valeurs mobilières du Manitoba, sont des organismes de réglementation intégrés ou font partie d'une organisation plus vaste dont le mandat comprend la réglementation du secteur des assurances. Certains de ces membres sont en train de déterminer les possibilités de synergies entre les différents secteurs qu'ils réglementent.
4.	Cours sur l'exploitation financière et les facultés mentales	Un intervenant propose que les ACVM élaborent un cours national sur l'exploitation financière et la diminution des facultés mentales.	<p>Il serait difficile de concevoir et d'offrir un cours pancanadien sur les questions d'exploitation financière et de facultés mentales, car l'approche adoptée pour aborder ces questions varie considérablement d'une province à l'autre. Comme chacune des autorités en valeurs mobilières est mieux placée pour fournir des ressources éducatives plus ciblées et plus pertinentes, plusieurs membres des ACVM fournissent des ressources éducatives et mettent en œuvre des initiatives de sensibilisation en collaboration avec les organismes locaux.</p> <p>Pour obtenir des ressources supplémentaires sur ces sujets, s'adresser aux organisations spécialisées dans ces domaines.</p>
5.	Ressources d'éducation et de formation	Quelques intervenants réclament plus d'indications ou d'obligations pour traiter avec des investisseurs âgés et vulnérables. Certains de ces intervenants recommandent l'imposition d'obligations supplémentaires concernant la planification et la sensibilisation des investisseurs, la formation des conseillers et les procédures de transmission aux échelons supérieurs.	<p>À notre avis, les modifications, ainsi que les obligations prévues à l'article 11.1 [<i>Système de conformité et formation</i>], fournissent aux sociétés suffisamment de lignes directrices et d'indications.</p> <p>L'Avis 31-354 du personnel des ACVM, <i>Pratiques recommandées d'interaction avec les clients âgés ou vulnérables</i> donne des indications supplémentaires sur les façons d'engager le dialogue avec des clients âgés ou vulnérables.</p>

No	Objet	Commentaire	Réponse
6.	Communication d'information et données de surveillance	Certains intervenants recommandent que les sociétés partagent les données sur les blocages temporaires et les personnes de confiance avec les organismes concernés, comme les ACVM, ce qui permettrait d'orienter l'élaboration de politiques futures et d'évaluer l'efficacité des modifications proposées. Certains intervenants invitent les ACVM à surveiller l'imposition de blocages temporaires et les désignations de personnes de confiance afin de déterminer si des modifications sont nécessaires.	Même si les modifications n'imposent aucune obligation d'information externe, les ACVM surveilleront l'utilisation de ces outils. En outre, les ACVM pourraient envisager la possibilité d'évaluer rétrospectivement l'efficacité des modifications et l'adhésion à celles-ci.
7.	Fréquence de mise à jour de l'information relative à la connaissance du client	Un intervenant recommande que l'information relative à la connaissance du client soit mise à jour au moins une fois par année dans le cas des clients vulnérables.	Même si la fréquence à laquelle les personnes inscrites sont tenues de mettre à jour les renseignements sur la connaissance du client n'est pas visée par le présent projet, nous invitons les personnes inscrites à consulter l'Avis 31-354 du personnel des ACVM, <i>Pratiques recommandées d'interaction avec les clients âgés ou vulnérables</i> , qui traite des avantages de rencontrer plus fréquemment les clients âgés ou vulnérables pour mettre à jour l'information relative à la connaissance du client.
8.	Règles de conservation des dossiers prévues par diverses législations	Un intervenant craint que les obligations prévues par la législation en valeurs mobilières, la législation sur la protection des renseignements personnels et le droit pénal touchant la période de conservation des dossiers ne soient pas cohérentes, ce qui pourrait avoir une incidence sur la conservation des dossiers relatifs aux personnes de confiance et aux blocages temporaires. Il demande aux ACVM de mettre en évidence d'autres législations ou obligations touchant la conservation des dossiers dont elles ont connaissance.	Il n'entre pas dans notre mandat de commenter les obligations de conservation des documents prévues par d'autres législations. Nous faisons remarquer que les modifications ne touchent pas les obligations prévues par la législation en valeurs mobilières en matière de conservation des dossiers.

ANNEXE B
LISTE DES INTERVENANTS

1. Jason Brooks, Rebecca Cowdery, Lynn McGrade, Laura Paglia et Michael Taylor (Borden Ladner Gervais S.E.N.C.R.L., S.R.L.)
2. Harold Geller (MBC Law Société Professionnelle)
3. Jim Dale (Leede Jones Gable Inc.)
4. Raymonde Crête et Christine Morin (Chaire de recherche Antoine-Turmel sur la protection juridique des aînés, Université Laval)
5. Greg Pollock et Abe Toews (Advocis, The Financial Advisors Association of Canada)
6. Mark Kent (Portfolio Strategies Corporation)
7. Matthew T. Latimer (Fédération des courtiers en fonds mutuels)
8. Paul C. Bourque (Institut des fonds d'investissement du Canada)
9. Andrew Fitzpatrick (Services d'investissement Quadrus ltée)
10. Melissa Lennox et Bill VanGorder (CARP)
11. Douglas Walker (Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs)
12. Jeffrey R. Carney (IG Gestion de patrimoine)
13. Le Canadian Advocacy Council de CFA Societies Canada
14. Rick Annaert (Placements Manuvie)
15. Stéphane Rousseau (Université de Montréal)
16. Bernard Brun (Desjardins)
17. Karen Woodman (Placements Financière Sun Life (Canada) inc.)
18. Katie Walmsley et Margaret Gunawan (Association des gestionnaires de portefeuilles du Canada)
19. Linda Clunie
20. Wayne Bolton (Edward Jones)
21. Neil Gross (Groupe consultatif des investisseurs)
22. Nancy Allan (Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada)
23. Manny DaSilva et Gary Legault (Association canadienne des professionnels en conformité)

24. Michelle Alexander (Association canadienne du commerce des valeurs mobilières)
25. Gino-Sébastien Savard (MICA Capital Inc.)
26. Sandra Jakab et Veronica Armstrong (Jakab Law & Compliance et Veronica Armstrong Law Corporation)
27. Kenmar Associates

ANNEXE C

PRISE DU RÈGLEMENT

La modification du règlement sera mise en œuvre de la manière suivante :

- sous forme de règle en Alberta, en Colombie-Britannique, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Nunavut, en Ontario, à Terre-Neuve-et-Labrador, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon;
- sous forme de règlement au Québec;
- sous forme de règlement de la commission en Saskatchewan.

La modification de l'instruction générale sera établie sous forme d'instruction générale dans tous les territoires représentés au sein des ACVM.

En Ontario, la modification du règlement, ainsi que les autres documents requis, ont été remis au ministre des Finances le 15 juillet 2021. Le ministre peut l'entériner, la rejeter ou exiger qu'elle soit réétudiée. Si le ministre l'approuve ou ne prend pas d'autres mesures, elle entrera en vigueur le 31 décembre 2021.

Au Québec, la modification du règlement est prise sous forme de règlement en vertu de l'article 331.1 de la *Loi sur les valeurs mobilières* et doit être approuvée, avec ou sans modification, par le ministre des Finances. Le règlement entrera en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'il indique. Il est également publié au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers.

En Colombie-Britannique, la mise en œuvre de la modification du règlement est subordonnée à l'approbation du ministre compétent. Si toutes les approbations nécessaires sont obtenues, elle devrait entrer en vigueur le 31 décembre 2021.

En Saskatchewan, la mise en œuvre de la modification du règlement est subordonnée à l'approbation du ministre compétent. Sous réserve de cette approbation, elle entrera en vigueur le 31 décembre 2021 ou, ultérieurement, à la date de son dépôt auprès du registraire des règlements.

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°, 8°, 11°, 26° et 34°)

1. L'article 1.1 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 modifié :

1° par l'insertion, après la définition de l'expression « banque de l'Annexe III », de la suivante :

« « blocage temporaire » : un blocage imposé sur la souscription, l'achat ou la vente d'un titre effectués pour le compte d'un client ou sur le retrait ou le transfert de fonds ou de titres du compte d'un client; »;

2° par l'insertion, après la définition de l'expression « client autorisé », de la suivante :

« « client vulnérable » : tout client qui pourrait être atteint d'une limitation liée au vieillissement, d'une maladie, d'une déficience ou d'une incapacité le mettant à risque d'exploitation financière »;

3° par l'insertion, après la définition de l'expression « émetteur relié », de la suivante :

« « exploitation financière » : le fait, pour une personne, d'utiliser ou de contrôler tout actif financier d'une personne physique, ou de la priver de son utilisation ou de son contrôle, en exerçant une influence indue, en se livrant à une conduite illégale ou en commettant tout autre acte fautif; »;

4° par l'insertion, après la définition de l'expression « période intermédiaire », de la suivante :

« « personne de confiance » : la personne physique désignée par le client avec laquelle la personne inscrite peut communiquer conformément au consentement écrit de celui-ci; ».

2. L'article 11.5 de ce règlement est modifié, dans le paragraphe 2 :

1° par le remplacement du sous-paragraphe *l* par le suivant :

« *l*) justifier du respect des obligations prévues aux articles 13.2, 13.2.01, 13.2.1 et 13.3; »;

2° par l'addition, après le sous-paragraphe *r*, du suivant :

« *s*) justifier du respect des conditions prévues à l'article 13.19. ».

3. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 13.2, du suivant :

« 13.2.01. Connaissance du client – personne de confiance

1) Au moment de prendre celles qui sont visées au paragraphe 2 de l'article 13.2, la personne inscrite prend des mesures raisonnables lui permettant d'obtenir du client le nom et les coordonnées d'une personne de confiance et son consentement écrit à communiquer avec elle pour obtenir une confirmation ou des renseignements à l'égard des éléments suivants :

a) les préoccupations de la personne inscrite entourant une possible exploitation financière du client;

b) les préoccupations de la personne inscrite entourant les facultés mentales du client qui lui permettent de prendre des décisions concernant des questions financières;

c) le nom et les coordonnées d'un représentant légal du client, le cas échéant;

d) les coordonnées du client.

2) La personne inscrite prend des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information visée au présent article, notamment en la mettant à jour dans un délai raisonnable après avoir pris connaissance d'un changement significatif dans celle qui est visée à la disposition *i* du sous-paragraphe *c* du paragraphe 2 de l'article 13.2.

3) Le présent article ne s'applique pas à la personne inscrite à l'égard du client qui n'est pas une personne physique. ».

4. Ce règlement est modifié par l'addition, dans la partie 13 et après l'article 13.18, de la section suivante :

« SECTION 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

1) La société inscrite, ou la personne physique inscrite dont elle parraine l'inscription, n'impose un blocage temporaire sur le fondement d'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable que lorsque la société estime raisonnablement que les conditions suivantes sont réunies :

a) il s'agit d'un client vulnérable;

b) un cas d'exploitation financière du client est survenu ou survient, ou une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu.

2) La société inscrite, ou la personne physique inscrite dont elle parraine l'inscription, n'impose un blocage temporaire sur le fondement d'une insuffisance des facultés mentales d'un client que lorsque la société estime raisonnablement que le client ne possède pas les facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières.

3) Dans le cas où la société inscrite ou la personne physique inscrite impose le blocage temporaire visé au paragraphe 1 ou 2, la société a les obligations suivantes :

a) consigner les faits et les motifs ayant amené à l'imposer et, s'il y a lieu, à le maintenir;

b) dès que possible après l'avoir imposé, en aviser le client en précisant les motifs;

c) revoir les faits pertinents dès que possible après l'avoir imposé, et à une fréquence raisonnable, afin d'établir si son maintien est approprié;

d) dans les 30 jours après son imposition et, jusqu'à sa levée, au cours de chaque période de 30 jours subséquente, prendre l'une des mesures suivantes :

i) elle le lève;

ii) elle avise le client de sa décision de le maintenir en précisant les motifs. ».

5. L'article 14.2 de ce règlement est modifié, dans le paragraphe 2 :

1° par l'insertion, après le sous-paragraphe *l*, du suivant :

« *l.l)* une description des circonstances dans lesquelles une personne inscrite peut fournir de l'information sur le client ou son compte à la personne de confiance visée au paragraphe 1 de l'article 13.2.01; »;

2° par l'addition, après le paragraphe *o*, du suivant :

« *p)* une explication générale des circonstances dans lesquelles une société inscrite ou la personne physique inscrite peut imposer un blocage temporaire en vertu de l'article 13.19 ainsi qu'une description de l'avis qui sera donné au client lorsqu'un tel blocage est imposé ou maintenu. ».

6. 1° Le présent règlement entre en vigueur le 31 décembre 2021.

2° En Saskatchewan, malgré le paragraphe 1, le présent règlement entre en vigueur à la date de son dépôt auprès du registraire des règlements si celle-ci tombe après le 31 décembre 2021.

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

1. L'article 1.2 de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est modifié par l'addition, à la fin, de ce qui suit :

« Définitions reliées aux articles 13.2.01 et 13.19

L'Annexe G fournit des indications sur les expressions « blocage temporaire », « client vulnérable », « exploitation financière » et « personne de confiance ».

2. Cette instruction générale est modifiée par l'insertion, après l'article 13.2, du suivant :

13.2.01. Connaissance du client – personne de confiance

L'Annexe G indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des clients vulnérables et les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. ».

3. Cette instruction générale est modifiée par l'insertion, dans la partie 13 et après l'article 13.18, de la section suivante :

« Section 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

L'Annexe G indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des clients vulnérables et les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. ».

4. Cette instruction générale est modifiée par l'addition, après l'Annexe F, de la suivante :

« Annexe G Partie 13 – Réponses aux enjeux liés à l'exploitation financière des clients et aux préoccupations entourant leurs facultés mentales

La présente annexe indique la façon dont nous interprétons les obligations prévues aux articles 13.2.01 et 13.19 en ce qui concerne les personnes de confiance et les blocages temporaires. Elle renferme également des observations générales et des indications sur les enjeux liés à l'exploitation financière des personnes vulnérables et les préoccupations entourant les facultés mentales qui leur sont nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

1. Exploitation financière

N'importe quelle personne peut se livrer à l'exploitation financière d'un client. En voici des indices à titre d'exemple :

- retraits inexplicables ou soudains, ou fermetures de comptes;
- passages inexplicables d'un profil de risque faible ou de préservation du capital à un profil de risque élevé dans un compte;
- réticence soudaine à discuter de questions financières;

- présence de proches aidants, d'amis ou de membres de la famille nouveaux ou inconnus aux rencontres, ou difficulté de la personne inscrite à communiquer directement avec le client sans l'intervention d'autres personnes;
- demandes soudaines ou inhabituelles de changement de propriétaire d'actifs (par exemple, demander que les placements soient transférés dans un compte détenu conjointement avec un membre de la famille, un ami ou un aidant naturel);
- changements soudains ou inexpliqués apportés aux documents juridiques ou financiers, comme une procuration ou un testament, ou aux bénéficiaires de comptes;
- fourniture, par un mandataire en vertu d'une procuration, d'instructions paraissant inhabituelles pour le client;
- anxiété inhabituelle lors d'une rencontre ou d'un entretien avec la personne inscrite (en personne ou au téléphone);
- difficulté inhabituelle à entrer en communication ou absence de réponse aux communications ou aux demandes de rencontres;
- connaissance inhabituellement limitée de ses investissements financiers ou de sa situation financière;
- tendance à s'isoler de plus en plus de la famille ou des amis;
- indices de négligence physique ou de maltraitance.

À lui seul, un indice ne révèle pas nécessairement qu'il y a exploitation financière. En outre, cette liste d'indices n'est pas exhaustive et une personne inscrite peut en déceler d'autres.

2. Client vulnérable

Un client est considéré comme vulnérable lorsqu'il pourrait être atteint d'une limitation liée au vieillissement, d'une maladie, d'une déficience ou d'une incapacité qui l'expose à un risque d'exploitation financière. Les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites devraient savoir que les clients âgés ne sont pas tous vulnérables ou incapables de protéger leurs intérêts. La vulnérabilité peut toucher des clients de tous âges, prendre de nombreuses formes et être temporaire, sporadique ou permanente.

Il importe de reconnaître les vulnérabilités des clients parce qu'elles peuvent les exposer davantage à l'exploitation financière. Bien que n'importe quelle personne puisse s'y livrer, les clients vulnérables sont particulièrement susceptibles d'en être victime de la part d'un proche, comme un membre de la famille, un ami, un voisin ou une autre personne physique de confiance tel qu'un mandataire en vertu d'une procuration, un prestataire de services ou un aidant naturel.

3. Facultés mentales

Les personnes inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les indices montrant qu'un client ne dispose pas des facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières en raison de leurs interactions avec lui et des connaissances qu'elles acquièrent ainsi.

Nous reconnaissons que les personnes inscrites n'ont pas les compétences pour évaluer les facultés mentales des clients et ne nous attendons pas à ce qu'elles le fassent. Néanmoins, la personne inscrite qui remarque des indices révélant qu'un client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières peut souhaiter poser certains gestes, notamment communiquer avec une personne de confiance ou, dans le cas d'une société inscrite estimant raisonnablement que le client ne possède pas ces facultés, imposer un blocage temporaire.

Pour établir qu'un ou plusieurs indices permettent de croire que son client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières, la personne physique inscrite peut notamment tenir compte de son aptitude à comprendre l'information utile à la décision et à mesurer les conséquences raisonnablement prévisibles du fait de la prendre ou de ne pas la prendre. Voici des exemples de tels indices :

- perte de mémoire, par exemple oublier des instructions ou répéter des questions;
- difficulté accrue à remplir des formulaires ou à comprendre des documents d'information;
- difficulté accrue à prendre des décisions concernant des questions financières ou à comprendre des aspects importants des comptes de placement;
- confusion ou méconnaissance des termes et des concepts financiers de base auparavant compris;
- capacité réduite à résoudre des problèmes mathématiques courants;
- difficulté à reconnaître son environnement ou son milieu social, ou oubli des rendez-vous;
- difficulté à communiquer, notamment à exprimer sa volonté, ses intentions ou ses souhaits;
- passivité, anxiété ou agressivité accrues, ou autres changements d'humeur ou de personnalité ou apparence inhabituellement négligée.

Nous reconnaissons qu'à lui seul, un indice ne révèle pas nécessairement que les facultés mentales d'un client sont insuffisantes et que les indices peuvent apparaître subtilement au fil du temps. Cette liste d'indices n'est pas exhaustive et une personne inscrite peut en détecter d'autres. Il est important de retenir que les facultés mentales peuvent fluctuer au fil du temps, doivent être prises dans leur contexte et dépendent des types de décision à prendre.

4. Personne de confiance

Raison d'être de la personne de confiance

En vertu du paragraphe 1 de l'article 13.2.01, les personnes inscrites doivent prendre des mesures raisonnables pour obtenir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance avec laquelle elles peuvent communiquer dans des circonstances précises avec le consentement écrit du client. Bien que cette obligation ne s'applique qu'aux clients qui sont des personnes physiques, rien n'empêche la personne inscrite de demander des renseignements sur une personne de confiance auprès d'un client autre qu'une personne physique qui, par exemple, est une société à peu d'actionnaires faisant partie du plan de placement personnel d'une personne physique.

La personne de confiance est une ressource destinée à aider la personne inscrite à protéger les intérêts ou actifs financiers du client en réponse à une possible situation d'exploitation financière de ce dernier ou à des préoccupations entourant ses facultés mentales. La personne inscrite peut également s'adresser à la personne de confiance pour qu'elle lui confirme ou lui transmette le nom et les coordonnées du représentant légal du client, notamment son tuteur légal ou encore le liquidateur d'une succession ou le fiduciaire d'une fiducie dont il est le bénéficiaire.

Le client peut désigner plus d'une personne de confiance pour son compte.

Bien que rien n'oblige la personne de confiance à être majeure, la personne inscrite devrait encourager son client à nommer une personne physique digne de confiance, mature et capable de communiquer et de soutenir des conversations possiblement difficiles avec la personne inscrite sur la situation personnelle du client.

La personne de confiance ne remplace pas le mandataire désigné par le client en vertu d'une procuration ni n'assume ce rôle. Elle n'est pas non plus, en qualité de personne de confiance, habilitée à effectuer des opérations sur le compte du client ni à prendre d'autres décisions en son nom. Le mandataire du client en vertu d'une procuration peut être désigné à titre de personne de confiance, mais les clients devraient être encouragés à choisir une personne physique qui ne participe pas à la prise de décisions à l'égard de leur compte. Celle-ci ne devrait pas être le représentant de courtier ni le représentant-conseil assigné au compte du client.

Obtention d'information sur la personne de confiance et consentement

Le règlement ne prescrit pas de formulaire pour obtenir l'information sur la personne de confiance. Les personnes inscrites peuvent vouloir élaborer un formulaire distinct ou intégrer l'information dans un formulaire existant comme un formulaire d'ouverture de compte. Le formulaire distinct ou les parties pertinentes d'un formulaire existant pourraient comprendre les éléments suivants :

- un aperçu des circonstances dans lesquelles la personne inscrite peut communiquer avec la personne de confiance;
- de l'espace pour fournir l'information sur la personne de confiance, dont son nom, son adresse postale, son numéro de téléphone, son adresse électronique et la nature de sa relation avec le client;
- une case de signature pour attester du consentement du client à communiquer avec la personne de confiance;
- une déclaration confirmant le droit du client de retirer son consentement à communiquer avec la personne de confiance;
- une description de la manière de changer de personne de confiance.

Par sa compréhension de la nature de la relation du client avec la personne de confiance, la personne inscrite peut se faire une idée du réseau de soutien du client qui lui permettra d'évaluer s'il convient de communiquer avec la personne de confiance. Par ailleurs, la démonstration de cette compréhension peut atténuer les craintes que la personne de confiance peut avoir de lui parler du client.

Rien n'empêche la personne inscrite d'ouvrir et de tenir un compte de client si ce dernier refuse ou omet de désigner une personne de confiance, mais elle doit tout de même prendre des mesures raisonnables pour obtenir cette information dans le cadre du processus de connaissance du client, par exemple expliquer au client la raison d'être de la personne de confiance, lui transmettre l'information visée au sous-paragraphe *l.1* du paragraphe 2 de l'article 14.2 et lui demander de lui fournir le nom et les coordonnées d'une personne de confiance. Si le client refuse de donner le nom et les coordonnées d'une personne de confiance, la personne inscrite peut s'enquérir des motifs du refus. Nous rappelons aux sociétés inscrites qu'elles ont l'obligation de tenir des dossiers prouvant leur conformité avec l'article 13.2.01, de documenter la correspondance avec les clients, et de documenter les mesures de conformité, de formation et de supervision qu'elles ont prises en vertu des sous-paragraphe *l*, *n* et *o* du paragraphe 2 de l'article 11.5, respectivement.

Mise à jour de l'information sur la personne de confiance

En vertu du paragraphe 2 de l'article 13.2.01, la personne inscrite doit prendre des mesures raisonnables pour tenir à jour l'information sur la personne de confiance. Il est aussi attendu qu'elle les tienne à jour dans le cadre du processus de mise à jour de l'information sur la connaissance du client. Même si le client a refusé par le passé de fournir de l'information sur la personne de confiance, la personne inscrite doit lui demander à chaque mise à jour s'il souhaite lui fournir l'information.

Communication avec la personne de confiance et d'autres parties

La personne inscrite qui craint qu'un client soit victime d'exploitation financière ou que ses facultés mentales soient insuffisantes pour prendre des décisions concernant des questions financières devrait lui parler de ses préoccupations entourant son compte ou son bien-être avant de communiquer avec qui que ce soit d'autre, dont la personne de confiance.

Bien que la personne de confiance n'ait pas à être avisée de sa désignation par un client, la personne inscrite devrait encourager ce dernier à l'en informer et à lui expliquer que l'on ne communiquera avec elle que dans certaines situations conformément au consentement écrit du client.

Une fois le consentement du client obtenu, la personne inscrite peut communiquer avec la personne de confiance lorsqu'elle remarque des indices d'exploitation financière ou si le client montre des indices d'insuffisance de ses facultés mentales pour prendre des décisions concernant des questions financières. Des exemples de ces indices sont présentés aux rubriques 1 et 3 de la présente annexe. Lorsqu'elle soupçonne l'implication de la personne de confiance dans l'exploitation financière du client, la personne inscrite devrait ne pas communiquer avec elle et voir si de l'aide peut être obtenue auprès de ressources plus appropriées, comme les corps policiers, le curateur public ou toute autre personne de confiance désignée. Elle peut également contacter la personne de confiance pour confirmer les coordonnées du client lorsqu'elle ne parvient pas à le joindre après plusieurs tentatives ou s'il est inhabituel qu'il ne réponde pas. Enfin, elle peut demander à la personne de confiance de confirmer les coordonnées d'un exécutif, d'un tuteur, d'un fiduciaire, d'un mandataire en vertu d'une procuration ou de tout autre représentant légal.

Dans leurs communications avec la personne de confiance, les personnes inscrites devraient respecter les obligations qui leur incombent en vertu de la législation sur la protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client relativement à collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels.

Même si le client a désigné une personne de confiance, la personne inscrite peut communiquer avec un mandataire en vertu d'une procuration, avec des organismes ou ministères gouvernementaux ou des autorités publiques (comme les corps policiers ou le curateur public) qu'elle consulterait sinon en cas de soupçons d'exploitation financière d'un client ou de préoccupations entourant ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Politiques et procédures

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites se dotent de politiques et de procédures sur les personnes de confiance qui établissent ce qui suit :

- la manière de recueillir, de consigner et de tenir à jour l'information sur la personne de confiance;
- la manière d'obtenir le consentement écrit du client à communiquer avec sa personne de confiance, et de consigner toute restriction applicable à la communication avec celle-ci et au type de renseignements pouvant être échangés;
- les situations particulières dans lesquelles la personne inscrite peut juger bon de communiquer avec une personne de confiance;
- la manière de consigner les discussions avec une personne de confiance;
- les situations où la décision de communiquer avec une personne de confiance doit être contrôlée par un supérieur (comme le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la conformité, de la supervision ou des services juridiques) et la manière de consigner le résultat du contrôle.

La société inscrite qui se dote de politiques et de procédures écrites traitant des situations pouvant justifier la communication avec une personne de confiance ou l'imposition d'un

blocage temporaire en vertu de l'article 13.19 s'aide à démontrer qu'elle possède un système de contrôle et de supervision conforme à l'article 11.1

5. Blocages temporaires

Principes généraux

Les sociétés inscrites et les personnes physiques inscrites peuvent être particulièrement bien placées pour remarquer les indices d'exploitation financière, de vulnérabilité et d'insuffisance des facultés mentales chez les clients en raison de leurs interactions avec eux et des connaissances qu'ils acquièrent ainsi. Or, nombre d'entre elles hésitent à agir pour protéger leurs clients, en particulier à imposer des blocages temporaires, par crainte de répercussions sur le plan réglementaire. L'article 13.19 vise justement à préciser que, si une société inscrite estime raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu ou alors qu'un client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières, rien dans la législation en valeurs mobilières ne l'empêche ni n'empêche ses personnes physiques inscrites d'imposer un blocage temporaire qu'elles sont légalement habilitées à imposer. Il prévoit aussi la façon d'imposer des blocages temporaires dans ces situations. Nous reconnaissons qu'il peut exister d'autres situations que celles visées à l'article 13.19 et dans les présentes indications dans lesquelles la société inscrite et ses personnes physiques inscrites peuvent souhaiter imposer un blocage sur un compte.

Les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites qui imposent des blocages temporaires conformément à l'article 13.19 doivent le faire en accord avec leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et loyauté avec leurs clients. Elles ne doivent pas y recourir pour des motifs inappropriés, par exemple afin de retarder un versement de peur de perdre le client. Avant d'imposer un blocage temporaire, la société inscrite doit raisonnablement estimer qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu ou alors qu'il ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Il devrait revenir au chef de la conformité ou au personnel autorisé et qualifié responsable de la conformité, de la supervision ou des services juridiques de prendre les décisions d'imposer pareil blocage.

Nous ne nous attendons pas à ce que les sociétés inscrites et leurs personnes physiques inscrites soient les ultimes arbitres en matière de vulnérabilité, d'exploitation financière ou de facultés mentales, et croyons plutôt qu'elles pourraient souhaiter imposer des blocages temporaires dans ces cas afin de prendre des mesures de protection de leurs clients.

Le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé porter sur l'intégralité du compte du client, mais plutôt sur une opération précise de souscription, d'achat ou de vente de titres, ou de retrait ou de transfert de fonds ou de titres du compte en question. Il ne devrait pas toucher les opérations sans lien avec l'exploitation financière soupçonnée ou une insuffisance des facultés mentales. Chaque souscription, achat ou vente de titres, ou retrait ou transfert de fonds ou de titres, devrait être examiné à part. Si tous les actifs du compte sont visés, il pourrait être raisonnable d'imposer pareil blocage sur l'intégralité du compte, mais sans limiter les paiements des frais courants.

Le blocage temporaire prévu à l'article 13.19 n'est pas censé être utilisé lorsque la personne inscrite a décidé de ne pas accepter un ordre ou une instruction qu'elle estime ne pas remplir les critères d'évaluation de la convenance. Cette personne doit alors respecter les obligations prévues au paragraphe 2.1 de l'article 13.3.

Le client peut donner une instruction ou prendre une mesure en matière de placement qui, de l'avis de la personne inscrite, ne remplirait pas les critères d'évaluation de la convenance et pourrait être considérée par ailleurs comme une mauvaise décision financière, mais ces faits à eux seuls ne signifient pas nécessairement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu ou alors qu'il ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières.

Conditions du blocage temporaire

L'article 13.19 prévoit les mesures que la société inscrite doit prendre si elle ou ses personnes physiques inscrites imposent un blocage temporaire. Ces mesures, lorsque prises de bonne foi, sont compatibles avec l'obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec leurs clients.

Nous nous attendons à ce que les sociétés inscrites disposent de politiques et de procédures en matière de blocage temporaire établissant les éléments suivants :

- de façon détaillée, les indices d'exploitation financière d'un client vulnérable et les indices d'insuffisance de ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières;
- la délimitation claire des responsabilités de la société et des personnes physiques dans les cas d'exploitation financière d'un client vulnérable et d'insuffisance de ses facultés mentales, notamment à l'égard des personnes suivantes :
 - la personne autorisée à imposer et à lever un blocage temporaire, par exemple le chef de la conformité ou le personnel autorisé et qualifié responsable de la supervision, de la conformité ou des services juridiques;
 - la personne chargée de superviser les comptes du client durant un blocage temporaire;
- les mesures à prendre en pareils cas, dont les suivantes :
 - les transférer à un échelon supérieur;
 - décider de donner suite ou non aux instructions du client;
- les voies de communication à suivre afin d'assurer un signalement approprié;
- les circonstances dans lesquelles les cas soupçonnés d'abus de procuration doivent être signalés pour enquête aux autorités externes compétentes, par exemple au curateur public, ou aux organismes locaux d'application de la loi, conformément à l'article 331 du *Code criminel* (L.R.C. (1985), ch. C-46).

En vertu du sous-paragraphe *a* du paragraphe 3 de l'article 13.19, la société inscrite qui consigne les faits et les motifs l'ayant amenée ou ayant amené ses personnes physiques inscrites à imposer et, s'il y a lieu, à maintenir le blocage temporaire devrait indiquer tout indice observé d'exploitation financière du client, de sa vulnérabilité ou d'insuffisance de ses facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Comme ces indices apparaissent et fluctuent souvent avec le temps, il importe de les consigner tout comme les interactions avec le client, les représentants de ce dernier, les membres de sa famille ainsi que les autres personnes physiques les ayant amenées à prendre la décision d'imposer et, s'il y a lieu, de maintenir le blocage.

Conformément au sous-paragraphe *b* du paragraphe 3 de l'article 13.19, la société inscrite doit, dès que possible, aviser le client du blocage temporaire en précisant les motifs. Bien que les sociétés optent souvent pour un avis écrit, elles pourraient parfois vouloir aussi essayer de communiquer verbalement avec le client. En effet, dans un cas d'exploitation financière, il se peut que la personne qui s'y adonne retienne son courrier. Par ailleurs, si les facultés mentales d'un client diminuent, il pourrait ne pas lire son courrier régulièrement. Les sociétés devraient être aussi transparentes que possible avec leurs clients à propos des motifs du blocage temporaire, et tenir compte de leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec eux.

En vertu du sous-paragraphe *c* du paragraphe 3 de l'article 13.19, une fois que la société inscrite ou la personne physique inscrite impose un blocage temporaire, la société doit, dès que possible après l'imposition du blocage et à une fréquence raisonnable, revoir les faits pertinents pour déterminer s'il convient de maintenir le blocage. Elle devrait, dans le cadre de sa

révision, vérifier si les motifs ayant justifié l'imposition du blocage sont encore valables et tenir compte de toute autre information pertinente pour déterminer s'il convient de le maintenir. Cette révision peut amener la société inscrite à examiner l'activité du compte ou encore à prendre un premier contact ou à effectuer un suivi avec des tiers susceptibles de fournir de l'assistance au client, comme un mandataire en vertu d'une procuration, une personne de confiance ou un organisme ou service du gouvernement fédéral ou d'un gouvernement provincial, comme les corps policiers ou le curateur public, qui peuvent effectuer leur propre révision, ou encore un organisme provincial de défense des aînés. Les sociétés peuvent aussi vérifier si le client compte dans son réseau d'autres amis ou membres de la famille qui sont dignes de confiance et qui peuvent l'aider, par exemple pour l'accompagner à des rencontres. Avant de communiquer avec un tiers, la société devrait se demander s'il existe un risque que celui-ci joue un rôle dans l'exploitation financière du client vulnérable. La révision effectuée en vertu du sous-paragraphe *c* du paragraphe 3 de l'article 13.19 et, le cas échéant, les motifs à l'appui du maintien du blocage temporaire doivent être consignés conformément au sous-paragraphe *a* de ce même paragraphe.

Quoiqu'elles ne soient pas tenues de communiquer avec la personne de confiance avant ou au moment d'imposer un blocage temporaire, les sociétés peuvent souhaiter le faire alors, si ce n'est déjà fait, pour les diverses raisons exposées dans les indications à la rubrique 4 de la présente annexe. Toutefois, elles devraient auparavant évaluer s'il existe un risque que ce soit cette personne qui exploite le client. Si elles soupçonnent que c'est le cas, aviser la personne de confiance risque d'être préjudiciable au client.

Le fait qu'un client ne désigne aucune personne de confiance n'empêche pas la société d'imposer un blocage temporaire conformément à l'article 13.19.

Avant de communiquer avec un tiers dans le but d'échanger ou d'obtenir des renseignements personnels concernant le client, les sociétés devraient évaluer les obligations qui leur incombent en vertu de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels et des conventions conclues avec le client.

Le sous-paragraphe *d* du paragraphe 3 de l'article 13.19 exige que, tous les 30 jours, la société avise le client de sa décision de maintenir le blocage temporaire ou de le lever. La société qui décide de maintenir le blocage temporaire doit également donner au client les motifs de sa décision. Les sociétés devraient être aussi transparentes que possible avec leurs clients à propos des motifs du maintien du blocage temporaire, et tenir compte de leur obligation d'agir avec honnêteté, bonne foi et équité avec leurs clients.

Le blocage temporaire doit prendre fin lorsque la société inscrite n'estime plus raisonnablement qu'un cas d'exploitation financière d'un client vulnérable est survenu ou survient, ou qu'une tentative d'exploitation financière à son égard a eu ou aura lieu, ou encore que son client ne possède pas les facultés mentales nécessaires pour prendre des décisions concernant des questions financières. Une évaluation de la convenance est requise si la levée du blocage entraîne la prise d'une mesure relative à un placement nécessitant une telle évaluation. La société peut également décider d'y mettre fin pour d'autres raisons, notamment parce qu'elle décide d'accepter, ou non, les instructions du client à l'égard de l'opération, du retrait ou du transfert. ».

Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligation - Enhancing Protection of Older and Vulnerable Clients

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

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

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

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

Additional Information

Further information is available from:

Minh-Anh Nguyen
Analyste à l'encadrement des intermédiaires
Direction de l'encadrement des intermédiaires
Autorité des marchés financiers
514 395-0337, ext. 4803
Toll-free: 1 877 525-0337
minhanh.nguyen@lautorite.qc.ca

July 15, 2021

CSA Notice of Publication

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

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

Enhancing Protection of Older and Vulnerable Clients

July 15, 2021

Introduction

The Canadian Securities Administrators (the **CSA** or **we**) are adopting amendments (the **Amendments**) to *Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (**Regulation 31-103**) and *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (**Policy Statement 31-103**, together the **Regulation**). The Amendments relate to the provisions of the Regulation relating to business operations and client relationships and will enhance protection of older and vulnerable clients by providing registrants with tools and guidance to address issues of financial exploitation and diminished mental capacity.

The CSA worked together with the Investment Industry Regulatory Organization of Canada (**IIROC**) and the Mutual Fund Dealers Association of Canada (**MFDA**) (together referred to as the self-regulatory organizations or the **SROs**) to develop the Amendments. The Amendments will apply to all registered firms, including members of IIROC and MFDA. IIROC and the MFDA plan to implement corresponding amendments to the IIROC Rules and the MFDA Rules, respectively. Subject to the necessary approvals, these SRO rule amendments will come into effect on December 31, 2021.

The Amendments are expected to be adopted by each member of the CSA. Provided all necessary ministerial approvals are obtained, the Amendments will come into force on December 31, 2021. Where applicable, an annex to this notice provides information about each jurisdiction's approval process. Implementation of the Amendments will be subject to a transition provision discussed below.

This notice contains the following annexes:

- Annex A – Summary of Comments and Responses
- Annex B – List of Commenters
- Annex C – Adoption of the Amendments

This notice will also be available on the following websites of CSA jurisdictions:

www.albertasecurities.com
 www.lautorite.qc.ca
 www.bsc.bc.ca
 www.fcaa.gov.sk.ca
 www.fcnb.ca
 www.mbsecurities.ca
 nssc.novascotia.ca
 www.osc.ca

Substance and Purpose

Seniors are a growing segment of investors whose needs and issues demand attention. Delivering strong investor protection and responding to the needs and priorities of older and vulnerable investors are key components of the CSA's mandate. The Amendments are part of the CSA's initiative to enhance protection of older and vulnerable clients by providing registrants with tools and guidance to address issues of financial exploitation and diminished mental capacity.

Trusted Contact Person

The Amendments will require registrants to take reasonable steps to obtain the name and contact information of a trusted contact person (**TCP**), as well as the client's written consent to contact the TCP in prescribed circumstances.

Temporary Holds

In addition, the Amendments will clarify that registered firms and registered individuals are not prohibited from placing a temporary hold on the purchase or sale of a security on behalf of a client or on the withdrawal or transfer of cash or securities from a client's account, provided that they take certain prescribed steps, in the following circumstances:

- where a registered firm reasonably believes that financial exploitation of a vulnerable client has occurred, is occurring, has been attempted or will be attempted, or
- where a registered firm reasonably believes that the client does not have the mental capacity to make decisions involving financial matters.

Background

Canadians are living longer than ever before, and older Canadians are increasingly making up a greater proportion of the total population.¹ As investors live longer, there is a greater need for targeted financial advice and strategies associated with aging,² as well as the need to be more attuned to the sometimes-subtle changes clients may present as they age.

¹ In 2016, Canadian census data showed that approximately 5.9 million Canadians were aged 65 or older, representing nearly 17 per cent of Canada's total population. Source: Statistics Canada, "Census Profile, 2016 Census" (2016).

² Households led by Canadians aged 65 and older control approximately \$541 billion in non-pension financial assets, representing 39 per cent of total non-pension financial assets held by Canadian households. Source: Statistics Canada, Survey of Financial Security (2016).

Registrants can be in a unique position to notice signs of financial exploitation, vulnerability, or diminished mental capacity because of the interactions they have with their clients and the knowledge they acquire through the client relationship.

The CSA acknowledges that in order to protect older and vulnerable clients, it is important to provide registrants with tools and guidance that they can use or rely on to take action against financial exploitation and to address issues arising from a client's diminished mental capacity, while being mindful of the importance of upholding client autonomy. It is also important to provide clients with avenues and the autonomy to protect themselves in vulnerable situations. We believe that the Amendments are a step towards achieving these goals.

The CSA recognizes that older clients are not a homogenous group and that not all older clients are vulnerable or unable to protect their own interests. The CSA also recognizes that not all vulnerable clients are older clients. Vulnerability can affect a client of any age, take many forms, and can be temporary, sporadic or permanent in nature.

Relevant Publications

We published draft amendments to the Regulation for comment on March 5, 2020 (the **Proposals**), and refer to the Proposals for additional background on this initiative, including work by Canadian securities regulators over the past several years to address issues of financial exploitation and diminished mental capacity affecting older and vulnerable investors.³ We also refer to publications released after the Proposals, including OSC Staff Notice 11-790 *Protecting Aging Investors through Behavioural Insights*, published in November 2020, which identifies behaviourally-informed techniques to encourage older clients to provide TCP information.

As provided in CSA Staff Notice 31-354 *Suggested Practices for Engaging with Older or Vulnerable Clients*, registered firms are encouraged to develop training programs for their employees on: (1) recognizing the potential warning signs that a client could be suffering from diminished mental capacity, how these changes can affect a client's financial decision-making abilities, and the implications that these changes may have for the client; and (2) detecting and responding to potential financial exploitation of their older or vulnerable clients, including training to identify warning signs that a power of attorney or limited trading authorization is being misused to exploit a client. Such training will assist firms in meeting their obligations set out in subsection 11.1(2) of Regulation 31-103.

The Autorité des marchés financiers also refers registrants operating in Québec to Bill 101, *An Act to strengthen the fight against maltreatment of seniors and other persons of full age in vulnerable situations as well as the monitoring of the quality of health services and social services*⁴ that was introduced in Québec on June 9, 2021. The amendments introduced by this bill will impact the financial sector and therefore the registrants operating in Québec. Accordingly, once the bill is assented to, the Autorité des marchés financiers will propose further

³ CSA Notice of Consultation, Draft Amendments to Enhance Protection of Older and Vulnerable Clients, Draft *Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations*, Draft Amendments to *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* (Bulletin of the Autorité des marchés financiers, March 5th, 2020 – Vol. 17, No. 9).

⁴ Bill 101 was introduced during the 42nd Legislature, 1st Session of the Assemblée nationale du Québec

amendments to Regulation 31-103 in order to harmonize the definition of “vulnerable client” with the definition of “person in a vulnerable situation” found in this Act.

Summary of Written Comments Received by the CSA

During the comment period, we received submissions from 27 commenters. We have considered the comments received and thank all commenters for their input. A summary of comments, together with our responses, is set out in Annex A of this notice. The names of commenters are contained in Annex B of this notice.

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

- the Alberta Securities Commission at www.albertasecurities.com
- the Autorité des marchés financiers at www.lautorite.qc.ca
- the Ontario Securities Commission at www.osc.ca

Summary of Changes

In developing the Amendments, we carefully reviewed the comments we received on the Proposals. We found some of the comments recommending changes to be persuasive and revised the Proposals accordingly, and made other drafting changes which are intended to clarify the interpretation of the new requirements. As these changes are not material, we are not publishing the Amendments for a further comment period.

Key changes to the Proposals are summarized below. The changes to the Proposals and our reasons for making them are discussed in more detail in Annex A of this notice.

Definitions

- The Amendments do not include a definition of “mental capacity”. In lieu of a definition in Regulation 31-103, Policy Statement 31-103 includes additional guidance on factors a registrant might consider in identifying warning signs that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters.
- A definition of “trusted contact person” has been added as “an individual identified by a client to a registrant whom the registrant may contact in accordance with the client’s written consent.”
- We added guidance to clarify that the examples in Policy Statement 31-103 of warning signs of financial exploitation of a client, and signs of a lack of mental capacity of a client to make decisions involving financial matters, are not exhaustive. The guidance also provides that one sign alone may not be indicative of financial exploitation or a lack of mental capacity of a client to make decisions involving financial matters.

Trusted Contact Person

- We moved the TCP requirement from section 13.2 (*Know your client*) to a new section 13.2.01 (*Know your client – trusted contact person*) to clarify that a registrant is not prevented from opening or maintaining an account if a client refuses or fails to identify a

TCP as long as the registrant has taken reasonable steps to obtain the TCP information concurrently with taking reasonable steps to obtain know your client (**KYC**) information. We also added guidance in Policy Statement 31-103 around collecting and updating TCP information as part of the KYC process.

- We removed the requirement that the TCP be of the age of majority or older in the TCP's jurisdiction of residence and instead added guidance in Policy Statement 31-103 to note that registrants should encourage their clients to name as the TCP an individual who is trusted, is mature and has the ability to communicate and engage in potentially difficult conversations with the registrant about the client's personal situation.
- We added guidance in Policy Statement 31-103 to clarify that, although the TCP requirement only applies with respect to clients who are individuals, a registrant is not precluded from asking for TCP information from a non-individual client that, for example, is closely held and is part of an individual's personal investment plan.
- We removed the specific list of individuals (i.e., a legal guardian of the client, an executor of an estate under which the client is a beneficiary, a trustee of a trust under which the client is a beneficiary) about whom a registrant may confirm or make inquiries with the TCP, and only retained "a legal representative of the client, if any" in Regulation 31-103. In Policy Statement 31-103, we added guidance that a TCP could be utilized by the registrant to confirm or make inquiries about the name and contact information of a legal representative of the client, including a legal guardian of the client, an executor of an estate under which the client is a beneficiary, or a trustee of a trust under which the client is a beneficiary.
- We added guidance in Policy Statement 31-103 on updating TCP information, including with respect to clients who may have previously refused to provide TCP information.

Temporary Holds

- We clarified in Policy Statement 31-103 that the fact that a client has not named a TCP does not preclude a registered firm from placing a temporary hold in accordance with section 13.19 (*Conditions for temporary hold*).
- Paragraph 13.19(3)(c) of Regulation 31-103 clarifies that, where a registered firm or a registered individual places a temporary hold, the firm is required to review the relevant facts as soon as possible after placing the hold, and on a reasonably frequent basis, to determine if continuing the hold is appropriate. In Policy Statement 31-103, we added clarifying guidance on what this review should include.
- We removed the paragraph which stated that the registered firm must "ultimately terminate the temporary hold and decide to proceed or not proceed with the purchase or sale of a security or withdrawal or transfer of cash or securities" as we believe this is implied given that holds under section 13.19 are temporary.

Consequential Amendment

As a result of moving the TCP requirement from section 13.2 (*Know your client*) to a new section 13.2.01 (*Know your client – trusted contact person*), a consequential amendment to paragraph 11.5(2)(l) (*General requirements for records*) was required, which now includes a reference to section 13.2.01.

Transition

The Amendments will take effect at the same time as the KYC provisions of the Client Focused Reforms (i.e., December 31, 2021).⁵

For clarity, there is no expectation that registrants take reasonable steps to collect TCP information from existing clients as of the effective date of the Amendments. Rather, we would expect registrants to take reasonable steps to collect TCP information from existing clients the first time they update the client's KYC information in accordance with section 13.2 (*Know your client*) after December 31, 2021.

Questions

Please refer your questions to any of the following:

Minh-Anh Nguyen
 Analyste à l'encadrement des intermédiaires
 Direction de l'encadrement des intermédiaires
 Autorité des marchés financiers
 514 395-0337 or 1 877 525-0337
 minhanh.nguyen@lautorite.qc.ca

Deborah Gillis
 Senior Legal Counsel/Conseillère juridique
 Financial and Consumer Services Commission/Commission des services financiers et des services aux consommateurs
 506 643-7112
 Deborah.Gillis@fcnb.ca

Paola Cifelli
 Manager, Policy and Initiatives, Investor Office
 Ontario Securities Commission
 416 263-7669
 pcifelli@osc.gov.on.ca

⁵ CSA Notice of Publication, *Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations*, Amendments to Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations, Reforms to Enhance the Client-Registrant Relationship (Client Focused Reforms) (Bulletin of the Autorité des marchés financiers, October 3rd, 2019 – Vol. 16, No. 39).

Jennifer Lee-Michaels
Senior Advisor, Policy, Investor Office
Ontario Securities Commission
416 593-8155
jleemichaels@osc.gov.on.ca

Bonnie Kuhn
Senior Legal Counsel, Market Regulation
Alberta Securities Commission
403 355-3890
bonnie.kuhn@asc.ca

Anne Hamilton
Senior Legal Counsel
Capital Markets Regulation Division
British Columbia Securities Commission
604 899-6716 or 1 800 373-6393
ahamilton@bcsc.bc.ca

Curtis Brezinski
Compliance Auditor, Capital Markets
Securities Division
Financial and Consumer Affairs Authority of Saskatchewan
306 787-5876
curtis.brezinski@gov.sk.ca

Steve Gingera
Legal Counsel
Manitoba Securities Commission
204 945-5070
Steven.Gingera@gov.mb.ca

David Harrison
Investor Education and Communications Officer
Nova Scotia Securities Commission
902 222-5896
David.Harrison@novascotia.ca

Steven Dowling
Acting Director
Government of Prince Edward Island, Superintendent of Securities
902 368-4551
sddowling@gov.pe.ca

Renée Dyer
Superintendent of Securities
Office of the Superintendent of Securities, Service NL
709 729-4909
ReneeDyer@gov.nl.ca

Jeff Mason
Superintendent of Securities
Department of Justice, Government of Nunavut
867 975-6591
jmason@gov.nu.ca

Tom Hall
Office of the Superintendent of Securities
Northwest Territories
867 767-9305
Tom_Hall@gov.nt.ca

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

**ANNEX A
SUMMARY OF COMMENTS AND RESPONSES**

This annex summarizes the written public comments we received on the Proposals and our responses to those comments. Out of 27 comment letters we received, eight were from industry associations, nine were from registrants, two were from the legal community, and eight were from investors and investor advocates.

We thank all the commenters for their comments.

No.	Subject	Comment	Response
I. General Comments			
1.	General support	<p>Overall, commenters expressed support for the Proposals as a tool to enhance investor protection.</p> <p>A few commenters expressed support for the harmonized approach across Canada, applicable to CSA registrants and members of IIROC and MFDA.</p> <p>A few commenters applauded the CSA for achieving the delicate balance between upholding clients' autonomy and providing registrants with tools to address issues of financial exploitation and diminished mental capacity.</p>	We thank you for your support.
2.	Transition	<p>A few commenters expressed support for aligning the transition period with the KYC provisions of the Client Focused Reforms. In their view, implementing the Proposals would require technology enhancements, which would result in the need for additional resources in time and investments. Aligning the two regulatory initiatives would result in efficiencies by allowing for concurrent implementation.</p> <p>One commenter recommended extending the transition period. They asked that there be a reasonable and sufficient transition period to collect TCP information from existing clients.</p>	<p>The Amendments will come into force at the same time as the KYC provisions of the Client Focused Reforms.</p> <p>For clarity, there is no expectation that current registrants must take reasonable steps to collect TCP information from existing clients as of the effective date of the Amendments (i.e., December 31, 2021). Rather, we would expect registrants to take reasonable steps to collect TCP information from existing clients the first time they update the client's KYC information in accordance with section 13.2 [<i>know your client</i>] after December 31, 2021.</p>

No.	Subject	Comment	Response
3.	Drafting suggestions	We received a number of non-substantive drafting suggestions and comments.	While we incorporated some of these suggestions, this summary does not include a detailed list of all the drafting changes we made.
4.	Exploitation by registered individuals	One commenter expressed concern that vulnerable investors may also be exploited by registered individuals.	While the Amendments do not address circumstances where a vulnerable investor is exploited by a registered individual, registered individuals are subject to conduct requirements under securities laws, which include the requirement to deal fairly, honestly and in good faith with their clients.
II. Definitions / Concepts			
1.	“Vulnerable client”	<p>Some commenters were of the view that the definition of vulnerable client is too narrow. The commenters suggested expanding the definition to include factors such as language barriers, social isolation, substantial dependence on another person, registrant misconduct, age, visible minority status, and level of knowledge.</p> <p>One commenter suggested that reference to age should be eliminated in describing the class of investors to be protected as tying age to vulnerability could lead to ageism.</p>	<p>We have carefully considered the comments, and at this time, we are not proposing any substantive changes to the definition of “vulnerable client”. The definition aligns with the purpose of the Amendments. Broadening the definition to include registrant misconduct or vulnerabilities caused by other factors is outside the scope of this project. However, the CSA may consider conducting a retrospective review to assess the efficacy and engagement of the Amendments, which may include consideration of their relevance for other groups and could lead to future modification of the definition.</p> <p>Recognizing that older clients are not a homogenous group and that not all older clients are vulnerable or unable to protect their own interests, the definition of “vulnerable client” does not include an age-marker.</p>
2.	“Mental capacity”	One commenter suggested narrowing the definition of mental capacity to focus on the ability to understand <i>relevant</i> information instead of <i>any</i> information as the ability to understand <i>any</i> information is too broad. Narrowing it to <i>relevant</i> information relating to making financial decisions lowers the threshold.	<p>As discussed in the Notice, we have removed the definition of mental capacity in Regulation 31-103. In lieu of a definition in Regulation 31-103, the Policy Statement includes additional guidance on factors a registrant might consider in identifying warning signs that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters.</p> <p>We believe the nuance raised in this comment is captured in s. 13.19(2) as the firm must reasonably believe that the client does not</p>

No.	Subject	Comment	Response
		Another commenter suggested that the definition be broadened to include the ability for the client to express their wishes.	<p>have the mental capacity <i>to make decisions involving financial matters</i>.</p> <p>We have included the difficulty for a client to express their will, intent or wishes among the warning signs that may suggest that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters.</p>
3.	Registrants are not medical health professionals	A few commenters stated that registrants are not medical health professionals and should not be asked to make an assessment of mental capacity.	We appreciate that registrants do not have the expertise to assess and determine whether clients lack mental capacity, and we do not expect registrants to make such a determination. However, the Amendments recognize that registrants can be in a unique position to notice warning signs that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters because of the interactions they have with the client, and the knowledge they acquire through the client relationship. The Amendments are intended to provide tools to assist registrants in responding to such situations.
4.	Examples of warning signs	One commenter noted that signs of financial exploitation and diminished mental capacity can be subjective, difficult to identify and may not be directly related to a client's financial decision-making capacity or ability. The commenter suggested that some of these subjective criteria be removed from the Policy Statement.	Because signs of financial exploitation and diminished mental capacity can be subjective and may be difficult to identify, we have provided examples of warning signs to assist registrants. To address the commenter's concern, we have included additional commentary in the Policy Statement that one warning sign alone may not be indicative, and that the examples provided are not exhaustive.
III. Trusted Contact Person			
1.	General comments	<p>A few commenters expressed concern that the Proposals may not achieve the intended outcome, would be costly and have unintended consequences.</p> <p>The commenters noted the following concerns:</p> <p>a. The TCP may be the one exploiting the client.</p>	<p>We recognize that there may be costs to registrants associated with implementing the Amendments, and we are mindful of the need to strike an appropriate balance between costs and benefits.</p> <p>a. As stated in the Policy Statement, if the registrant suspects that the TCP is involved in the financial exploitation of the client, the TCP should not be contacted and consideration should be given as to whether there are other more</p>

No.	Subject	Comment	Response
		<ul style="list-style-type: none"> b. Asking for a TCP may strain the adviser-client relationship. c. Advisors may choose not to service older or vulnerable adults. d. The TCP may have little or no information about the client's arrangement for personal representation and for financial decision making. 	<p>appropriate resources from which to seek assistance, such as the police, the public guardian and trustee, or an alternative TCP, if named.</p> <ul style="list-style-type: none"> b. We appreciate that conversations about TCPs are personal, and clients may be reluctant to provide this information. Personal conversations with clients are not unique to the Amendments – registrants face similar challenges under current requirements to collect know your client (KYC) information. In the Policy Statement, we set out guidance that registrants are not prevented from opening and maintaining a client account if the client refuses or fails to identify a TCP; however, they must still take reasonable steps to obtain the information as part of the KYC process. In doing so, we expect that registrants will use their professional judgment to consider how best to approach this subject of conversation. c. Since registrants will be required to take reasonable steps to obtain TCP information from all clients, and not just from clients over a certain age or clients a registrant perceives as vulnerable, we do not believe the Amendments will result in registrants choosing not to service older or vulnerable clients. <p>With respect to the temporary hold provision in s. 13.19, the Amendments provide a tool for use by registered firms and registered individuals without an obligation to use the tool.</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Even in circumstances where a TCP may have little or no information to contribute regarding the client, the TCP may still be able to assist, for example, by having a conversation with the client about their finances or health, reaching out to other family members or trusted people such as a power of attorney (POA), making application to the court to be

No.	Subject	Comment	Response
			appointed to assist the client in handling their affairs, or seeking the assistance of a public guardian and trustee.
2.	Role and purpose of TCP	<p>Many commenters sought additional guidance on the role and the purpose of the TCP, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Additional details on how and when to contact the TCP and the level of information that can be discussed with the TCP, especially when the TCP contacts the registrant. b. Additional guidance on who should be a TCP. One commenter recommended that a TCP should be an independent person outside of the client's immediate family; another commenter proposed a prohibition against designating a client's attorney under the POA or a client's registered representative as a TCP; and another commenter suggested allowing a client's healthcare or social worker to act as a TCP. c. Requiring clients to rank the TCPs in order of preference where more than one TCP is named. 	<ul style="list-style-type: none"> a. We believe Regulation 31-103 and the Policy Statement provide sufficient information for registrants to exercise their professional judgment in deciding how and when to contact the TCP to discuss issues of financial exploitation or diminished mental capacity, as well as the level of information to share in the circumstances. Additionally, registrants are expected to act in accordance with privacy laws and client agreements. b. We believe that the Policy Statement adequately addresses this topic, including guidance relating to appointing a client's POA or registered representative as a TCP. We do not agree with excluding family members to be appointed as TCPs as that may be too restrictive, especially for individuals with smaller social circles or support systems. c. The Policy Statement contemplates that a client may name more than one TCP on their account. If the client wishes to do so, there is nothing that would prevent a client from ranking the TCPs in the client's order of preference. However, the Amendments do not require that the TCPs be ranked because such a requirement could take away the flexibility for registrants to use their professional judgment in determining which TCP to contact first in the specific circumstances. For example, if the registrant suspects that the TCP that is ranked first is financially exploiting the client, then the registrant may wish to contact another TCP.

No.	Subject	Comment	Response
3.	Non-individual clients <i>(Responses to question #1 in the Proposals)</i>	<p>Some commenters recommended that the TCP requirement should not apply in respect of non-individual clients because:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. it could be challenging for a registrant to collect TCP information and keep this information current, particularly where there are numerous beneficial owners; b. it is the responsibility of the business owner or manager (and not of a registrant) to establish a succession plan; c. the TCP may not be familiar with or be in a position to deal with matters related to the entity. <p>One commenter suggested not applying the TCP requirement in respect of non-individual clients at this time and re-examining the possibility of expanding the rule at a later time.</p> <p>On the other hand, many commenters supported the idea of the TCP requirement applying to certain types of non-individual clients as there may be value in requiring the collection of TCP information from non-individual clients that are closely held and are, in effect, a part of an individual's personal investment plan.</p>	<p>After considering the comments received, we have decided to proceed with having the TCP provision apply only in respect of clients that are individuals. However, the Policy Statement provides that a registrant is not precluded from asking for TCP information from a non-individual client that, for example, is closely held and is part of an individual's personal investment plan.</p>
4.	Firms that exclusively offer order execution only services <i>(Responses to question #2 in the Proposals)</i>	<p>Some commenters were of the view that the TCP requirement should apply to IIROC Dealer Members that exclusively offer order execution only services (OEO firms) as OEO firms can play a role in detecting unusual trading or requests for withdrawals or transfers through use of technology. In addition, carving out OEO firms from the requirement may result in exploiters encouraging vulnerable clients to move their accounts to OEO firms to circumvent these investor protection measures.</p>	<p>After considering the comments received, we have decided not to carve out OEO firms from the TCP requirement. Since there is no prescribed form for fulfilling the TCP requirement, we believe there is sufficient flexibility for OEO firms to comply with the TCP requirement in a way that fits with their business model.</p>

No.	Subject	Comment	Response
		<p>On the other hand, a few commenters recommended carving out OEO firms from the TCP requirement on the basis that OEO firms do not have a suitability obligation, have little information on their clients, and do not have regular communications with their clients for them to be able to identify issues of financial exploitation or diminished mental capacity. One of these commenters asked that the carve out be extended to online advisers. In the absence of a carve out for OEO firms and online advisers, the commenter asked that careful consideration be given to tailor the provisions to the unique constructs of these business channels.</p>	
5.	<p>“Reasonable steps” to obtain the name and contact information of a TCP</p>	<p>Several commenters sought additional guidance on what constitutes “reasonable steps” to obtain TCP information. Several commenters recommended that the account opening forms have a defined entry block where the client can decide if they want to name a TCP – this would provide objective evidence that the firm has taken reasonable steps. One commenter suggested that a draft model of authorization to communicate with the TCP should be included in an Appendix of the Policy Statement, as suggested in <i>Protecting Vulnerable Clients - A practical guide for the financial services industry</i> published by the Autorité des marchés financiers (the AMF Guide).</p> <p>One commenter queried how a registrant will be able to produce documents to satisfy the requirement to keep records that demonstrate that they took reasonable steps to collect TCP information, if a client refuses to designate a TCP and does not provide reasons for the refusal.</p>	<p>Please see the Policy Statement under “<i>Obtaining trusted contact person information and consent</i>” for relevant guidance.</p> <p>The Amendments do not prescribe a form in order to provide registrants with sufficient flexibility to comply with the TCP requirement in a way that fits their business model. However, registrants are encouraged to refer to other supportive resources, such as the AMF Guide and OSC Staff Notice 11-790 <i>Protecting Aging Investors through Behavioural Insights</i>. Registrants should keep in mind that these sample forms are for information purposes only and should be mindful of obligations under applicable privacy legislation and client agreements relating to the collection, use and disclosure of personal information.</p> <p>If a client refuses to provide TCP information, registrants should document the refusal. Documenting the refusal will help demonstrate that the registrant took reasonable steps to collect the TCP information.</p>

No.	Subject	Comment	Response
			More generally, registrants are reminded of the obligation to maintain records in accordance with section 11.5 [<i>General requirements for records</i>].
6.	Risk-based approach to collecting TCP information	While commenters were generally supportive of the requirement to collect TCP information from all clients (and not just vulnerable clients or those over a certain age), one commenter suggested allowing registrants to take a risk-based approach to collecting TCP information. Example of a risk-based approach included some criteria that would indicate that a client could be at risk of being vulnerable.	<p>We believe that asking all clients for TCP information at the outset of the client relationship and on an ongoing basis will help the registrant respond promptly if any concerns around financial exploitation or diminished mental capacity arise. Collecting this information from a client when the client may already be vulnerable or have diminished mental capacity might be challenging or too late for registrants to be able to take protective action.</p> <p>We also believe that asking all clients for this information at the outset and on an ongoing basis will encourage clients to turn their mind to these issues to better prepare themselves and plan for how they wish to manage their affairs.</p>
7.	TCP – age requirement	A few commenters were of the view that the TCP need not have reached the age of majority given their limited role with no ability to transact on the client's account.	After considering the comments received, we have eliminated the requirement for the TCP to be of the age of majority or older. In the absence of such a requirement, we have provided guidance in the Policy Statement that registrants should encourage their clients to name as the TCP an individual who is trusted, is mature and has the ability to communicate and engage in these difficult conversations with the registrant about the client's personal situation.
8.	Location of the TCP provision	Some commenters were of the view that the fact that a client may proceed with account opening without naming a TCP could be made clearer. To clarify this, several commenters recommended that the TCP requirement be placed outside of subsection 13.2(2) as other information to be collected under subsection 13.2(2) (i.e., KYC information) are, for all intents and purposes, essential.	To address this concern, we have relocated the TCP requirement to a new section 13.2.01 [<i>Know your client – trusted contact person</i>]. In addition, the Policy Statement clarifies that registrants are not prevented from opening and maintaining a client account if the client refuses or fails to identify a TCP.

No.	Subject	Comment	Response
9.	Updating TCP information for a client who previously refused to appoint a TCP	One commenter requested guidance on regulatory expectations relating to updating existing TCP appointments or refusals to make one. This commenter suggested that “the purpose of updating should be to ensure that the registrant has the correct TCP for the client, along with the TCP’s address and contact information. If a client has previously refused to appoint a TCP, the registrant may discuss the reasons for appointing a TCP and offer the client an opportunity to reconsider the prior decision.”	We have included guidance in the Policy Statement to clarify that when updating TCP information for a client who has previously refused to provide TCP information, registrants should ask the client if they would like to provide the TCP information.
10.	Timing of collecting and updating TCP information	One commenter recommended that the guidance indicate that at the time KYC information is being collected or updated, registrants should also take reasonable steps to obtain or update TCP information.	Regulation 31-103 and the Policy Statement contemplate that registrants are expected to take reasonable steps to obtain TCP information as part of the KYC process, and that TCP information be updated as part of the process to update KYC information.
IV. Temporary Holds			
1.	Firms that exclusively offer order execution only services <i>(Responses to question #2 in the Proposals)</i>	Commenters were uniformly of the view that the temporary hold provision could be a useful resource for OEO firms; accordingly, they felt that OEO firms should not be carved out for the purposes of this provision. One commenter added that it is important for regulators to focus on “reasonable belief” recognizing that these firms may not always be able to identify financial exploitation or diminished mental capacity.	In light of the comments, we have decided to proceed with having the temporary hold provision apply to OEO firms. We note that the Amendments provide a tool for use by registered firms where they have a reasonable belief of financial exploitation of a vulnerable client, or a lack of mental capacity of a client to make decisions involving financial matters. The Amendments do not impose an obligation to use the tool.
2.	Portfolio managers and exempt market dealers	One commenter felt that a portfolio manager acting under discretionary trading authority need not be included in the temporary hold provisions. The commenter also proposed a carve out for exempt market dealers in a transactional relationship as they would not have insight into a client’s ongoing mental capacity or vulnerability to exploitation.	Since the temporary hold provision is intended to be a tool and there is no obligation to use the tool, we do not believe that any carve outs are necessary. Registered firms that do not place any temporary holds will not need to comply with section 13.19.

No.	Subject	Comment	Response
3.	Free and informed financial decision-making (Applicable in Québec)	One commenter from Québec suggested adding the element of free and informed financial decision-making to ensure consistency with the general principle of law set out on the Civil Code of Québec	We appreciate the comment; however, we consider important that Québec registrants be subject to the same standard when placing temporary holds in situations where there is a reasonable belief that the client does not have the mental capacity to make decisions involving financial matters. The standard set out in section 13.19 (i.e., the conditions under which a temporary hold is placed) is meant to regulate a specific aspect of the relationship between registrants and their clients in the context of securities laws.
4.	Application – holds that are placed where there is a reasonable belief that the client does not have the mental capacity to make decisions involving financial matters <i>(Responses to question #3 in the Proposals)</i>	Many commenters supported having the temporary hold provision apply where there is a reasonable belief that the client does not have the mental capacity to make financial decisions. One commenter felt that the provision should be limited to cases of financial exploitation.	The temporary hold provision will apply to holds that are placed on the basis of a reasonable belief that the client does not have the mental capacity to make decisions involving financial matters.
5.	Application – purchase or sale of securities, and the transfer of cash or securities to another firm	Many commenters supported having the temporary hold provision apply to holds that are placed on the purchase and sale of securities, and the transfer of cash or securities to another firm as these transactions can be equally as harmful as withdrawals. On the other hand, one commenter believed that temporary holds should not be extended to the purchase and sale of securities because the risk can be mitigated in	The temporary hold provision will apply to holds that are placed on the purchase and sale of a security on behalf of a client, and on the withdrawal or transfer of cash and securities from a client's account. We do not agree that the risk can be adequately mitigated in other ways. Documenting and allowing the client to waive suitability would not protect the client's assets. Terminating the client account may result in the client being placed at greater risk (e.g., the client may be persuaded to take their money to a registrant that does not

No.	Subject	Comment	Response
	<i>(Responses to question #4 in the Proposals)</i>	other ways (e.g., documenting waiving of suitability, terminating the client account, contacting the TCP to deal with the issues, alerting the new registrant to the concerns).	know the client well enough to identify any suspicious context). A client may not have chosen to name a TCP, or the TCP may not be willing or able to assist the firm. Registrants may not be willing to alert the new registrant because of privacy considerations. On the other hand, placing a temporary hold while the registered firm reviews the relevant facts and takes any other appropriate actions may help preserve client assets.
6.	Placing temporary holds in other circumstances	<p>A few commenters sought clarification that registrants are permitted to place temporary holds in situations other than financial exploitation of a vulnerable client or diminished mental capacity. For example, they wanted to ensure they could continue to place holds in cases of romance frauds, misuse of funds by family and friends of a client who might not be captured by the definition of “vulnerable client”.</p> <p>Two commenters also felt that temporary holds should be permitted in other contexts such as account opening or closing, transfer to another account within the same firm (e.g., a joint account), and client instructions generally (e.g., changes of account ownership, beneficiary, power of attorney, or banking instructions).</p>	<p>We understand that there may be other circumstances under which a registered firm and its registered individuals may want to place a temporary hold. The Amendments are not intended to restrict the registrant’s ability to place temporary holds in those circumstances. As stated in the Policy Statement, there is nothing in securities legislation that prevents registered firms and individuals from placing a temporary hold that they are otherwise legally entitled to place. When placing a temporary hold, registered firms and their registered individuals are reminded of their obligation to comply with securities laws, including the obligation to deal fairly, honestly and in good faith with their clients.</p> <p>While, at this time, expanding the application of section 13.19 to other circumstances is out of scope for this project, the CSA may consider conducting a retrospective review to assess the efficacy and engagement of the Amendments, which could lead to future modification.</p>
7.	Notice requirement v. time limit <i>(Responses to question #5 in the Proposals)</i>	Commenters uniformly preferred a notice requirement over a time limit for a temporary hold. In their view, setting a time limit may not be appropriate given the complex nature of issues of financial exploitation or diminished mental capacity. Requiring that holds be lifted after an arbitrary amount of time could result in rushed or incomplete analysis of each case and investor harm.	In light of the comments, we have retained the notice requirement rather than a time limit for the temporary hold provision.

No.	Subject	Comment	Response
8.	Initial notification	Some commenters suggested that the timeline for notification in section 13.19(3)(b) be specified rather than “as soon as possible”; however, there could be an exception when extenuating circumstances prevent notification within a specified timeline.	As the commenters noted, there could be extenuating circumstances that would prevent notification within a specified timeline. In order to provide flexibility in these circumstances, section 13.19(3)(b) will require registered firms to provide notice of the temporary hold and the reasons for the temporary hold to the client “as soon as possible” after placing a temporary hold.
9.	Subsequent notification every 30 days	Some commenters expressed that notification every 30 days may not be necessary. These commenters preferred a less prescriptive, principles-based or “reasonableness” approach.	We remain of the view that, where a temporary hold is in place, the client should receive a notification at least every 30 days. This requirement would ensure that the registered firm does not lose sight of the hold, and that the client is provided with reasons for not being able to access their property. However, the extent of the notice need not be burdensome and can be determined contextually and on a case by case basis.
10.	Method of delivery	A few commenters recommended that firms be permitted to make their own determination as to the best method of delivery of the notice to a client.	<p>The Amendments do not prescribe a method of delivery in order to provide registered firms with sufficient flexibility to use their professional judgement. For example, if the suspected perpetrator lives with the vulnerable client that the firm believes is being financially exploited, the firm may determine that notice by mail may not be appropriate as it may fail to reach the client or place the client at further risk.</p> <p>Registered firms are reminded of the obligation to maintain records in accordance with section 11.5 [<i>General requirements for records</i>].</p>
11.	Contacting third parties	A few commenters asked for guidance on whether a registrant can contact the TCP when a temporary hold is placed. A few other commenters proposed that registered firms be required to contact the TCP or the client’s legal representative when a temporary hold is placed.	<p>The Amendments do not require registered firms to contact any specific third party, such as the TCP, when placing a temporary hold as there may be circumstances where contacting the third party may not be appropriate (e.g., where the third party may be financially exploiting the vulnerable client).</p> <p>However, as stated in the Policy Statement, while there is no requirement to do so, registered firms may wish to contact a TCP or</p>

No.	Subject	Comment	Response
		Another commenter recommended that regulators provide information on when to involve parties such as the public guardian and trustee and local authorities.	any other third party, in accordance with applicable privacy laws and client agreements, to assist the client.
12.	TCP and temporary holds as distinct concepts	One commenter asked for clarification that TCP and temporary holds are distinct concepts, and that having a TCP in place is not a pre-condition for a firm to place a temporary hold.	We have added clarification language in the Policy Statement that the fact that a client has not named a TCP does not preclude a firm from placing a temporary hold in accordance with section 13.19.
13.	Non-suspicious transactions while temporary hold is placed	A few commenters asked for clarification that non-suspicious transactions (e.g. to cover living expenses, long-term care, transfer to a RRIF account, payment of regular fees) can continue to take place on an account that is subject to a temporary hold.	<p>As stated in the Policy Statement, a temporary hold contemplated under section 13.19 is not intended as a hold on the entire client account, but rather as a temporary hold over a specific purchase or sale of a security or withdrawal or transfer of cash or securities from a client's account. Transactions unrelated to the suspected financial exploitation or lack of mental capacity should not be subject to the temporary hold. Each purchase or sale of a security or withdrawal or transfer of cash or securities should be reviewed separately.</p> <p>If the transaction, withdrawal or transfer involves all the assets in the account, it may be reasonable to place a temporary hold on the entire account while not limiting the payment of regular expenses.</p>
14.	Concern that temporary hold provision will be used in bad faith	One commenter expressed concern that holds could be used in bad faith by advisors. They asked that the CSA take all necessary steps to ensure that a temporary hold is treated as an investor protection measure that should only be used in good faith, with appropriate rationale and supporting documentation.	As stated in the Policy Statement, when placing a temporary hold in accordance with section 13.19, registered firms and their registered individuals must act in a manner that is consistent with their obligation to deal fairly, honestly and in good faith with their clients. Registered firms and their registered individuals must not use a temporary hold for inappropriate reasons, for example, to delay a disbursement for fear of losing a client.

No.	Subject	Comment	Response
15.	Policies and procedures	<p>A few commenters recommended that registrants have policies and procedures addressing one or more of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Identifying and addressing undue influence and diminished capacity. b. Criteria for placing a temporary hold. c. Internal review requirements. d. Criteria as to when a hold can be released. e. Whether fees, interest charges, and other expenses can continue to be charged during the hold period. f. Reporting to a third party (e.g., public guardian and trustee, law enforcement). <p>One commenter recommended that temporary holds only be made by authorized and qualified supervisory and compliance staff.</p>	<p>Please see the Policy Statement under “<i>Conditions for temporary hold</i>” for guidance on written policies and procedures registered firms should have in respect of temporary holds. As stated in the Policy Statement, decisions to place a temporary hold should be made by the CCO or authorized and qualified supervisory, compliance or legal staff.</p> <p>In considering whether fees, interest charges, and other expenses can continue to be charged during the hold period, we expect firms to use their professional judgment and act in accordance with client agreement and their obligation to deal fairly, honestly and in good faith with their clients.</p>
16.	Drafting suggestions	<p>As noted above, we received a number of drafting suggestions and comments, including the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. A few commenters recommended that the temporary hold provision be rephrased to the permissive with one commenter noting they would prefer this approach but understood that this would require legislative amendments and therefore was not the optimal approach. b. One commenter questioned the need for a detailed list in section 13.2(2)(e)(iii) and suggested revising it to read that the TCP may be contacted to make inquiries regarding “the name and contact information of any personal or legal representative of the client.” The commenter suggested that the companion policy could 	<p>Responses to drafting suggestions and comments are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. As stated in the Policy Statement, there is nothing in securities legislation that prevents registered firms and individuals from placing a temporary hold that they are otherwise legally entitled to place, and accordingly, granting permissive authority for registered firms to place temporary holds is not strictly necessary. In any event, as one commenter appreciates, explicitly granting such permissive authority for the purposes of providing clarity on this point would require legislative amendment to the provincial securities legislation in many of the CSA jurisdictions. b. We agree with this drafting suggestion and have made revisions to Regulation 31-103 and the Policy Statement accordingly.

No.	Subject	Comment	Response
		<p>include some of the examples currently set out in subparagraph (iii).</p> <p>c. One commenter suggested revising section 13.2(2)(e)(ii) to only refer to mental capacity and delete the remaining language (i.e. “as it relates to the client’s financial decision making or lack of decision making”).</p>	<p>c. For the purposes of the Amendments, we have retained the language such that the temporary hold provision applies in cases where a registered firm reasonably believes that the client does not have the mental capacity to make decisions involving financial matters. We have opted to retain the language because mental capacity is contextual and depends on the type of decision to be made. For the purposes of the Amendments, the relevant context relates to the ability of the client to make decisions involving financial matters.</p>
V. Requests for “Safe Harbour”			
1.	Safe harbour	<p>Many commenters were concerned that without an explicit “safe harbour” or other assurances that would lessen litigation risk or risk of regulatory action, the Proposals would not achieve the desired outcome.</p> <p>The commenters’ primary areas of concern could be categorized as follows:</p> <p>a. Privacy – civil liability and regulatory action that may arise from disclosing a client’s personal information to a TCP or other third parties such as the public guardian and trustee, law enforcement, or another registrant.</p> <p>b. Temporary hold – civil liability and regulatory action that may arise in connection with placing a hold.</p> <p>c. Market loss – civil liability that may arise as a result of any market loss experienced in an account during a temporary hold period.</p>	<p>We understand many commenters feel that a “safe harbour” from regulatory and/or civil liability would complement the TCP and temporary hold provisions, particularly as similar initiatives in other jurisdictions contemplate such protections. Below we set out responses in respect of the commenters’ primary areas of concern.</p> <p>a. While we plan to forward the commenters’ concerns to the Office of the Privacy Commissioner of Canada, as securities regulators, we are unable to provide a regulatory safe harbour in relation to matters outside of our regulatory jurisdiction. For guidance on privacy law matters, we encourage firms to reach out to the Federal Privacy Commissioner or the privacy commissioners in their respective provinces, as applicable.</p> <p>b. We note that the regulatory context in Canada is such that there is nothing in securities legislation that prevents registered firms and individuals from placing a temporary hold that they are otherwise legally entitled to place. Accordingly, a regulatory safe harbour provision is not required within securities legislation.</p> <p>c. In respect of potential civil liability, the Amendments must achieve a balance between protecting investors, offering</p>

No.	Subject	Comment	Response
		<p>d. Human rights – concerns relating to allegations of age discrimination.</p> <p>One commenter noted that a safe harbour is not unprecedented and referred to section 138.4(9) of the <i>Securities Act</i> (Ontario) and section 3.9(3) [<i>Standard of Care</i>] of <i>Regulation 81-107 respecting Independent Review Committee for Investment Funds</i>.</p>	<p>assurances to registered firms, and respecting clients' autonomy within a private contractual relationship. Accordingly, we are of the view that offering explicit protection from civil liability, which would require legislative amendment, is not appropriate in the circumstances. That being said, we believe that placing a temporary hold in good faith according to the prescribed conditions set out in the Amendments may assist registered firms in defending their actions, should they be challenged.</p> <p>d. We note that the definition of “vulnerable client” does not include an age-marker.</p> <p>For guidance on human rights matters, we encourage firms to reach out to the human rights agency in their respective province or territory, as applicable.</p>
2.	SRO account transfer rules	A few commenters recommended that SROs consider exemptions or amendments to their account transfer rules where a temporary hold is in place. For example, IIROC Dealer Member Rules 2300 Account Transfers and MFDA Rule 2.12 Transfers on Account.	While IIROC and MFDA are proposing conforming amendments to SRO rules consistent with the Amendments, they are not proposing amendments to IIROC Dealer Member Rules 2300 Account Transfers and MFDA Rule 2.12 Transfers on Account at this time.
VI. Other Comments			
1.	Client's existing circle of care	A few commenters stated that CSA guidance should acknowledge that clients likely have an existing circle of care, including medical and legal professionals who may be more equipped to make an informed decision on mental capacity. The commenters recommended collaboration with other trusted professionals.	We have included additional commentary in the Policy Statement to suggest that firms may also wish to consider whether there are other trusted friends and family in the client's network that could assist the client, for example, by accompanying the client to a subsequent meeting. Before contacting another party, the firm should consider whether there may be a risk that the other party is involved in the financial exploitation of the vulnerable client. In addition, firms should be mindful of their privacy obligations under applicable privacy legislation and client agreements when contacting a third party.

No.	Subject	Comment	Response
2.	Collaboration with other organizations	<p>Some commenters encouraged CSA members to engage with the office of the public guardian and trustee, law enforcement agencies and other relevant parties to provide guidance so that responsibilities of various parties are well-understood when dealing with cases of financial exploitation.</p> <p>One commenter recommended the establishment of an overarching agency or whistleblower program which specializes in the protection of vulnerable investors and which could investigate alleged cases of financial exploitation.</p>	<p>We plan to notify the Federal Minister of Seniors and the Office of the Privacy Commissioner of Canada of our consultation efforts to the extent that comments and suggestions received touch on matters within their respective mandates.</p> <p>As noted above, approaches to addressing issues of financial exploitation and mental capacity vary widely from province to province; however, several CSA members and SROs provide education resources and conduct outreach initiatives in conjunction with local agencies.</p>
3.	Collaboration with third parties	A few commenters recommended increased cooperation with insurance regulators to reduce regulatory burden.	We note that some CSA members, such as the Autorité des marchés financiers in Québec, the Financial and Consumer Services Commission in New Brunswick, the Financial and Consumer Affairs Authority in Saskatchewan and the Manitoba Securities Commission, are either integrated regulators or are part of a larger organization whose mandate includes regulating the insurance industry. Some of these members are identifying opportunities for synergies between different sectors that they regulate.
4.	Course on financial exploitation & mental capacity	One commenter recommended that the CSA work to develop a national course on issues of financial exploitation and diminished mental capacity.	<p>A national course on the issues of financial exploitation and mental capacity would be difficult to customize and deliver because approaches to addressing these issues vary widely from province to province. As individual securities regulators are better placed to provide more targeted and relevant educational resources, several CSA members provide educational resources and conduct outreach initiatives in conjunction with local agencies.</p> <p>For additional resources on these topics, we would refer you to organizations that specialize in these areas.</p>

No.	Subject	Comment	Response
5.	Training & educational resources	A few commenters recommended more guidance or requirements for dealing with older and vulnerable investors. Some of these commenters recommended additional requirements around planning and education for investors, training for advisors and escalation procedures.	<p>We believe that that the Amendments together with the requirements in section 11.1 [<i>Compliance system and training</i>] provide firms with sufficient direction and guidance.</p> <p>CSA Staff Notice 31-354 <i>Suggested Practices for Engaging with Older and Vulnerable Clients</i> provides additional guidance on engaging with older and vulnerable clients.</p>
6.	Reporting and monitoring data	Some commenters recommended that firms share data on temporary holds and TCP with relevant agencies such as the CSA to shape future policy development and to assess the efficacy of the proposed changes. Some commenters recommended that the CSA monitor the use of temporary holds and TCP to consider whether any modifications are required.	While the Amendments do not impose any external reporting requirements, the CSA will monitor the utilization of these tools. In addition, the CSA may consider conducting a retrospective review to assess the efficacy and engagement of the Amendments.
7.	Frequency for updating KYC information	One commenter recommended a minimum KYC update period of one year for vulnerable clients.	Although the frequency at which registrants are required to update a client's KYC information is not within the scope of this project, we encourage registrants to review CSA Staff Notice 31-354 <i>Suggested Practices for Engaging with Older and Vulnerable Clients</i> , which discusses the benefits of meeting with older or vulnerable clients more frequently to update their KYC information.
8.	Record retention rules across various legislation	One commenter expressed concern that there may be inconsistent legislation dealing with how long records must be kept under securities legislation, privacy legislation and criminal law requirements that might affect records retained in relation to the TCP and temporary holds. The commenter asked the CSA to highlight other legislations or obligations that the CSA is aware of with respect to these record retention rules.	It is beyond our mandate to comment on record retention requirements under other legislation. We note that the Amendments do not modify requirements under securities laws relating to record retention.

ANNEX B LIST OF COMMENTERS

1. Jason Brooks, Rebecca Cowdery, Lynn McGrade, Laura Paglia, and Michael Taylor (Borden Ladner Gervais LLP)
2. Harold Geller (MBC Law Professional Corporation)
3. Jim Dale (Leede Jones Gable Inc.)
4. Raymonde Crête and Christine Morin (Antoine-Turmel Research Chair on Legal Protection of Seniors, Université Laval)
5. Greg Pollock and Abe Toews (Advocis, The Financial Advisors Association of Canada)
6. Mark Kent (Portfolio Strategies Corporation)
7. Matthew T. Latimer (Federation of Mutual Fund Dealers)
8. Paul C. Bourque (The Investment Funds Institute of Canada)
9. Andrew Fitzpatrick (Quadrus Investment Services Limited)
10. Melissa Lennox and Bill VanGorder (CARP)
11. Douglas Walker (Canadian Foundation for Advancement of Investor Rights)
12. Jeffrey R. Carney (IG Wealth Management)
13. The Canadian Advocacy Council of CFA Societies Canada
14. Rick Annaert (Manulife Securities)
15. Stéphane Rousseau (Université de Montréal)
16. Bernard Brun (Desjardins)
17. Karen Woodman (Sun Life Financial Investments Services (Canada) Inc.)
18. Katie Walmsley and Margaret Gunawan (Portfolio Management Association of Canada)
19. Linda Clunie
20. Wayne Bolton (Edward Jones)
21. Neil Gross (Investor Advisory Panel)
22. Nancy Allan (Independent Financial Brokers of Canada)
23. Manny DaSilva and Gary Legault (Association of Canadian Compliance Professionals)
24. Michelle Alexander (Investment Industry Association of Canada)

25. Gino-Sébastien Savard (MICA Capital Inc.)
26. Sandra Jakab and Veronica Armstrong (Jakab Law and Compliance and Veronica Armstrong Law Corporation)
27. Kenmar Associates

ANNEX C

ADOPTION OF THE AMENDMENTS

The Amendments to Regulation 31-103 will be implemented as:

- a rule in each of Alberta, British Columbia, Manitoba, New Brunswick, Newfoundland and Labrador, Northwest Territories, Nova Scotia, Nunavut, Ontario, Prince Edward Island and Yukon,
- a regulation in Québec, and
- a commission regulation in Saskatchewan.

The Amendments to Policy Statement 31-103 will be adopted as a policy in each of the CSA member jurisdictions.

In Ontario, the Amendments to Regulation 31-103, as well as other required materials, were delivered to the Minister of Finance on July 15, 2021. The Minister may approve or reject these Amendments or return them for further consideration. If the Minister approves the Amendments or does not take any further action, the Amendments will come into force on December 31, 2021.

In Québec, the Amendments to Regulation 31-103 are adopted as a regulation made under section 331.1 of the *Securities Act* (Québec) and must be approved, with or without amendment, by the Minister of Finance. The regulation will come into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on any later date specified in the regulation. It is also published in the Bulletin of the Autorité des marchés financiers.

In British Columbia, the implementation of the Amendments to Regulation 31-103 is subject to ministerial approval. If all necessary approvals are obtained, British Columbia expects these Amendments to come into force on December 31, 2021.

In Saskatchewan, the implementation of the Amendments to Regulation 31-103 is subject to ministerial approval. If all necessary approvals are obtained, these Amendments will come into force on December 31, 2021 or if after December 31, 2021, on the day on which they are filed with the Registrar of Regulations.

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), (8), (11), (26) and (34))

1. Section 1.1 of Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations (chapter V-1.1, r. 10) is amended:

(1) by inserting, after the definition of the expression “exempt market dealer”, the following:

““financial exploitation” means the use or control of, or deprivation of the use or control of, a financial asset of an individual by a person through undue influence, unlawful conduct or another wrongful act;”;

(2) by inserting, after the definition of the expression “successor credit rating organization”, the following:

““temporary hold” means a hold that is placed on the purchase or sale of a security on behalf of a client or on the withdrawal or transfer of cash or securities from a client’s account;”;

(3) by inserting, after the definition of the expression “transaction charge”, the following:

““trusted contact person” means an individual identified by a client to a registrant whom the registrant may contact in accordance with the client’s written consent;

““vulnerable client” means a client who might have an illness, impairment, disability or aging-process limitation that places the client at risk of financial exploitation;”.

2. Section 11.5 of the Regulation is amended, in paragraph (2):

(1) by replacing subparagraph (l) with the following:

“(l) demonstrate compliance with sections 13.2, 13.2.01, 13.2.1 and 13.3;”;

(2) by adding, after subparagraph (r), the following:

“(s) demonstrate compliance with section 13.19.”.

3. The Regulation is amended by inserting, after section 13.2, the following:

“13.2.01. Know your client – trusted contact person

(1) Concurrently with taking the reasonable steps required under subsection 13.2(2), a registrant must take reasonable steps to obtain from the client the name and contact information of a trusted contact person, and the written consent of the client for the registrant to contact the trusted contact person to confirm or make inquiries about any of the following:

- (a) the registrant’s concerns about possible financial exploitation of the client;
- (b) the registrant’s concerns about the client’s mental capacity as it relates to the ability of the client to make decisions involving financial matters;
- (c) the name and contact information of a legal representative of the client, if any;
- (d) the client’s contact information.

(2) A registrant must take reasonable steps to keep current the information required under this section, including updating that information within a reasonable time after the registrant becomes aware of a significant change in the client's information required under subparagraph 13.2(2)(c)(i).

(3) This section does not apply to a registrant in respect of a client that is not an individual.”

4. The Regulation is amended by adding, in part 13 and after section 13.18, the following division:

“DIVISION 8 Temporary holds

13.19. Conditions for temporary hold

(1) A registered firm, or a registered individual whose registration is sponsored by the registered firm, must not place a temporary hold on the basis of financial exploitation of a vulnerable client unless the firm reasonably believes all of the following:

- (a) the client is a vulnerable client;
- (b) financial exploitation of the client has occurred, is occurring, has been attempted or will be attempted.

(2) A registered firm, or a registered individual whose registration is sponsored by the registered firm, must not place a temporary hold on the basis of a client's lack of mental capacity unless the firm reasonably believes that the client does not have the mental capacity to make decisions involving financial matters.

(3) If a registered firm or a registered individual places a temporary hold referred to in subsection (1) or (2), the firm must do all of the following:

- (a) document the facts and reasons that caused the firm or individual to place and, if applicable, to continue the temporary hold;
- (b) provide notice of the temporary hold and the reasons for the temporary hold to the client as soon as possible after placing the temporary hold;
- (c) review the relevant facts as soon as possible after placing the temporary hold, and on a reasonably frequent basis, to determine if continuing the hold is appropriate;
- (d) within 30 days of placing the temporary hold and, until the hold is revoked, within every subsequent 30-day period, do either of the following:
 - (i) revoke the temporary hold;
 - (ii) provide the client with notice of the firm's decision to continue the hold and the reasons for that decision.”

5. Section 14.2 of the Regulation is amended, in paragraph (2):

(1) by inserting, after subparagraph (l), the following:

“(l.1) a description of the circumstances under which a registrant might disclose information about the client or the client's account to a trusted contact person referred to in subsection 13.2.01(1);”;

(2) by adding, after paragraph (o), the following:

“(p) a general explanation of the circumstances under which a registered firm or registered individual may place a temporary hold under section 13.19 and a description of the notice that will be given to the client if a temporary hold is placed or continued under that section.”

6. (1) This Regulation comes into force on 31 December 2021.

(2) In Saskatchewan, despite paragraph (1), if this Regulation is filed with the Registrar of Regulations after 31 December 2021, this Regulation comes into force on the day on which it is filed with the Registrar of Regulations.

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

1. Section 1.2 of *Policy Statement to Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations* is amended by adding the following at the end of the section:

“Definitions related to sections 13.2.01 and 13.19

Appendix G provides guidance on the terms “financial exploitation”, “temporary hold”, “trusted contact person” and “vulnerable client”.”.

2. The Policy Statement is amended by adding, after section 13.2, the following:

“13.2.01. Know your client – trusted contact person

Appendix G sets out how we interpret the requirements under sections 13.2.01 and 13.19 relating to trusted contact persons and temporary holds. It also provides general commentary and guidance surrounding issues of financial exploitation of vulnerable clients, and concerns about clients’ mental capacity to make decisions involving financial matters.”.

3. The Policy Statement is amended by adding, in part 13 and after section 13.18, the following division:

“Division 8 Temporary holds

13.19. Conditions for temporary hold

Appendix G sets out how we interpret the requirements under sections 13.2.01 and 13.19 relating to trusted contact persons and temporary holds. It also provides general commentary and guidance surrounding issues of financial exploitation of vulnerable clients, and concerns about clients’ mental capacity to make decisions involving financial matters.”.

4. The Policy Statement is amended by adding, after Appendix F, the following:

“Appendix G Part 13 – Addressing Issues of Financial Exploitation and Concerns About Clients’ Mental Capacity

This appendix sets out how we interpret the requirements under sections 13.2.01 and 13.19 relating to trusted contact persons and temporary holds. This appendix also provides general commentary and guidance surrounding issues of financial exploitation of vulnerable clients, and concerns about clients’ mental capacity to make decisions involving financial matters.

1. Financial exploitation

Financial exploitation of a client may be committed by any person. Examples of warning signs of financial exploitation of a client may include:

- unexplained or sudden withdrawals from accounts or account closures,
- unexplained changes in the risk profile of an account from low risk or capital preservation to high risk,
- sudden reluctance to discuss financial matters,
- being accompanied to meetings by new or unknown caregivers, friends or family members, or the registrant having difficulty communicating directly with the client without the involvement of others,
- sudden or unusual requests to change ownership of assets (for example, requesting that investments be transferred to a joint account held by family members, friends or caregivers),

- sudden or unexplained changes to legal or financial documents, such as a power of attorney (POA) or a will, or account beneficiaries,
- an attorney under a POA providing instructions that seem inconsistent with the client's pattern of instructions to the firm,
- unusual anxiety when meeting or speaking to the registrant (in-person or over the phone),
- unusual difficulty with, or lack of response to, communications or meeting requests,
- limited knowledge about their financial investments or circumstances when the client would have customarily been well informed in this area,
- increasing isolation from family or friends, or
- signs of physical neglect or abuse.

One warning sign alone may not be indicative of financial exploitation. Additionally, the warning signs listed above are not exhaustive; a registrant may notice other signs that are not listed above.

2. Vulnerable client

Vulnerable clients are those clients that might have an illness, impairment, disability or aging process limitation that places them at risk of financial exploitation. Registered firms and individuals should recognize that not all older clients are vulnerable or unable to protect their own interests. Vulnerability can affect a client of any age, take many forms, and can be temporary, sporadic or permanent in nature.

It is important to recognize vulnerabilities in clients because such vulnerabilities could make clients more susceptible to financial exploitation. While financial exploitation may be committed by any person, vulnerable clients may be especially susceptible to such exploitation by an individual who is close to the vulnerable client, such as a family member, friend, neighbour or another trusted individual such as an attorney under a POA, service provider or caregiver.

3. Mental capacity

Registrants can be in a unique position to notice the warning signs that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters because of the interactions they have with the client, and the knowledge they acquire through the client relationship.

We acknowledge that registrants do not have the expertise to assess and determine whether clients lack mental capacity, and we do not expect registrants to make such a determination. However, where a registrant detects signs that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters, the registrant may wish to take certain actions. For example, the registrant may wish to contact a trusted contact person or, in the case of a registered firm having formed a reasonable belief that the client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters, place a temporary hold.

When considering whether one or more warning signs that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters is present, registrants might consider, among others things, the client's ability to understand information that is relevant to their decision making and appreciate the reasonably foreseeable consequence of making or failing to make a decision. Examples of warning signs that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters may include:

- memory loss, such as forgetting previously given instructions or repeating questions,
- increased difficulty completing forms or understanding disclosure documents,
- increased difficulty making decisions involving financial matters or understanding important aspects of investment accounts,

- confusion or unfamiliarity with previously understood basic financial terms and concepts,
- reduced ability to solve everyday math problems,
- exhibiting unfamiliarity with surroundings or social settings or missing appointments,
- difficulty communicating, including expressing their will, intent or wishes, or
- increased passivity, anxiety, aggression or other changes in mood or personality, or an uncharacteristically unkempt appearance.

We acknowledge that one sign alone may not be indicative of a client's lack of mental capacity and that signs may arise subtly and over time. The warning signs listed above are not exhaustive; a registrant may notice other signs that are not listed above. It is also important to note that mental capacity can fluctuate over time, is contextual and depends on the type of decision to be made.

4. Trusted contact person

Purpose of the trusted contact person

Subsection 13.2.01(1) requires registrants to take reasonable steps to obtain the name and contact information of a trusted contact person or "TCP" with whom they may communicate in specific circumstances in accordance with the client's written consent. Although this requirement only applies with respect to clients who are individuals, a registrant is not precluded from asking for TCP information from a non-individual client that, for example, is closely held and is part of an individual's personal investment plan.

A TCP is intended to be a resource for a registrant to assist in protecting a client's financial interests or assets when responding to possible circumstances of financial exploitation or concerns about a client's mental capacity. A TCP could also be utilized by the registrant to confirm or make inquiries about the name and contact information of a legal representative of the client, including a legal guardian of the client, an executor of an estate under which the client is a beneficiary, or a trustee of a trust under which the client is a beneficiary.

A client may name more than one TCP on their account.

While there is no requirement for the TCP to be at or over the age of majority, registrants should encourage their clients to name as the TCP an individual who is trusted, is mature and has the ability to communicate and engage in potentially difficult conversations with the registrant about the client's personal situation.

A TCP does not replace or assume the role of a client-designated attorney under a POA, nor does a TCP have the authority to transact on the client's account or to make any other decision on behalf of the client by virtue of being named a TCP. A client-designated attorney under a POA can be named as a TCP, but clients should be encouraged to select an individual who is not involved in making decisions with respect to the client's account. A TCP should not be the client's dealing representative or advising representative on the account.

Obtaining trusted contact person information and consent

There is no prescribed form for obtaining TCP information. Registrants may wish to develop a stand-alone form or incorporate the information into an existing form such as an account application form. The stand-alone form or relevant sections of an existing form might include:

- an overview of the circumstances under which the registrant may contact the TCP,
- space to document information about the TCP, including the TCP's name, mailing address, telephone number, email address and nature of the relationship with the client,
- a signature box to document the client's consent to contact the TCP,

- TCP, and
- a statement that confirms the client's right to withdraw consent to contact the
 - a description of how to change a TCP.

Understanding the nature of the relationship between the client and the TCP may provide insight into the support network that the client has so that the registrant can assess whether it is appropriate to contact the TCP. Also, demonstrating that the registrant has knowledge of the relationship between the client and the TCP may alleviate concerns the TCP may have about speaking to the registrant about the client.

Registrants are not prevented from opening and maintaining a client account if the client refuses or fails to identify a TCP; however, they must still take reasonable steps to obtain the information as part of the know your client or "KYC" process. Examples of reasonable steps include explaining to the client the purpose of a TCP, providing the client with the disclosure required by paragraph 14.2(2)(1.1), and asking the client to provide the name and contact information of a TCP. If a client refuses to provide the name and contact information for a TCP, the registrant may make further inquiries about the reasons for the refusal. Registered firms are reminded of the requirement to maintain records which demonstrate compliance with section 13.2.01, document correspondence with clients, and document compliance, training and supervision actions taken by the firm, under paragraphs 11.5(2)(l), (n) and (o), respectively.

Updating trusted contact person information

Under subsection 13.2.01(2), registrants are required to take reasonable steps to keep the TCP information current. Registrants are expected to update the TCP information as part of the process to update KYC information. In a situation where a client may have previously refused to provide TCP information, at each update, registrants should ask such clients if they would like to provide the information.

Contacting the trusted contact person and other parties

When concerns about financial exploitation or mental capacity to make decisions involving financial matters arise, registrants should speak with the client about concerns they have with the client's account or wellbeing before contacting others, including the TCP.

Although there is no requirement to notify a TCP that they have been named by a client, registrants should encourage their clients to notify their TCP that they have been named and explain that the TCP will only be contacted in specific circumstances in accordance with the client's written consent.

If the client's consent has been obtained, a registrant might contact a TCP if the registrant notices signs of financial exploitation or if the client exhibits signs that they lack mental capacity to make decisions involving financial matters. Examples of warning signs of financial exploitation and a lack of mental capacity are discussed in sections 1 and 3 of this appendix. If the TCP is suspected of being involved in the financial exploitation of the client, the TCP should not be contacted and consideration should be given as to whether there are other more appropriate resources from which to seek assistance, such as the police, the public guardian and trustee or an alternative TCP, if named. A registrant might also contact the TCP to confirm the client's contact information if the registrant is unsuccessful in contacting the client after repeated attempts and where failure to contact the client would be unusual. A registrant may also ask the TCP to confirm the name and contact information of a legal guardian, executor, trustee, an attorney under a POA or any other legal representative.

When contacting a TCP, registrants should be mindful of privacy obligations under applicable privacy legislation and client agreements relating to the collection, use and disclosure of personal information.

Notwithstanding that the client has named a TCP, a registrant may also contact an attorney under a POA, government organizations, departments or individuals (including police, or the public guardian and trustee) that they might otherwise consult with in instances where the registrant suspects financial exploitation or has concerns about a client's mental capacity to make decisions involving financial matters.

Policies and procedures

We expect registered firms to have written policies and procedures in respect of TCPs. These policies and procedures should address:

- how to collect and document TCP information and keep this information up-to-date,
- how to obtain the written consent of a client to contact their TCP, and document any restrictions on contacting the TCP and what type of information can be shared,
- the specific circumstances in which a registrant may wish to contact a TCP,
- how to document discussions with a TCP, and
- circumstances where a decision to contact a TCP must be escalated for review (for example, to the CCO or to authorized and qualified supervisory, compliance or legal staff), and how to document this review.

Having written policies and procedures that address situations that may result in contacting a TCP or placing a temporary hold under section 13.19 will help the registered firm demonstrate that it has a system of controls and supervision in accordance with section 11.1.

5. Temporary Holds

General principles

Registered firms and individuals can be in a unique position to notice signs of financial exploitation, vulnerability and a lack of mental capacity in clients because of the interactions they have with them, and the knowledge they acquire through the client relationship. Yet, many firms and individuals express concerns about acting to protect their clients, particularly by placing temporary holds, fearing regulatory repercussion. The intent of section 13.19 is to clarify that if a registered firm reasonably believes that financial exploitation of a vulnerable client has occurred, is occurring, has been attempted or will be attempted, or that a client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters, there is nothing in securities legislation that prevents the firm or its registered individuals from placing a temporary hold that they are otherwise legally entitled to place. Section 13.19 also prescribes requirements on how temporary holds in these circumstances must be placed. We acknowledge that there may be other circumstances under which a registered firm and its registered individuals may want to place a hold on an account. Section 13.19 and this guidance do not address these circumstances.

When placing temporary holds in accordance with section 13.19, registered firms and their registered individuals must act in a manner that is consistent with their obligation to deal fairly, honestly and in good faith with their clients. Registered firms and their registered individuals must not use a temporary hold for inappropriate reasons, for example, to delay a disbursement for fear of losing a client. Before a temporary hold is placed, the registered firm must reasonably believe that either financial exploitation of a vulnerable client has occurred, is occurring, has been attempted or will be attempted, or the client does not have the mental capacity to make decisions involving financial matters. Decisions to place temporary holds should be made by the CCO or authorized and qualified supervisory, compliance or legal staff.

We do not expect registered firms and their registered individuals to be the final arbiter in matters of vulnerability, financial exploitation or mental capacity, but rather, believe that they may want to place temporary holds in these circumstances so that they can take steps to protect their clients.

A temporary hold contemplated under section 13.19 is not intended as a hold on the entire client account, but rather as a temporary hold over a specific purchase or sale of a security or withdrawal or transfer of cash or securities from a client's account. Transactions unrelated to the suspected financial exploitation or lack of mental capacity should not be subject to the temporary hold. Each purchase or sale of a security or withdrawal or transfer of cash or securities should be reviewed separately. If the transaction, withdrawal or transfer involves all the assets in the account, it may be reasonable to place a temporary hold on the entire account while not limiting the payment of regular expenses.

A temporary hold contemplated under section 13.19 is not intended to be available where a registrant has decided not to accept a client order or instruction that does not, in their view, meet the criteria for a suitability determination. In this circumstance, the registrant must comply with the requirements set out in subsection 13.3(2.1).

A client may provide an instruction to take an investment action which would not, in the registrant's view, meet the criteria for suitability determination and which may otherwise be considered a poor financial decision; however, these facts alone do not necessarily mean that financial exploitation of a vulnerable client has occurred, is occurring, has been attempted or will be attempted, or that the client lacks mental capacity to make decisions involving financial matters.

Conditions for temporary hold

Section 13.19 contains the steps that a registered firm must take if it or its registered individuals place a temporary hold. These steps, when taken in good faith, are consistent with the obligation to deal fairly, honestly and in good faith with the client.

We expect registered firms to have written policies and procedures in respect of temporary holds. These policies and procedures should:

- set out detailed warning signs of financial exploitation of a vulnerable client, and signs of a lack of mental capacity of a client to make decisions involving financial matters,
- clearly delineate firm and individual responsibilities for addressing concerns of financial exploitation of a vulnerable client or a lack of mental capacity of a client, such as:
 - who at the firm is authorized to place and revoke a temporary hold, for example, the CCO or authorized and qualified supervisory, compliance or legal staff;
 - who at the firm is responsible for supervising client accounts when a temporary hold is in place,
- set out the steps to take once a concern regarding financial exploitation of a vulnerable client, or a lack of mental capacity of a client, has been identified, such as:
 - escalating the concern;
 - proceeding or not proceeding with the instructions,
- establish lines of communication within the firm to ensure proper reporting, and
- outline when suspected abuse of a POA should be escalated to the appropriate external authorities, for example the public guardian and trustee or local law enforcement pursuant to section 331 of the *Criminal Code* (R.S.C., 1985, c. C-46).

Under paragraph 13.19(3)(a), when documenting the facts and reasons that caused the registered firm or its registered individuals to place and, if applicable, to continue the temporary hold, the firm is expected to include signs of financial exploitation and client vulnerability, or a lack of mental capacity of a client to make decisions involving financial matters, that were observed. As the signs of financial exploitation, vulnerability, and declining mental capacity often appear and change over a period of time, it is important to document signs and interactions with the client, the client's representatives, family or other individuals which led to the decision to place and, if applicable, to continue the temporary hold.

Under paragraph 13.19(3)(b), the registered firm must, as soon as possible, provide notice of the temporary hold and the reasons for the temporary hold to the client. While firms often opt to send written notice, there may be circumstances where they may also want to attempt to contact the client verbally. In cases of financial exploitation, the person perpetrating the exploitation may be withholding the client's mail. Additionally, if a client is experiencing a decline in mental capacity, they may not be reviewing their mail on a regular basis. Firms should be as transparent as possible with their clients about the reasons for placing the temporary hold, and be mindful of their obligation to deal fairly, honestly and in good faith with their clients.

Under paragraph 13.19(3)(c), once a registered firm or a registered individual places a temporary hold, the firm must, as soon as possible after placing the temporary hold, and on a

reasonably frequent basis, review the relevant facts to determine if continuing the hold is appropriate. This review should include verifying whether the reasons for placing the temporary hold are still present, and considering any other information that is relevant to determining whether continuing the hold is appropriate. The review may prompt the registered firm to review account activity or initially contact or follow up with other parties who could provide assistance to the client, such as an attorney under a POA, a TCP, or provincial or federal government organizations and services such as the police, public guardian and trustee, which may be conducting their own review, or provincial seniors advocate offices. Firms may also consider whether there are other trusted friends and family in the client's network that could assist the client, for example, by accompanying the client to meetings. Before contacting another party, the firm should consider whether there may be a risk that the other party is involved in the financial exploitation of the vulnerable client. The review conducted under paragraph 13.19(3)(c) and, if applicable, the reasons for continuing the temporary hold are required to be documented under paragraph 13.19(3)(a).

While there is no requirement for firms to contact a TCP prior to or when a temporary hold is placed, firms may wish to contact a TCP at this point for a number of reasons, if they have not already done so, as outlined in the guidance in section 4 of this appendix. However, before contacting the TCP, firms should assess whether there is a risk that the TCP is a perpetrator of the exploitation. If the firm suspects that the TCP is involved in the financial exploitation, a notification to the TCP may have detrimental effects on the client.

For clarity, the fact that a client has not named a TCP does not preclude a firm from placing a temporary hold in accordance with section 13.19.

Before contacting any third party with the intent of sharing or obtaining personal information regarding a client, firms should assess their obligations under applicable privacy legislation and client agreements.

Paragraph 13.19(3)(d) requires that every 30 days, the firm either notifies the client of its decision to continue the temporary hold, or revokes the temporary hold. If the firm decides to continue the temporary hold, it must also provide the client with the reasons for its decision. Firms should be as transparent as possible with their clients about the reasons for continuing the temporary hold, and be mindful of their obligation to deal fairly, honestly and in good faith with their clients.

If the registered firm no longer has a reasonable belief that financial exploitation of a vulnerable client has occurred, is occurring, has been attempted or will be attempted, or no longer has a reasonable belief that their client does not have the mental capacity to make decisions involving financial matters, the temporary hold must end. If ending the temporary hold would result in an investment action that requires a suitability determination, such a determination will be required. A firm may also decide to end the temporary hold for other reasons, such as if it decides to accept the client instructions with respect to the transaction, withdrawal or transfer, or alternatively, decides not to accept the client's instructions.”.