

3.2

Réglementation

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Projets de règlement

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 196, 200 par. 3°, 5° et 9°, 202 par. 2°, 203 par. 3° et 6° et a. 223 par. 5°, 8° et 12°)

Consultation réglementaire concernant l'assurance de responsabilité professionnelle et les activités externes

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « Loi sur la distribution »), les projets de règlement suivants, dont les textes sont publiés ci-dessous, pourront être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de leur publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome;*
- *Règlement modifiant le Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant;*
- *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants;*
- *Règlement modifiant le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome;*
- *Règlement modifiant le Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres.*

Les projets de règlement sont également accessibles sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca, à la section « Consultations publiques ». De plus, afin d'en faciliter la lecture, l'Autorité rend également disponible une version administrative du texte complet des règlements, incluant les modifications proposées.

Contexte

Les modifications réglementaires proposées s'inscrivent dans un objectif de protection du public et d'optimisation de la charge de conformité. Afin d'alléger le texte, le terme « inscrits » est employé pour désigner collectivement un représentant autonome, un cabinet et une société autonome.

A. Modifications proposées concernant l'assurance de responsabilité professionnelle et questions sur les cyberrisques en assurance de responsabilité

Au cours des années, des enjeux de couverture d'assurance ont été observés et l'Autorité souhaite les corriger notamment en ce qui concerne la conformité de certaines polices.

Étant donné sa mission de protection du public, l'Autorité est d'avis qu'il est primordial que le contrat d'assurance couvrant la responsabilité des représentants et des inscrits offre une couverture qui soit la plus complète possible.

Les modifications réglementaires proposées visent donc à accroître la protection du consommateur et, par la même occasion, celle des inscrits, et à assouplir certains des contrôles mis en place par l'Autorité à l'égard du suivi et de la conformité des polices d'assurance de responsabilité professionnelle.

Afin d'alléger le texte, le terme « représentant » est employé, dans la section A seulement, pour désigner celui qui agit pour le compte d'un cabinet sans être un de ses employés.

i. L'exception visant la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur

L'exception relative à la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur serait retirée du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* (chapitre D-9.2, r. 2) et du *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* (chapitre D-9.2, r. 15).

Le correctif proposé serait nécessaire étant donné que la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur n'existe plus.

ii. La clause dite de conformité à la réglementation de la Loi sur la distribution

Le projet de modification réglementaire propose d'exiger l'ajout d'une disposition au contrat d'assurance suivant laquelle le contrat d'assurance est considéré satisfaisant notamment au *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* ou au *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* (chapitre D-9.2, r. 10), selon le cas, afin de remédier à tout écart qui pourrait exister entre la couverture d'assurance prévue au contrat d'assurance et celle requise en vertu de ces règlements.

iii. La preuve du maintien de l'assurance de responsabilité au renouvellement de la police

Actuellement, le *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoit que pour maintenir son inscription, l'inscrit doit transmettre annuellement à l'Autorité une preuve du maintien de l'assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome*. Le cabinet doit également fournir une preuve que tout représentant qui agit pour son compte sans être à son emploi est couvert par une assurance de responsabilité conforme aux exigences du *Règlement sur l'exercice des activités des représentants*. Habituellement, il s'agit d'une copie de la police d'assurance ou des conditions particulières de la police.

Cette exigence relative à la preuve du maintien serait remplacée par une déclaration de l'inscrit dans le formulaire de maintien d'inscription confirmant que la police d'assurance est conforme aux exigences prescrites par la loi et les règlements. Cet assouplissement permettrait de diminuer le nombre de rappels transmis, de demandes documentaires, d'échanges de documents et de suivis réalisés à cet égard.

Dans certaines circonstances et à des fins de vérification de la conformité des polices d'assurance, l'Autorité pourrait néanmoins demander à un inscrit de lui fournir, dans un délai de 30 jours, une preuve relative au maintien de l'assurance.

iv. La couverture à l'égard de la faute lourde

Actuellement, le *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* exigent, notamment, que le contrat d'assurance couvre la responsabilité découlant des fautes commises par le représentant ainsi que par les inscrits dans l'exercice de leurs activités, sans faire de distinction quant à la nature des fautes commises.

L'Autorité a constaté que certaines polices d'assurance de responsabilité prévoient une clause d'exclusion de la faute lourde, soit celle « qui dénote une insouciance, une imprudence ou une négligence grossières » (telle que définie dans le Code civil).

La modification réglementaire propose que la couverture d'assurance s'étende également à la faute lourde.

v. La prolongation de la période de couverture pour une durée de cinq ans

Les modifications proposées au *Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et au *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* visent à clarifier et à harmoniser les exigences relatives à la clause de prolongation de la couverture d'assurance tant pour le représentant que pour les inscrits.

La réglementation en vigueur à l'égard du contrat d'assurance couvrant la responsabilité des inscrits exige une clause de prolongation de la couverture pour une période de cinq ans à compter de la date de la radiation ou de la suspension de l'inscription. Toutefois, puisque l'inscrit peut aussi cesser ses activités de façon volontaire en demandant à l'Autorité le retrait de son inscription, la prolongation de la couverture devrait également s'appliquer à cette situation. Ainsi, l'Autorité propose que cette clause de prolongation de la couverture s'applique également dans le cas où l'inscrit a demandé le retrait de son inscription.

De plus, l'Autorité propose une modification visant à préciser que cette exigence de prolongation de la couverture s'applique peu importe que la société (soit la personne morale inscrite comme cabinet ou la société autonome) ait été dissoute ou que la personne physique (qui était inscrite comme représentant autonome) soit décédée.

En ce qui concerne le représentant, l'exigence de la clause de prolongation de couverture s'applique déjà à la cessation volontaire de l'exercice de ses activités. Le *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* propose une modification visant à préciser que cette cessation d'exercice peut être temporaire ou permanente afin de clarifier qu'il peut s'agir, par exemple, d'un cas où le certificat du représentant a été abandonné durant un certain temps seulement. Le règlement propose également de clarifier que la prolongation comprend toutes les activités visées par la couverture d'assurance.

Les cas où l'inscription n'est plus valide

Le *Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome* prévoit qu'une inscription est valide jusqu'à ce qu'elle soit radiée. Or, l'article 126 de la Loi sur la distribution stipule que l'inscrit qui désire cesser ses activités pour une discipline donnée doit demander à l'Autorité le retrait de son inscription pour cette discipline. L'Autorité propose donc de modifier ce règlement pour prévoir également cette situation et stipuler que l'inscription est valide jusqu'à sa radiation ou jusqu'à son retrait.

Entrée en vigueur et période transitoire

Le *Règlement modifiant le Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome* et le *Règlement modifiant le Règlement sur l'exercice des activités des représentants* entreraient en vigueur le 1^{er} juin 2023, sous réserve de l'approbation ministérielle.

Toutefois, pour donner aux assureurs le temps d'apporter les ajustements nécessaires à leurs contrats, les représentants et les inscrits qui souscriraient ou renouvelleraient leur contrat d'assurance entre le 1^{er} juin et le 30 septembre 2023 bénéficieraient d'une période transitoire. Ils devraient se conformer aux nouvelles exigences réglementaires au plus tard dans les 12 mois suivant la date de cette souscription ou de ce renouvellement. Ainsi, dans la mesure où le contrat d'assurance serait souscrit ou renouvelé pour une durée de 12 mois, ces représentants et ces inscrits auraient alors jusqu'au prochain renouvellement

de leur contrat d'assurance pour se conformer aux nouvelles exigences réglementaires. Toutefois, il est à noter que dans le cas où cette souscription ou ce renouvellement serait prévu pour une durée de plus de 12 mois, la période transitoire ne serait pas allongée d'autant.

Dans tous les autres cas, le contrat d'assurance qui couvre la responsabilité des inscrits et des représentants devrait satisfaire aux nouvelles exigences réglementaires proposées au plus tard le **1^{er} juin 2024**.

Ainsi, en ce qui concerne les contrats d'assurance souscrits ou renouvelés à compter du 1^{er} octobre 2023, il serait alors recommandé aux représentants et aux inscrits de demander dès lors à leur assureur d'apporter les modifications nécessaires à leur contrat d'assurance pour satisfaire aux nouvelles exigences réglementaires pour éviter de devoir demander la modification de leur contrat d'assurance au 1^{er} juin 2024, alors que la période de couverture prévue au contrat ne serait pas encore expirée (en cours de contrat).

Le Règlement modifiant le Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome entrerait en vigueur le 1^{er} juin 2023.

Toutefois, à compter du **27 janvier 2024**, l'inscrit n'aurait plus à fournir pour le maintien de son inscription une preuve du maintien d'assurance de responsabilité (sauf sur demande de l'Autorité). Il devrait toutefois transmettre une déclaration relative à l'assurance de responsabilité dans le cadre du formulaire de maintien d'inscription.

À titre informatif - La déclaration bisannuelle relative au libellé des polices d'assurance de responsabilité

L'exigence administrative qui incombe aux assureurs de déclarer à l'Autorité, deux fois par année, les modifications apportées (ou l'absence de telles modifications) au libellé de la police d'assurance de responsabilité serait retirée au 1^{er} juin 2024.

Questions de consultation sur les cyberrisques en assurance de responsabilité

L'Autorité désire profiter de la présente consultation pour sonder les personnes intéressées sur l'opportunité d'ajouter dans la réglementation actuelle une couverture contre les cyberrisques à même l'assurance de responsabilité des inscrits ou, à l'inverse, connaître les raisons qui militent contre cette idée. L'ajout de telles protections offrirait certainement des bénéfices, mais risquerait également d'avoir des impacts notamment sur l'offre ou sur le rapport coût-bénéfice des polices d'assurance de responsabilité.

Cette initiative s'inscrit dans une approche prospective afin de mieux anticiper, comprendre et agir à l'égard des défis et des risques auxquels les consommateurs sont exposés, notamment avec l'évolution des technologies. Aucune modification réglementaire n'est prévue à cet effet dans le cadre de la présente consultation.

Dans ce contexte, nous sollicitons plus particulièrement vos commentaires au sujet des questions suivantes :

1. Serait-il bénéfique (rapport coût-bénéfice) d'inclure dans la réglementation des exigences de protection à l'égard des cyberrisques au contrat d'assurance de responsabilité de l'inscrit ? Si oui, pourquoi ?
 - 1.1. Sinon, quels seraient les principaux obstacles à l'introduction d'une telle mesure ?
 - 1.2. Quelles seraient les solutions alternatives à l'introduction d'une telle mesure (autre qu'une couverture d'assurance) ?

2. Quels sont les cyberrisques qui pourraient/devraient être couverts (ex. la compromission des données de la clientèle, le vol d'information, l'interruption des activités découlant d'une cyberattaque) ?
3. Quelles seraient les protections les plus susceptibles d'être incluses à l'égard des cyberrisques au contrat d'assurance de responsabilité de l'inscrit ?
4. Y a-t-il d'autres commentaires, suggestions, ou enjeux que vous voulez soulever à l'Autorité à l'égard de l'opportunité d'exiger une protection d'assurance contre les cyberrisques au contrat d'assurance de responsabilité des inscrits ?

B. Modifications proposées concernant les activités externes des représentants

Dans le respect des plus hauts standards de protection du public, les modifications réglementaires proposées visent à actualiser l'encadrement des activités externes des représentants assujettis à la Loi sur la distribution. Elles se veulent harmonisées avec les nouvelles obligations dans le secteur des valeurs mobilières et des dérivés, qui sont entrées en vigueur le 6 juin 2022^[1], selon les adaptations nécessaires pour tenir compte des spécificités des activités encadrées par la Loi sur la distribution. Elles cherchent aussi à répondre aux enjeux de pénurie de main-d'œuvre de l'industrie.

Abrogation des dispositions sur les occupations incompatibles

Actuellement, le *Règlement sur l'exercice des activités des représentants* prévoit que certaines occupations sont incompatibles avec l'exercice des activités de représentant. Il est proposé d'abroger ces dispositions. Un représentant pourrait ainsi se livrer à toute activité externe, s'il se conforme aux nouvelles règles proposées. Le cabinet ou la société autonome, le cas échéant, devrait aussi se conformer à de nouvelles exigences.

i. Introduction de règles particulières à l'exercice d'activités externes par un représentant

Tout en préservant un haut niveau de protection du public, il est proposé d'édicter des règles particulières pour préciser dans quel cadre ces activités peuvent être exercées par un représentant.

a. Définition des activités externes

Suivant les modifications proposées, on entend par « activité externe » toute occupation, fonction ou activité exercée auprès du public autre que l'activité de représentant.

b. Conditions d'exercice

Le représentant doit en tout temps se conformer à ses obligations générales, dont, au premier chef, ses obligations en matière de conflits d'intérêts et de disponibilité pour sa clientèle.

Les modifications réglementaires proposées précisent que l'exercice de l'activité externe ne doit pas être susceptible de prêter à confusion avec les activités de représentant.

^[1] [Les autorités en valeurs mobilières du Canada modernisent les obligations relatives aux renseignements concernant l'inscription, apportent des précisions sur la déclaration des activités externes et modifient les délais de dépôt](#), 16 décembre 2021.

De plus, il est proposé que l'obligation de déclaration d'une telle activité appartienne au représentant. Ainsi, toute situation par laquelle on entend une activité externe devra être déclarée par écrit par le représentant au cabinet ou à la société autonome pour le compte duquel il agit.

Finalement, les modifications réglementaires prévoient qu'un représentant ne peut utiliser, pour l'exercice de ses activités de représentant, l'information privilégiée ou confidentielle à laquelle il a accès à l'occasion de l'exercice de l'activité externe, à moins que la personne concernée n'y ait consenti par écrit.

c. Séparations des clientèles

Un représentant ne pourrait offrir de produits et services financiers à des personnes physiques s'il exerce également certaines activités externes auprès d'elles (« règle de la séparation des clientèles »). Cette règle s'appliquera aussi à l'entourage de la personne physique, dont son conjoint, ses parents et ses enfants.

Les activités donnant ouverture à la règle de la séparation des clientèles correspondent en grande partie à celles qui sont actuellement incompatibles en vertu de la réglementation en vigueur. Certains aménagements sont cependant prévus, dans le respect des spécificités de chacune des disciplines.

▪ Assurance de personnes et planification financière :

Un représentant en assurance de personnes ou un planificateur financier serait soumis à une règle générale (« standard d'influence »). Il ne pourra offrir de produits et services financiers à une personne physique avec laquelle il est en situation d'influence en raison de la nature de l'activité externe, ou encore, de la formation ou de l'expertise qu'elle exige.

Ce standard d'influence est harmonisé avec les nouvelles obligations dans le secteur des valeurs mobilières et des dérivés (voir annexe). L'assurance de personnes et la planification financière sont en effet les disciplines où l'on retrouve le plus grand nombre de représentants certifiés également comme représentants en valeurs mobilières.

S'ajouteraient à ce standard d'influence certains cas précis d'activités externes donnant automatiquement ouverture à la règle de séparation des clientèles. Il s'agit notamment des activités de juge, policier, médecin, infirmière ou enseignant (voir annexe).

▪ Assurance collective :

Dans le cas de représentants en assurance collective, seuls certains cas précis d'activités externes donneront ouverture à la règle de la séparation des clientèles (voir annexe). Comme le client du représentant en assurance collective est généralement une entité, la règle de la séparation des clientèles trouvera application uniquement dans les cas où, par exemple, une personne est à la fois l'avocat et le représentant auprès d'une personne physique preneur d'un contrat d'assurance collective pour les employés de son entreprise.

▪ Assurance de dommages :

Pour les représentants en assurance de dommages, plusieurs activités qui sont visées par les dispositions actuelles sur l'incompatibilité donneraient ouverture à la règle de la séparation des clientèles (voir annexe). Il s'agit en particulier des activités de vendeur de véhicules automobiles ou d'entrepreneur au sens l'article 7 de la *Loi sur le bâtiment* (chapitre B-1.1).

Un aménagement important serait cependant apporté pour que les représentants en assurance de dommages puissent se livrer aux occupations de vendeur, locateur ou réparateur de biens meubles. La règle de la séparation de la clientèle ne s'appliquerait pas si, par exemple, le représentant offre à la

personne physique un produit ou un service d'assurance qui n'est pas spécifiquement lié au bien vendu dans le cadre de l'activité externe.

Cet aménagement contribuerait également aux efforts face à la pénurie de main-d'œuvre. En effet, il serait dorénavant possible d'obtenir un certificat de représentant en assurance de dommages, par exemple, et de se livrer à une activité externe, dans la mesure où les conditions d'exercice sont respectées et que la règle de la séparation des clientèles est appliquée dans les cas prévus.

- Courtage hypothécaire :

Dans le cas d'un courtier hypothécaire, la poursuite de certaines activités externes donnerait ouverture à la règle de la séparation des clientèles, venant ainsi répondre à des préoccupations de protection du public dans ce secteur (voir annexe). Ainsi, un courtier hypothécaire ne pourrait offrir de produits et services financiers à des personnes physiques auprès desquelles il agit aussi comme prêteur de sommes d'argent, administrateur de prêt pour le compte d'un prêteur, évaluateur agréé ou inspecteur en bâtiment.

ii. Tenue et conservation d'un dossier sur les activités externes des représentants

Suivant les modifications réglementaires proposées, le cabinet devrait tenir un dossier sur les activités externes exercées par chacun des représentants qui agit pour son compte et qui aura déclaré de telles activités. Ce dossier devrait notamment contenir :

- la déclaration d'activité externe du représentant;
- la date de début et de fin de l'activité externe; et
- les actions prises, le cas échéant, par le cabinet pour s'assurer que le représentant se conforme à la Loi sur la distribution.

Le cabinet devrait conserver les dossiers des activités externes pour une période d'au moins 5 ans à compter de la date à laquelle le représentant cesse d'agir pour son compte.

Les mêmes exigences s'appliqueraient à la société autonome et au représentant autonome, avec les adaptations nécessaires. Ainsi, le représentant autonome devra indiquer les actions prises, le cas échéant, pour se conformer à la Loi sur la distribution.

iii. Déclaration à l'Autorité des activités donnant ouverture à la règle de la séparation des clientèles et des activités liées aux finances

Actuellement, toutes les activités externes doivent être déclarées à l'Autorité, qui, au cas par cas, émet des conditions, restrictions ou des mises en garde quant à l'exercice de ces activités. Les nouvelles règles viendraient désormais clarifier les obligations, ce qui permettrait d'optimiser le processus administratif.

Seules les situations donnant ouverture à la règle de la séparation des clientèles ainsi que les activités liées aux finances (comme la préparation de déclarations fiscales pour autrui et les services de comptabilité) devraient être déclarées à l'Autorité. Le représentant, ainsi que le cabinet ou la société autonome suivant le cas, attesteraient avoir pris les actions nécessaires, le cas échéant, pour respecter les obligations. Dans la mesure où la déclaration est complète et cohérente, le représentant n'aura plus à attendre une confirmation de l'Autorité pour poursuivre son activité externe. La conformité de la situation déclarée par rapport aux dispositions applicables pourrait être examinée lors d'une inspection.

Lorsque requis, le délai réglementaire pour aviser l'Autorité d'une modification aux renseignements fournis concernant l'exercice d'une activité externe serait de 30 jours.

Entrée en vigueur

Les modifications réglementaires proposées concernant les activités externes des représentants entreraient en vigueur le 1^{er} juin 2023, sous réserve de l'approbation ministérielle.

Consultations

Toute personne intéressée ayant des commentaires à formuler au sujet de ces modifications réglementaires ou de la consultation sur les cyberrisques est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **6 février 2023** en s'adressant à :

M^e Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 514 864-8381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, nous invitons les intervenants à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leurs commentaires.

Renseignements additionnels

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

Projet de modification sur l'assurance de responsabilité et sur les cyberrisques

Pierre-Olivier Belzile
Analyste aux pratiques de distribution
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 418 525-0337, poste 4815
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
pierre-olivier.belzile@lautorite.qc.ca

Projet de modification sur les activités externes

Isabelle Boivin
Analyste aux pratiques de distribution
Direction des pratiques de distribution et des OAR
Autorité des marchés financiers
Téléphone : 418 525-0337, poste 4817
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
isabelle.boivin@lautorite.qc.ca

Le 8 décembre 2022

Annexe

Activités externes – Règles de la séparation des clientèles : Approche par discipline

Représentant en assurance de personnes

Il doit séparer sa clientèle s'il se trouve en situation d'influence, notamment lorsqu'il exerce les activités externes suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- membre de l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec ou de l'Ordre professionnel des médecins du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- directeur de funérailles ou toute autre fonction similaire dans le domaine funéraire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique;
- courtier immobilier.

Planification financière

Il doit séparer sa clientèle s'il se trouve en situation d'influence, notamment lorsqu'il exerce les activités externes suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec ou de l'Ordre professionnel des médecins du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;

- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- courtier immobilier.

Représentant en assurance collective

Il doit séparer sa clientèle s'il exerce les activités suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique;
- courtier immobilier.

Représentant en assurance de dommages

Il doit séparer sa clientèle s'il exerce les activités suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- de syndic de faillite;

- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique;
- courtier immobilier;
- vendeur, locateur, réparateur de véhicules routiers et de véhicules hors route ou d'embarcations;
- vendeur, locateur ou réparateur de biens meubles dans la mesure où le produit ou le service est spécifiquement lié au bien;
- entrepreneur au sens de l'article 7 de la *Loi sur le bâtiment* (chapitre B-1.1);
- fournisseur de services requis à l'occasion d'un sinistre.

Expert en règlement de sinistres

Il doit séparer sa clientèle s'il exerce les activités suivantes :

- juge ou policier;
- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- courtier immobilier;
- vendeur, locateur, réparateur de véhicules routiers et de véhicules hors route ou d'embarcations;
- vendeur, locateur ou réparateur de biens meubles dans la mesure où le produit ou le service est spécifiquement lié au bien;
- entrepreneur au sens de l'article 7 de la *Loi sur le bâtiment* (chapitre B-1.1);
- fournisseur de services requis à l'occasion d'un sinistre.

Courtier hypothécaire

Il doit séparer sa clientèle s'il exerce les activités suivantes :

- juge ou policier;

- ministre du culte ou dirigeant d'un organisme religieux;
- membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;
- enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;
- consultant en immigration et en citoyenneté;
- syndic de faillite;
- direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, direction d'une association professionnelle ou employé d'une telle organisation;
- membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique;
- prêteur de sommes d'argent;
- administrateur de prêt, sauf s'il agit pour le compte de la personne physique qui souhaite contracter ou a contracté un prêt garanti par hypothèque immobilière;
- membre de l'Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec;
- inspecteur en bâtiment.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LE CABINET, LE REPRÉSENTANT AUTONOME ET LA SOCIÉTÉ AUTONOME

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 196 et a. 223, par. 8°)

1. L'article 16 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2) est modifié par le remplacement de « au » par « aux dossiers sur les activités externes des représentants visés à la sous-section 2.1 ainsi qu'au ».

2. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 21.1, de ce qui suit :

« § 2.1. — *Dossiers sur les activités externes des représentants*

« **21.2.** Un cabinet doit tenir un dossier sur les activités externes, au sens de l'article 5.1 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D 9.2, r. 10), exercées par chacun des représentants qui agit pour son compte. Une société autonome doit tenir un tel dossier pour tous ses associés et tous les représentants à son emploi. Le représentant autonome doit tenir un tel dossier pour les activités externes qu'il exerce.

Un tel dossier doit contenir les documents et les renseignements suivants :

- 1° la description de l'activité externe;
- 2° le cas échéant, la déclaration d'exercice de l'activité externe du représentant;
- 3° la date du début de l'exercice de l'activité externe et, si connue, la date de sa cessation ;
- 4° les actions prises, le cas échéant, par le cabinet ou la société autonome pour s'assurer que le représentant agit pour son compte conformément à la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D 9.2) ainsi que celles prises par le représentant autonome pour s'assurer qu'il agit conformément à cette loi. »

3. L'article 29 de ce règlement est modifié, dans le premier alinéa :

1° par le remplacement, dans ce qui précède le paragraphe 1, de « Sauf à l'égard de la catégorie d'expertise en règlement de sinistres à l'emploi d'un assureur, le » par « Le »;

2° dans le paragraphe 3° :

a) par l'insertion, dans les sous-paragraphes *a* à *c*, et après « fautes, » de « y compris de fautes lourdes, »;

b) par le remplacement, dans le sous-paragraphe *d* de « de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas » par « du retrait, de la radiation ou de la suspension de l'inscription du cabinet, du représentant autonome ou de la société autonome, selon le cas, que la société ait été dissoute ou non ou que la personne soit décédée ou non »;

c) par l'ajout, à la fin, du sous-paragraphe suivant :

« *h)* il est considéré comporter des garanties au moins égales à celles requises par la loi applicable au Québec et satisfaire aux exigences du présent règlement. ».

4. Un contrat d'assurance de responsabilité souscrit ou renouvelé par un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit être conforme à l'article 29 du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2), modifié par le paragraphe 2 de l'article 3 du présent règlement, à l'une des dates suivantes, selon le cas :

1° à la date qui suit immédiatement de 12 mois celle de la souscription ou du renouvellement de ce contrat, dans le cas où cette souscription ou ce renouvellement est effectué entre le 1er juin et le 30 septembre 2023;

2° le 1^{er} juin 2024, dans les autres cas.

5. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT RELATIF À LA DÉLIVRANCE ET AU RENOUELEMENT DU CERTIFICAT DE REPRÉSENTANT

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 200, par. 9°, et a. 203, par. 6°)

1. L'article 37 du Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant (chapitre D-9.2, r. 7) est modifié par l'insertion, dans le premier alinéa et après « de cette modification », de « ou, dans le cas d'une modification à un renseignement concernant l'exercice d'une activité externe, au sens du deuxième alinéa de l'article 5.1 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), dans les 30 jours de cette modification ».
2. L'article 62 de ce règlement est modifié par l'insertion, à la fin, de « ou, dans le cas d'une modification à un renseignement concernant l'exercice d'une activité externe, au sens du deuxième alinéa de l'article 5.1 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), dans les 30 jours de cette modification ».
3. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR L'EXERCICE DES ACTIVITÉS DES REPRÉSENTANTS

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 196 et 202, par. 2°)

1. La section II du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), comprenant les articles 2 et 3, est abrogée.

2. Ce règlement est modifié par l'insertion, après l'article 5, de ce qui suit :

« § 1.1. — *Règles particulières à l'exercice d'activités externes par un représentant*

« 5.1. Le représentant ne peut exercer une activité externe que dans les circonstances suivantes :

1° l'exercice de l'activité externe n'est pas susceptible de prêter à confusion avec l'exercice des activités de représentant;

2° le cas échéant, l'exercice de l'activité externe a été déclaré par écrit par le représentant au cabinet ou à la société autonome pour le compte duquel il agit.

Pour l'application de la présente sous-section, on entend par « activité externe » toute occupation, fonction ou activité exercée auprès du public autre que l'activité de représentant.

« 5.2. Malgré l'article 5.1, un représentant en assurance de personnes ou un planificateur financier ne peut offrir des produits et services financiers aux personnes suivantes :

1° toute personne physique s'il exerce également auprès de celle-ci une activité externe qui, en raison de sa nature ou de la formation ou de l'expertise qu'elle exige, le place dans une situation d'influence;

2° le conjoint de cette personne, son enfant ou celui de son conjoint, son père, sa mère, son frère, sa sœur, le conjoint de son père ou de sa mère, le père ou la mère de son conjoint ainsi que le conjoint de son enfant.

Pour l'application du premier alinéa, le représentant en assurance de personnes est considéré être en situation d'influence lorsqu'il exerce auprès d'une personne visée à cet alinéa une activité externe à titre de membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique. De même, le représentant en assurance de personnes ou le planificateur financier est considéré être en situation d'influence lorsqu'il exerce auprès d'une personne visée à cet alinéa l'une des activités externes suivantes :

1° de juge ou de policier;

2° de ministre du culte ou le dirigeant d'un organisme religieux;

3° de membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec, sauf à l'égard des activités de planificateur financier;

4° de membre de l'Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec ou l'Ordre professionnel des médecins du Québec;

5° d'enseignant dans un établissement d'enseignement de niveau secondaire, collégial ou universitaire;

6° de directeur de funérailles ou toute autre fonction similaire dans le domaine funéraire, sauf à l'égard des activités de planificateur financier;

7° de consultant en immigration et en citoyenneté;

8° de syndic de faillite;

9° de direction d'un syndicat, autre qu'un syndicat de représentants, de direction d'une association professionnelle ou d'employé d'une telle organisation;

10° de courtier immobilier.

« 5.3. Malgré l'article 5.1, un produit ou service financier ne peut être offert à une personne physique, à son conjoint, à son enfant ou à celui de son conjoint, à son père, à sa mère, à son frère, à sa sœur, au conjoint de son père ou de sa mère, au père ou à la mère de son conjoint ainsi qu'au conjoint de son enfant dans les cas suivants :

1° lorsque que le courtier hypothécaire, le représentant en assurance collective, l'agent en assurance de dommages, le courtier en assurance de dommages ou l'expert en sinistre exerce auprès de cette personne une activités externe visée à l'un des paragraphes 1°, 2°, 5° et 7° à 9° du deuxième alinéa de l'article 5.2;

2° lorsque que le courtier hypothécaire, le représentant en assurance collective, l'agent en assurance de dommages ou le courtier en assurance de dommages exerce auprès de cette personne une activité externe à titre de membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés, dans la mesure où l'exercice de cette activité nécessite qu'il soit titulaire d'un permis de comptabilité publique, ou à titre de membre de l'Ordre professionnel des avocats du Québec ou de l'Ordre professionnel des notaires du Québec;

3° lorsque que le représentant en assurance collective, l'agent en assurance de dommages, le courtier en assurance de dommages ou l'expert en sinistre exerce auprès de cette personne une activité externe à titre de courtier immobilier;

4° lorsque que le courtier hypothécaire exerce auprès de cette personne une des activités externes suivantes :

a) de prêteur de sommes d'argent;

b) d'administrateur de prêt, sauf s'il agit pour le compte de la personne physique qui souhaite contracter ou a contracté un prêt garanti par hypothèque immobilière ;

c) de membre de l'Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec;

d) d'inspecteur en bâtiment;

5° lorsque que l'agent en assurances de dommages, le courtier en assurance de dommages ou l'expert en sinistre exerce auprès de cette personne une des activités externes suivantes :

a) de vendeur, de locateur, de réparateur de véhicules routiers, de véhicules hors route ou d'embarcations;

b) de vendeur, de locateur ou de réparateur de biens meubles dans la mesure où le produit ou le service est spécifiquement lié au bien;

c) d'entrepreneur au sens de l'article 7 de la Loi sur le bâtiment (chapitre B-1.1);

d) de fournisseur de services requis à l'occasion d'un sinistre.

« 5.4. Le représentant qui exerce une activité externe ne peut utiliser pour l'exercice de ses activités de représentant l'information privilégiée ou confidentielle à laquelle il a accès à l'occasion de l'exercice de l'activité externe, à moins que la personne concernée n'y ait consenti par écrit. ».

3. L'article 17 de ce règlement est modifié, dans le paragraphe 3° :

1° par l'insertion, dans le sous-paragraphe *a*, et après « fautes, », de « y compris de fautes lourdes, »;

2° par le remplacement, dans le sous-paragraphe *b*, de « à compter de la date de cessation d'exercice » par « , pour toutes les activités visées par la couverture, à compter de la date à laquelle il cesse, de façon temporaire ou permanente, d'exercer ses activités, »;

3° par l'ajout, à la fin, du sous-paragraphe suivant :

«f) il est considéré comporter des garanties au moins égales à celles requises par la loi applicable au Québec et satisfaire aux exigences du présent règlement. ».

4. Un contrat d'assurance de responsabilité souscrit ou renouvelé par un représentant qui agit pour le compte d'un cabinet sans être un de ses employés doit être conforme à l'article 17 du Règlement sur l'exercice des activités des représentants (chapitre D-9.2, r. 10), modifié par l'article 3 du présent règlement, à l'une des dates suivantes, selon le cas :

1° à la date qui suit immédiatement de 12 mois celle de la souscription ou du renouvellement de ce contrat, dans le cas où cette souscription ou ce renouvellement est effectué entre le 1^{er} juin et le 30 septembre 2023;

2° le 1^{er} juin 2024, dans les autres cas.

5. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT RELATIF À L'INSCRIPTION D'UN CABINET, D'UN REPRÉSENTANT AUTONOME ET D'UNE SOCIÉTÉ AUTONOME

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 223, par.5°)

1. L'article 2 du Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome (chapitre D-9.2, r. 15) est modifié par la suppression, dans le paragraphe 10°, de « sauf pour l'assureur qui entend agir par l'entremise d'experts en sinistre à son emploi, ».
2. L'article 8 de ce règlement est modifié par l'insertion, à la fin, de « ou son retrait ».
3. L'article 10 de ce règlement est modifié :
 - 1° dans le paragraphe 2° :
 - a) dans le sous-paragraphe a :
 - i) par la suppression de « sauf pour l'assureur qui entend agir par l'entremise d'experts en sinistre à son emploi, »;
 - ii) par le remplacement de « une preuve du » par « une déclaration relative au »;
 - b) par le remplacement, dans le sous-paragraphe b, de « preuve » par « déclaration »;
 - 2° par l'ajout, à la fin, du paragraphe suivant :

« 3.1° à la demande de l'Autorité, lui transmettre, dans les 30 jours, toute preuve relative au maintien d'assurance. ».
4. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023, à l'exception de l'article 3, dans la mesure où il ne vise pas la disposition *i* du paragraphe *a* du paragraphe 1°, qui entre en vigueur le 27 janvier 2024.

RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT SUR LA TENUE ET LA CONSERVATION DES LIVRES ET REGISTRES

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 223, par. 12°)

1. Le Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres (chapitre D-9.2, r. 19) est modifié par l'insertion, après l'article 15, du suivant :

« **15.1.** Tout cabinet, représentant autonome ou société autonome doit conserver ses dossiers sur les activités externes des représentants visés à la sous-section 2.1 de la section II du Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome (chapitre D-9.2, r. 2) pour une période d'au moins 5 ans à compter de la date à laquelle le représentant cesse d'agir pour son compte ou, le cas échéant, cesse ses activités à titre de représentant autonome. ».

2. L'article 16 est modifié par l'insertion, après « ses dossiers clients », de « ou ses dossiers sur les activités externes des représentants ».

3. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juin 2023.

Draft regulations

Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2, ss. 196, 200 par. (3), (5) and (9), 202 par. (2), 203 par. (3) and (6), and 223 par. (5), (8) and (12))

Regulatory consultation relating to professional liability insurance and outside activities

Notice is hereby given by the Autorité des marchés financiers (the “AMF” or the “Authority”) that, in accordance with section 217 of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, CQLR, c. D-9.2 (the “Distribution Act”), the following draft regulations, the texts of which are published hereunder, may be made by the Authority and subsequently submitted to the Québec Minister of Finance for approval, with or without amendment, after 60 days have elapsed since its publication in the Bulletin of the Authority:

- *Regulation to amend the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships;*
- *Regulation to amend the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates;*
- *Regulation to amend the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative;*
- *Regulation to amend the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships;*
- *Regulation to amend the Regulation respecting the keeping and preservation of books and registers.*

The draft regulations are also available under “Public consultations” on the AMF’s website at www.lautorite.qc.ca. For ease of reading, the AMF also offers an administrative version of the complete text of the regulations, including the proposed amendments.

Background

The proposed regulatory amendments advance the goal of protecting the public and reducing compliance burden. For ease of reading, the term “registrants” is used to refer collectively to independent representatives, firms and independent partnerships.

A. Proposed amendments respecting professional liability insurance and questions related to cyber risks in liability insurance

The AMF wishes to address insurance coverage issues that have been observed over the years, including compliance issues with certain policies.

Given its public protection mission, the AMF is of the opinion that it is critical for contracts covering representatives’ and registrants’ liability to provide coverage that is as comprehensive as possible.

The proposed regulatory amendments therefore simultaneously increase consumer protection and registrant protection and ease certain controls implemented by the AMF to monitor liability insurance policies and ensure their compliance.

For ease of reading, the term “representative” is used, in section A only, to refer to a representative acting on behalf of a firm without being employed by it.

i. Exception for the category of claims adjuster employed by an insurer

The exception for the category of claims adjuster employed by an insurer would be removed from the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2) and the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15).

The proposed correction would be necessary because the category of claims adjuster employed by an insurer no longer exists.

ii. Clause regarding compliance with regulations under the Distribution Act

The proposed regulatory amendments would require adding a clause to the insurance contract whereby the insurance contract would be considered to satisfy the requirements set out in the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships or in the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), as the case may be, in order to address any gaps that may exist between the coverage set out in the insurance contract and the coverage required under those regulations.

iii. Proof of maintenance of liability insurance at policy renewal

Currently, under the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships, registrants must transmit annually to the AMF proof of maintenance of liability insurance satisfying the requirements set out in the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships. A firm must also provide proof that any representative acting on its behalf is covered by liability insurance satisfying the requirements set out in the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative. Typically, such proof would consist of a copy of the insurance policy or coverage summary page.

The “proof of maintenance” requirement would be replaced by a declaration in the maintenance of registration form confirming that the insurance policy satisfies the requirements set out in the Act and its regulations. This easing would reduce the number of reminders, document requests, exchanges of documents and follow-ups that would be required in this regard.

In certain circumstances and for purposes of verifying insurance policy compliance, the AMF could, however, request that a registrant transmit to the AMF, within 30 days of a request made by it, proof of maintenance of insurance.

iv. Coverage respecting gross fault

Currently, the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships and the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative require, among other things, that the insurance contract cover liability arising from the fault committed by

a representative and by registrants in the performance of their activities, without making any distinction regarding the nature of the fault committed.

The AMF noted that some liability insurance policies include a clause excluding gross fault, i.e., a fault which shows gross recklessness, gross carelessness or gross negligence (as defined in the *Civil Code of Québec*).

The proposed regulatory amendments would require that the insurance coverage also extend to gross fault.

v. Extension of the coverage period for a term of five years

The proposed amendments to the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships and the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative clarify and harmonize the requirements concerning the clause extending the coverage period for both representatives and registrants.

Under the current rules for registrants' liability insurance contracts, the contract must include a clause extending the coverage period for a further five years from the time the registrant is struck off or suspended from the AMF's roll. However, since registrants may also cease their activities voluntarily by applying to the AMF to have their registration revoked (withdrawn), the coverage period extension clause should apply to this situation, as well. Accordingly, the AMF is proposing that this clause also apply in the situation where a registrant has applied to have its registration revoked.

The AMF is also proposing an amendment specifying that the requirement to extend the coverage period applies whether or not the legal person who was registered as a firm or independent partnership has been dissolved or whether or not the natural person who was registered as an independent representative has died.

In the case of a representative, the requirement to include a clause extending the coverage period already applies in the situation of a representative who voluntarily ceases to pursue activities. The Regulation to amend the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative includes an amendment to specify that the cessation of activities may be temporary or permanent, in order to clarify that the cessation may be due, for example, to the representative's certificate having been surrendered only for a certain amount of time. Moreover, the proposed regulation would clarify that the coverage period extension would apply in respect of all the activities contemplated by the coverage.

Cases where the registration is no longer valid

Under the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships, a registration is valid until it is cancelled. However, section 126 of the Distribution Act states that a registrant that wishes to terminate its activities in a given sector must apply to the AMF for the revocation of its registration for that sector. The AMF is therefore proposing to

amend the regulation to cover this situation, as well, and to specify that the registration is valid until it is cancelled or revoked.

Coming into force and transition period

The Regulation to amend the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships and the Regulation to amend the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative would come into force on June 1, 2023, subject to ministerial approval.

However, in order to give insurers enough time to make the necessary adjustments to their contracts, representatives and registrants that make or renew their insurance contracts between June 1 and September 30, 2023 would benefit from a transition period. They would have to comply with the new regulatory requirements not later than 12 months after the making or renewal of the contract. As a result, representatives and registrants whose insurance contracts are made or renewed for a 12-month term would have until the next renewal of their insurance contracts to comply with the new regulatory requirements. However, in situations where such making or renewal is for a term exceeding 12 months, the transition period would not be extended accordingly.

In all other situations, the insurance contract covering registrants' and representatives' liability would have to satisfy the new regulatory requirements not later than **June 1, 2024**.

When insurance contracts are made or renewed on or after October 1, 2023, the representatives and registrants concerned would be advised to ask their insurers at that time to make the changes required to bring their insurance contracts into compliance with the new regulatory requirements, while the coverage period specified in the contract has not expired (i.e., the contract is in progress), and not to wait until June 1, 2024 to do this.

The Regulation to amend the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships would come into force on June 1, 2023.

As of **January 27, 2024**, a registrant would no longer have to provide proof of maintenance of liability insurance in order to maintain its registration (except if the AMF requests it). However, the registrant would be expected to transmit a declaration pertaining to liability insurance as part of the maintenance of registration form.

For information purposes - The twice-yearly statement regarding the wording of professional liability insurance policies

The administrative requirement for an insurer to file a statement with the AMF twice a year regarding changes made to the wording of an existing liability insurance policy (or the absence of such changes) would be withdrawn on June 1, 2024.

Consultation questions on cyber risks in liability insurance

The AMF wishes to use this consultation as an opportunity to survey stakeholders on the appropriateness of adding, in the current regulations, cyber risk coverage to registrants' liability insurance or, conversely, to find out the reasons against doing so. Adding such coverage would definitely have some advantages but could also impact the offer or cost-benefit analysis of liability insurance policies.

This initiative is part of a forward-looking approach aimed at better anticipating, understanding and addressing the challenges and risks faced by consumers, particularly in light of technological change. No regulatory amendments in this respect are being contemplated within the scope of this consultation.

With this in mind, we are seeking your input on the following questions, in particular:

1. Would it be beneficial (on a cost-benefit basis) to include, in the regulations, requirements that would add cyber risk coverage to registrants' liability insurance contracts? If so, why?
 - 1.1. If not, what do you see as the main obstacles to introducing such a measure?
 - 1.2. What do you see as alternatives to introducing such a measure (other than insurance coverage)?
2. What cyber risks could/should be covered (e.g., client data compromise, information theft, business interruption arising from a cyber attack)?
3. What cyber risk coverages would most likely be included in registrants' liability insurance contracts?
4. Are there other comments, suggestions or issues you would like to raise with the AMF regarding the appropriateness of requiring the inclusion of cyber risk insurance coverage in a registrant's liability insurance contract?

B. Proposed amendments respecting the outside activities of representatives

In keeping with the highest public protection standards, the proposed regulatory amendments update the framework for outside activities of representatives governed by the Distribution Act. The amendments are meant to be harmonized with the new requirements in the securities and derivatives sectors, which came into effect on June 6, 2022,^[1] with necessary modifications to reflect the specific features of the activities governed by the Distribution Act. The amendments also seek to address the labour shortage issues in the industry.

Repeal of the provisions on incompatible occupations

Currently, the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative states that certain activities and occupations are incompatible with the pursuit of activities as a representative. A repeal of these provisions is proposed to enable representatives to pursue any outside activity provided they comply with the proposed new rules. The firms or independent partnership, as the case may be, would also have to comply with new requirements.

i. Introduction of specific rules governing representatives' outside activities

While maintaining a high level of public protection, specific rules are proposed to clarify the framework within which such activities may be carried on by a representative.

^[1] [Canadian securities regulators modernize registration information requirements, clarify outside activity reporting and update filing deadlines](#), December 16, 2021.

a. Definition of outside activities

Under the proposed amendments, “outside activity” means any occupation, function or activity, other than the activity of representative, that involves dealing with the public.

b. Professional requirements

Representatives must comply at all times with their general obligations, first and foremost among them being their obligations relating to conflicts of interest and the requirement to demonstrate availability in respect of their clients.

The proposed regulatory amendments specify that the pursuit of an outside activity must not be likely to cause confusion with the activities as a representative.

Moreover, the proposed regulatory amendments would place the onus for reporting such an activity on the representative. Therefore, any situation meeting the definition of an outside activity would have to be reported in writing by the representative to the firm or independent partnership on whose behalf the representative acts.

Lastly, privileged or confidential information to which a representative has access in the course of an outside activity may not be used by the representative for the pursuit of his or her activities as a representative, unless the person concerned has consented in writing to such use.

c. Segregation of clienteles

A representative would not be able to offer financial products and services to natural persons with whom the representative had a relationship arising from certain outside activities (“Segregation of Clienteles Rule”). This rule would also apply to relatives of the natural person, including his or her spouse, parents and children.

The activities giving rise to the Segregation of Clienteles Rule largely correspond to the activities that are currently incompatible under the existing regulations. Some accommodations, however, are provided for, based on the specific features of each sector.

▪ Insurance of persons and financial planning

Representatives in insurance of persons or financial planners would be subject to a general rule (“Standard of Influence”), They would not be able to offer financial products and services to natural persons with whom they have a relationship arising from an outside activity that, due to its nature or the training or specialized knowledge it requires, places the representative in a position of influence.

This Standard of Influence is harmonized with the new requirements in the securities and derivatives sectors (see Appendix). Insurance of persons and financial planning are the sectors with the largest number of representatives who are also registered as securities representatives.

Certain, specific cases would automatically give rise to the Segregation of Clienteles Rule as well as the Standard of Influence. These include the activities of judge, police officer, doctor, nurse and teacher (see Appendix).

- Group insurance of persons

In the case of group insurance representatives, only certain, specific outside activities will give rise to the Segregation of Clientele Rule (see Appendix). As the clients of group insurance representatives are usually entities, the Segregation of Clientele Rule will apply only in cases where, for example, a person has a relationship as both a lawyer and a representative with a natural person who is a client for a group insurance contract for the employees of the natural person's company.

- Damage insurance

For damage insurance representatives, a number of activities that are subject to the current incompatibility provisions would give rise to the Segregation of Clientele Rule (see Appendix), including the activity of vendor of motor vehicles or of contractor within the meaning of section 7 of the *Building Act* (chapter B-1.1).

A significant accommodation would be made, however, to allow damage insurance representatives to engage in the occupation of vendor, lessor or repairer of movable property. The Segregation of Clientele Rule would not apply if, for example, a representative were to offer a natural person an insurance product or service that is not specifically related to property sold as part of the outside activity.

This accommodation would also support efforts to address the labour shortage, as it would make it possible to obtain a certificate as a damage insurance representative, for example, and engage in an outside activity, provided the conditions governing the pursuit of activities are complied with and the Segregation of Clientele Rule is applied in the cases that are provided for.

- Mortgage brokerage

In the case of mortgage brokers, the pursuit of certain outside activities would give rise to the Segregation of Clientele Rule, thereby addressing public protection concerns in this sector (see Appendix). Accordingly, a mortgage broker would not be able to offer financial products and services to natural persons with whom they act as a money lender, loan administrator, chartered appraiser or building inspector.

ii. Keeping and preservation of records on representatives' outside activities

Under the proposed regulatory amendments, a firm would have to keep a record on the outside activities of every representative who acts on its behalf and who has reported such activities. In particular, the record would have to contain:

- a report of the representative's outside activity;
- the start and end date of the outside activity; and
- the actions taken by the firm, if applicable, to ensure that the representative complies with the Distribution Act.

The firm would have to preserve the records on outside activities for a period of at least five years from the date on which the representative ceases to act on their behalf.

The same requirements would apply to independent partnerships and independent representatives, with the necessary modifications. Therefore, an independent representative would have to indicate the actions taken, if applicable, to comply with the Distribution Act.

iii. Reporting activities giving rise to the Segregation of Clientele Rule and finance-related activities to the AMF

Currently, all outside activities must be reported to the AMF, which issues, on a case-by-case basis, conditions, restrictions or warnings regarding such activities. The new rules would clarify obligations and thereby optimize the administrative process.

Only situations giving rise to the Segregation of Clientele Rule and finance-related activities (such as the preparation of tax returns for others and accounting services) would have to be reported to the AMF. Representatives, firms and independent partnerships, as the case may be, would certify that they had taken the actions required, if any, to comply with their obligations. To the extent that the report is complete and consistent, representatives will no longer have to wait for a confirmation from the AMF to pursue an outside activity. Compliance of the reported situation with the applicable provisions could be reviewed during an inspection.

Where required, the prescribed time period for notifying the AMF of a change to the information provided regarding an outside activity would be 30 days.

Coming into force

The proposed regulatory amendments respecting representatives' outside activities would come into force on June 1, 2023, subject to ministerial approval.

Consultations

Comments regarding the regulatory amendments or the consultation on cyber risks may be made in writing by **February 6, 2023** to:

Me Philippe Lebel
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Fax: 514-864-8381
E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Unless otherwise noted, comments will be posted on the AMF's website at www.lautorite.qc.ca. Therefore, you should not include personal information directly in comments to be published. It is important that you state on whose behalf you are making the comments.

Further information

Further information is available from:

Draft amendments on liability insurance and cyber risks

Pierre-Olivier Belzile
Analyst, Distribution Practices
Distribution Policies and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4815
Toll-free: 1-877-525-0337
pierre-olivier.belzile@lautorite.qc.ca

Draft amendments on outside activities

Isabelle Boivin
Analyst, Distribution Practices
Distribution Policies and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4817
Toll-free: 1-877-525-0337
isabelle.boivin@lautorite.qc.ca

December 8, 2022

Appendix

Outside activities – Segregation of Clienteles Rule: Approach by sector

Representatives in insurance of persons

Representatives in insurance of persons must segregate their clienteles if they find themselves in a position of influence, particularly when pursuing the outside activity of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- member of the Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec or the Ordre professionnel des médecins du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- funeral director or any other similar duties in the funeral services industry;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires the representative to hold a public accountancy permit; or
- real estate broker.

Financial planners

Financial planners must segregate their clienteles if they find themselves in a position of influence, particularly when pursuing the outside activity of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec or the Ordre professionnel des médecins du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;

- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization; or
- real estate broker.

Group insurance representatives

Group insurance representatives must segregate their clientele if they pursue the activity of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires the representative to hold a public accountancy permit; or
- real estate broker.

Damage insurance representatives

Damage insurance representatives must segregate their clientele if they pursue the activities of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;

- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires the representative to hold a public accountancy permit;
- real estate broker;
- vendor, lessor or repairer of road vehicles, off-road vehicles or boats;
- vendor, lessor or repairer of movable property insofar as the product or service is specifically related to the property;
- contractor within the meaning of section 7 of the *Building Act* (chapter B-1.1); or
- supplier of services required at the time of an insurance loss.

Claims adjusters

Claims adjusters must segregate their clientele if they pursue the activity of:

- judge or police officer;
- minister of religion or leader in a religious organization;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- real estate broker;
- vendor, lessor or repairer of road vehicles, off-road vehicles or boats;
- vendor, lessor or repairer of movable property insofar as the product or service is specifically related to the property;
- contractor within the meaning of section 7 of the *Building Act* (chapter B-1.1); or
- supplier of services required at the time of an insurance loss.

Mortgage brokers

Mortgage brokers must segregate their clientele if they pursue the activity of:

- judge or police officer;

- minister of religion or leader in a religious organization;
- member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;
- teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;
- immigration and citizenship consultant;
- bankruptcy trustee;
- management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization;
- member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires the representative to hold a public accountancy permit;
- money lender;
- loan administrator, except where the broker acts on behalf of a natural person who wants to take out or has taken out a loan secured by immovable hypothec;
- member of the Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec; or
- building inspector.

**REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING FIRMS,
INDEPENDENT REPRESENTATIVES AND INDEPENDENT PARTNERSHIPS**

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 196 and s. 223, par. (8))

1. Section 16 of the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2) is amended by inserting “to the records on representatives’ outside activities referred to in subdivision 2.1 and” after “modifications,”.

2. The Regulation is amended by inserting the following after section 21.1:

“§ 2.1. — *Records on representatives’ outside activities*

“21.2. A firm must keep a record on the outside activities, within the meaning of section 5.1 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), pursued by each representative who acts on its behalf. An independent partnership must keep such a record in respect of each of its partners and each of the representatives who are employed by it. An independent representative must keep such a record in respect of his outside activities.

Such a record must include the following documents and information:

- (1) a description of the outside activity;
- (2) if applicable, the representative’s declaration of pursuit of outside activity;
- (3) the start date and end date, if known, of the outside activity;
- (4) the actions taken, if applicable, by the firm or independent partnership to ensure that the representative acts on its behalf in accordance with the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2) and the actions taken by the independent representative to ensure that he acts in accordance with the Act.”

3. Section 29 of the Regulation is amended, in the first paragraph:

(1) by replacing “Except regarding the category of claims adjuster employed by an insurer, the” by “The” in the introductory clause;

(2) in subparagraph 3:

- (a) by inserting, in subparagraphs *a* to *c*, “including gross fault,” after “fault,”;
- (b) by replacing, in subparagraph *d*, “from the time the firm, independent representative or independent partnership was struck off or suspended from the Authority’s roll” by “from the time the registration of the firm, independent representative or independent partnership is revoked, cancelled or suspended, as the case may be, whether or not the firm or independent partnership has been dissolved or whether or not the person has died”;

(c) by adding the following subparagraph at the end:

“(h) that the contract is considered to include coverage at least equal to the coverage required by the law applicable in Québec and to satisfy the conditions set out in this Regulation.”

4. A professional liability insurance contract made or renewed by a firm, independent representative or independent partnership must be compliant with section 29 of the

Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2), as amended by paragraph 2 of section 3 of this Regulation, as of one of the following dates, as the case may be:

(1) the date that immediately follows the date that is 12 months after the making or renewal of the contract, in cases where the contract is made or renewed between 1 June 2023 and 30 September 2023; or

(2) 1 June 2024, in all other cases.

This Regulation comes into force on 1 June 2023.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE ISSUANCE AND RENEWAL OF REPRESENTATIVES' CERTIFICATES

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 200, par. (9) and s. 203, par. (6))

1. Section 37 of the Regulation respecting the issuance and renewal of representatives' certificates (chapter D-9.2, r. 7) is amended by inserting "or, in the case of a change to information pertaining to the pursuit of an outside activity, within the meaning of the second paragraph of section 5.1 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), within 30 days of such change" in the first paragraph after "of such change".

2. Section 62 of the Regulation is amended by inserting "or, in the case of a change to information pertaining to the pursuit of an outside activity, within the meaning of the second paragraph of section 5.1 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), within 30 days of such change" at the end.

3. This Regulation comes into force on 1 June 2023.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE PURSUIT OF ACTIVITIES AS A REPRESENTATIVE

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 196 and s. 202, par. (2))

1. Division II of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D 9.2, r. 10), consisting of sections 2 and 3, is repealed.

2. The Regulation is amended by inserting the following after section 5:

“§ 1.1. — *Rules specific to the pursuit of outside activities by a representative*

“5.1. A representative may pursue an outside activity only in the following circumstances:

(1) the outside activity is unlikely to be confused with the activities of a representative;

(2) if applicable, the representative has reported the outside activity in writing to the firm or independent partnership on whose behalf he acts.

For purposes of this subdivision, “outside activity” means any occupation, function or activity, other than the activity of representative, that involves dealing with the public.

“5.2. Despite section 5.1, a representative in insurance of persons or financial planner may not offer financial products and services to:

(1) any natural person with whom the representative or financial planner has a relationship arising from an outside activity that, due to its nature or the training or specialized knowledge it requires, places the representative in a position of influence;

(2) the natural person’s spouse or child, the spouse’s child, the natural person’s mother, father, brother or sister, the spouse of the natural person’s father or mother, the father or mother of the natural person’s spouse or the spouse of the natural person’s child.

For the purposes of the first paragraph, a representative in insurance of persons is considered to be in a position of influence when he has a relationship with a person referred to in that paragraph that arises from an outside activity as a member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires him to hold a public accountancy permit. Moreover, a representative in insurance of persons or a financial planner is considered to be in a position of influence when he has a relationship with a person referred to in that paragraph that arises from the outside activity of:

(1) judge or police officer;

(2) minister of religion or leader in a religious organization;

(3) member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec, except with respect to the activities of a financial planner;

(4) member of the Ordre professionnel des infirmières et infirmiers du Québec or the Ordre professionnel des médecins du Québec;

(5) teacher in an educational institution at the secondary, college or university level;

- (6) funeral director or any other similar duties in the funeral services industry, except with respect to the activities of a financial planner;
- (7) immigration and citizenship consultant;
- (8) bankruptcy trustee;
- (9) management of a union, other than a union formed of representatives, or management of a professional association, or employee of any such organization; or
- (10) real estate broker.

“5.3. Despite section 5.1, a financial product or service may not be offered to a natural person, the natural person’s spouse or child, the spouse’s child, the natural person’s mother, father, brother or sister, the spouse of the natural person’s father or mother, the father or mother of the natural person’s spouse or the spouse of the natural person’s child in the following circumstances:

(1) when a mortgage broker, representative in group insurance, damage insurance agent, damage insurance broker or claims adjuster has a relationship with that person that arises from an outside activity referred to in subparagraphs 1, 2, 5 and 7 to 9 of the second paragraph of section 5.2;

(2) when a mortgage broker, representative in group insurance, damage insurance agent or damage insurance broker has a relationship with that person arising from an outside activity as a member of the Ordre des comptables professionnels agréés, to the extent that pursuing that activity requires him to hold a public accountancy permit, or as a member of the Ordre professionnel des avocats du Québec or the Ordre professionnel des notaires du Québec;

(3) when a representative in group insurance, damage insurance agent, damage insurance broker or claims adjuster has a relationship with that person that arises from an outside activity as a real estate broker;

(4) when a mortgage broker has a relationship with the natural person that arises from the outside activity of:

- (a) money lender;
- (b) loan administrator, except where the broker acts on behalf of a natural person who wishes to enter into, or has entered into, a loan secured by immovable hypothec;
- (c) member of the Ordre professionnel des évaluateurs agréés du Québec; or
- (d) building inspector;

(5) when a damage insurance agent, damage insurance broker or claims adjuster has a relationship with that person that arises from the outside activity of:

- (a) vendor, lessor or repairer of road vehicles, off-road vehicles or boats;
- (b) vendor, lessor or repairer of movable property, to the extent that the product or service is specifically related to the property;
- (c) contractor within the meaning of section 7 of the Building Act (chapter B-1.1); or

(d) provider of services required when there is an insurance loss.

“5.4. Representatives who pursue an outside activity may not use privileged or confidential information to which they have access in the course of the outside activity, unless the person concerned has consented in writing to such use.”

3. Section 17 of the Regulation is amended in paragraph 3:

(1) by inserting, in subparagraph *a*, “including gross fault,” after “fault,”;

(2) by replacing, in subparagraph *b*, “extends beyond the period of insurance provided for therein for a further term of 5 years from the date the representative ceases to pursue activities, irrespective of whether or not he is still alive” by “will continue to apply beyond the period of insurance provided for in the contract for a further term of five years, in respect of all the activities contemplated by such coverage, from the date on which the representative ceases, temporarily or permanently, to pursue activities, whether or not he has died.”;

(3) by adding the following subparagraph at the end:

“(f) the contract will be considered to include coverage at least equal to the coverage required by the law applicable in Québec and to satisfy the requirements set out in this Regulation.”

4. A professional liability insurance contract made or renewed by a firm, independent representative or independent partnership must be compliant with section 17 of the Regulation respecting the pursuit of activities as a representative (chapter D-9.2, r. 10), as amended by section 3 of this Regulation, as of one of the following dates, as the case may be:

(1) the date that immediately follows the date that is 12 months after the making or renewal of the contract, in cases where the contract is made or renewed between 1 June 2023 and 30 September 2023;

(2) 1 June 2024, in all other cases.

5. This Regulation comes into force on 1 June 2023.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE REGISTRATION OF FIRMS, REPRESENTATIVES AND INDEPENDENT PARTNERSHIPS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 223, par. (5))

1. Section 2 of the Regulation respecting the registration of firms, representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 15) is amended by deleting “except in respect of an insurer intending to act through a claims adjuster in its employ,” in paragraph 10.
2. Section 8 of the Regulation is amended by inserting “or revoked” at the end.
3. Section 10 of the Regulation is amended:
 - (1) in paragraph 2:
 - (a) in subparagraph *a*:
 - (i) by deleting “except in respect of an insurer intending to act through claims adjusters in its employ,”;
 - (ii) by replacing “proof” by “a declaration”;
 - (b) by replacing “proof” by “a declaration” in subparagraph *b*;
 - (2) by adding the following paragraph at the end:

“(3.1) transmit to the Authority, within 30 days of a request made by it, any proof of maintenance of insurance.”.
4. This Regulation comes into force on 1 June 2023, except for section 3, to the extent that it does not refer to subparagraph *i* of subparagraph *a* of paragraph 1, which comes into force on 27 January 2024.

REGULATION TO AMEND THE REGULATION RESPECTING THE KEEPING AND PRESERVATION OF BOOKS AND REGISTERS

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, s. 223, par. (12))

1. The Regulation respecting the keeping and preservation of books and registers (chapter D 9.2, r. 19) is amended by inserting the following section after section 15:

“**15.1.** All firms, independent representatives or independent partnerships shall preserve their records on representatives’ outside activities referred to in subdivision 2.1 of Division II of the Regulation respecting firms, independent representatives and independent partnerships (chapter D-9.2, r. 2) for a period of at least five years from the date on which the representative ceases to act on their behalf or ceases to act as an independent representative, as the case may be.”.

2. Section 16 is amended by inserting “or records on representatives’ outside activities” after “client records”.

3. This Regulation comes into force on 1 June 2023.

Projet de règlement

Loi sur les agents d'évaluation du crédit
(chapitre A-8.2, a. 38, 66 et 73)

Loi sur les assureurs
(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° et 496)

Loi sur les coopératives de services financiers
(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8°, 11°, 12° et 13.1°)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts
(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

Loi sur les instruments dérivés
(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13°, 16° et 19.1°)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne
(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8°, 26° et 27.0.4°)

Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que, conformément à l'article 67 de la *Loi sur les agents d'évaluation du crédit*, RLRQ, c. A-8.2 (la « LAÉC »), à l'article 486 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, c. A-32.1 (la « LA »), à l'article 601.2 de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3 (la « LCSF »), à l'article 217 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »), à l'article 45 de la *Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts*, RLRQ, c. I-13.2.2 (la « LIDPD »), à l'article 175 de la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ, c. I-14.01 (la « LID »), à l'article 278 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.02 (la « LSFSE ») et à l'article 331.2 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ c. V-1.1 (la « LVM »), le règlement suivant (le « Projet de règlement »), dont le texte est publié ci-dessous, pourra être pris par l'Autorité et ensuite soumis au ministre des Finances du Québec pour approbation, avec ou sans modification, à l'expiration d'un délai de 60 jours à compter de sa publication au Bulletin de l'Autorité :

- *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*

Le Projet de règlement est également accessible sur la page d'accueil du site Internet de l'Autorité au www.lautorite.gc.ca à la section « Consultations publiques ».

Contexte

Le 9 septembre 2021, l'Autorité a publié pour consultation au Bulletin de l'Autorité¹ un projet de règlement visant à harmoniser et renforcer le traitement équitable des plaintes dans le secteur financier québécois.

¹ [Bulletin de l'Autorité](#), sections 3.2.1, 5.2.1 et 6.2.1.

À la suite de l'analyse des commentaires formulés dans le cadre de cette consultation, l'Autorité publie pour consultation un Projet de règlement modifié par lequel elle réitère son objectif d'établir des règles et des pratiques communes aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit.

Les modifications proposées s'inscrivent dans l'objectif initial du Projet de règlement que l'ensemble des plaintes des consommateurs soient traitées avec diligence et de façon équitable et que l'analyse de ces plaintes permette plus spécifiquement aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit d'identifier les problématiques récurrentes liées à leurs activités et de prendre les mesures adéquates pour y remédier². Ces modifications tiennent aussi compte des préoccupations exprimées par le secteur financier quant à l'impact des exigences initialement proposées sur les processus de traitement des plaintes déjà en place.

Le Projet de règlement propose une définition différente de la plainte dont la portée est légèrement plus large que dans la version précédemment publiée pour consultation. En contrepartie, il modifie les règles et pratiques concernant le traitement simplifié de certaines plaintes, de façon à donner une plus grande flexibilité au secteur financier et permettre un traitement efficient des plaintes qui peuvent se traiter dans un délai de 10 jours suivant leur réception. Il prévoit aussi la possibilité, à des conditions déterminées par règlement, de prolonger le délai de traitement d'une plainte au-delà de 60 jours suivant sa réception.

1. Définition de « plainte »

Le Projet de règlement propose une définition de la plainte qui énumère les conditions qui font qu'une communication devrait être consignée au registre des plaintes des institutions financières, des intermédiaires financiers et des agents d'évaluation du crédit et devrait être traitée conformément au cadre réglementaire proposé. Ces conditions sont cumulatives de sorte que la communication qui ne satisfait pas à l'une de ces conditions n'est pas une plainte visée par le Projet de règlement.

Ainsi, constitue une plainte concernant une institution financière ou un intermédiaire financier, la communication qui satisfait aux conditions suivantes :

- elle exprime une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier;
- elle lui est communiquée par une personne faisant partie de sa clientèle; et
- une réponse finale, au sens de l'article 12 du Projet de règlement, est attendue par l'auteur de la plainte.

Constitue également une plainte concernant un agent d'évaluation du crédit, la communication qui satisfait aux conditions suivantes :

- elle exprime une insatisfaction ou un reproche à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit;
- elle lui est communiquée par une personne concernée sur laquelle il détient un dossier; et
- une réponse finale, au sens de l'article 12 du Projet de règlement, est attendue par l'auteur de la plainte.

² Voir les attentes exprimées envers les institutions financières dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* et pour les agents d'évaluation du crédit, dans le projet de *Ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit* publiées aux sections 5.2.1 et 5.2.2 du [Bulletin de l'Autorité](#) du 17 novembre 2022.

Certaines communications ne sont pas d'emblée considérées comme une plainte et ne sont donc pas visées par le Projet de règlement. Par exemple, lorsqu'un consommateur formule une demande d'information ou de transmission d'un document ou encore partage une rétroaction à une institution financière, un intermédiaire financier ou un agent d'évaluation du crédit. De même n'est pas considérée comme une plainte une demande d'indemnité déposée auprès d'une institution financière, par exemple un assureur.

À titre d'exemple, un consommateur qui communique avec une institution financière pour lui demander qu'une copie d'un relevé lui soit transmise n'exprime pas une insatisfaction ou un reproche et ne s'attend pas non plus à ce qu'une réponse finale au sens de l'article 12 du Projet de règlement lui soit communiquée. L'institution financière peut ainsi assurer le suivi de la demande du consommateur sans autre formalité. Dans le même sens, si le consommateur est insatisfait de l'aménagement des espaces de stationnement mis à sa disposition par un intermédiaire financier, il ne s'agit pas d'une insatisfaction ou d'un reproche à l'égard des services ou produits offerts par l'intermédiaire financier. L'intermédiaire financier peut ainsi assurer le suivi de cette insatisfaction sans autre formalité.

En ce qui concerne les pratiques des agents d'évaluation du crédit, le Projet de règlement ne vise pas la demande concernant l'accès à des renseignements personnels ou la rectification de tels renseignements dans un dossier de crédit ou encore le bien fondé d'un refus d'en accorder l'accès ou d'en refuser la rectification par un agent d'évaluation du crédit, faite conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1, ou à la LAEC dans le dernier cas.

2. Traitement simplifié de certaines plaintes

L'Autorité propose des règles et pratiques concernant le traitement de plaintes qui peuvent se traiter dans les 10 jours suivant leur réception par le responsable du traitement des plaintes lui-même, par des membres de son équipe ou par toute autre personne chargée du traitement des plaintes au sein de l'organisation.

Ces règles et pratiques prévoient entre autres la possibilité pour les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit de traiter certaines plaintes verbalement, notamment dans le cadre d'un appel téléphonique. Elles prévoient également la possibilité de confier le traitement de ces plaintes, par exemple, aux équipes dédiées au service à la clientèle, à la condition de prévoir la possibilité pour le consommateur d'en demander la révision par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision à qui il en assigne le traitement.

Cependant, les plaintes dont le traitement ne peut être complété dans un délai de 10 jours suivant leur réception doivent être traitées par le responsable du traitement des plaintes ou par une personne sous sa supervision à qui il en assigne le traitement. Ces plaintes demeurent assujetties notamment aux exigences de transmission d'un accusé de réception et d'une réponse finale écrite dans le délai prescrit par le Projet de règlement.

Les règles et pratiques proposées visent un équilibre entre la charge administrative imposée aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit et le traitement équitable des plaintes formulées par les consommateurs.

3. Délai de traitement d'une plainte

Le délai de traitement d'une plainte se calcule à partir du moment où elle est reçue par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit et se termine par la communication de la réponse finale au consommateur.

L'Autorité propose de conserver un délai de traitement des plaintes de 60 jours, applicable à l'ensemble du secteur financier québécois, mais propose de permettre, à certaines conditions, que ce délai puisse être prolongé.

En effet, l'Autorité reconnaît que pour être en mesure de traiter équitablement certaines plaintes, un délai de traitement de plus de 60 jours peut être requis, par exemple lorsque leur analyse requiert la réception de documents ou d'information provenant de personnes qui ne sont pas parties à la plainte ou encore en raison d'un volume inhabituel de plaintes reçues à la suite d'un événement ponctuel d'envergure.

Dans ce contexte, l'Autorité propose qu'il soit possible pour les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit, dans des circonstances exceptionnelles ou pour des raisons qui sont hors de leur contrôle, de prévoir un délai additionnel d'au plus 30 jours pour le traitement d'une plainte.

L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation qui souhaite prolonger le délai de traitement au-delà de 60 jours doit communiquer ce fait par écrit au consommateur, en lui expliquant les circonstances exceptionnelles ou les raisons qui sont hors de son contrôle et en précisant la date avant laquelle il prévoit transmettre la réponse finale. La réponse devrait également mentionner le droit du consommateur de demander l'examen de son dossier de plainte par l'Autorité.

Par ailleurs, puisque les modifications proposées par l'Autorité sont axées sur l'intérêt du consommateur, tout commentaire visant à proposer des raisons différentes que celles proposées par le Projet de règlement devra expliquer en quoi ces raisons sont dans l'intérêt du consommateur.

4. Entrée en vigueur du règlement

Consciente du fait que les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit devront apporter certains ajustements à leurs politiques, processus et procédures de traitement des plaintes et de règlement des différends pour se conformer aux exigences du Projet de règlement, l'Autorité propose une période de transition entre la publication du règlement et son entrée en vigueur.

L'Autorité est d'avis qu'il y a lieu de coordonner la date d'entrée en vigueur du règlement avec le début d'une période de déclaration des plaintes à l'Autorité, laquelle s'étend du 1^{er} janvier au 31 décembre d'une année. Cette approche éviterait le chevauchement de cadres applicables durant une période de déclaration des plaintes, si une autre date d'entrée en vigueur était prévue.

L'Autorité est d'avis qu'une entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024 accorderait aux institutions financières, intermédiaires financiers et agents d'évaluation du crédit une période de transition adéquate. Elle invite le secteur financier à justifier tout commentaire proposant une période de transition différente par des éléments probants.

L'Autorité déploiera différentes initiatives visant à faire connaître ce nouvel encadrement et fournira au secteur financier l'assistance nécessaire à sa mise en place. Elle prévoit entre autres proposer un gabarit de politique de traitement des plaintes et de règlement des différends reflétant les éléments sur lesquels la politique adoptée par les intermédiaires financiers doit porter.

Commentaires

Toute personne intéressée à formuler des commentaires au sujet de ce Projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit au plus tard le **6 février 2023** en s'adressant à :

Me Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général du secrétariat et des affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Télécopieur : 418 525-9512
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

À défaut d'avis contraire à cet effet, tous les commentaires seront affichés sur le site Internet de l'Autorité, au www.lautorite.qc.ca. Par conséquent, les intervenants sont invités à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires à publier. Il importe que les intervenants précisent en quel nom ils présentent leur mémoire.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant aux personnes suivantes :

Me Cindy Côté

Analyste expert en réglementation

Direction des pratiques de distribution et des OAR

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 418 525-0337, poste 4814

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Courrier électronique : cindy.cote@lautorite.qc.ca

Me Isabelle Déry

Analyste expert en normalisation des institutions financières

Direction de l'encadrement prudentiel des institutions financières

Autorité des marchés financiers

Téléphone : 418 525-0337, poste 4176

Numéro sans frais : 1 877 525-0337

Courrier électronique : isabelle.dery@lautorite.qc.ca

Le 8 décembre 2022

RÈGLEMENT SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET LE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DANS LE SECTEUR FINANCIER

Loi sur les agents d'évaluation du crédit
(chapitre A-8.2, a. 38, 66 et 73)

Loi sur les assureurs
(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° et 496)

Loi sur les coopératives de services financiers
(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

Loi sur la distribution de produits et services financiers
(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8°, 11°, 12° et 13.1°)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts
(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

Loi sur les instruments dérivés
(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13°, 16° et 19.1°)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne
(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

Loi sur les valeurs mobilières
(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8°, 26° et 27.0.4°)

CHAPITRE I OBJET, CHAMP D'APPLICATION ET INTERPRÉTATION

1. Le présent règlement vise le traitement équitable des plaintes des consommateurs dans le secteur financier. Il établit des éléments que doit contenir la politique portant sur le traitement des plaintes et sur le règlement des différends, adoptée en application, selon le cas, du paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 35 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 50 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 66.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3), du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 103 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 28.11 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts (chapitre I-13.2.2), du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 74 de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01), du paragraphe 2° du deuxième alinéa de l'article 34 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.02) ou du paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 168.1.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1).

Le présent règlement prévoit également des règles concernant l'exercice des activités et des pratiques en matière de traitement des plaintes.

2. Ce règlement s'applique, avec les adaptations nécessaires, aux personnes et aux sociétés titulaires d'une inscription de cabinet, de société autonome ou de représentant autonome en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ainsi qu'aux personnes morales inscrites à titre de courtier ou de conseiller en vertu de la Loi sur les instruments dérivés ou en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières.

Il s'applique également, à l'exception des dispositions du chapitre II, aux agents d'évaluation du crédit désignés conformément à la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, aux assureurs autorisés en vertu de la Loi sur les assureurs, aux coopératives de services financiers au sens de la Loi sur les coopératives de services financiers, aux institutions de dépôts autorisées en vertu de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts,

ainsi qu'aux sociétés de fiducie autorisées en vertu de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne.

3. Pour l'application du présent règlement, on entend par :

« institution financière » : un assureur autorisé en vertu de la Loi sur les assureurs, une coopérative de services financiers au sens de la Loi sur les coopératives de services financiers, une institution de dépôts autorisée en vertu de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, ainsi qu'une société de fiducie autorisée en vertu de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne;

« intermédiaire financier » : une personne ou société inscrite à titre de cabinet, de société autonome ou de représentant autonome en vertu de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, ainsi qu'une personne morale inscrite à titre de courtier ou de conseiller en vertu de la Loi sur les instruments dérivés ou en vertu de la Loi sur les valeurs mobilières;

« plainte » : Tout reproche ou toute insatisfaction à l'égard d'un service ou d'un produit offert par une institution financière ou un intermédiaire financier, ou à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit, qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle, ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier, pour lequel une réponse finale est attendue.

CHAPITRE II POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

4. L'intermédiaire financier doit adopter une politique de traitement des plaintes et de règlement des différends qui détaille la façon dont les plaintes qu'il reçoit sont traitées, notamment à l'égard de la réception, de l'assignation, de l'analyse, ainsi que de la communication de la réponse et de l'offre visant à régler celles-ci.

De plus, il doit prévoir que le traitement des plaintes :

- 1° tient compte des intérêts, de façon objective, de l'auteur de la plainte;
- 2° demeure simple et sans frais pour l'auteur de la plainte.

5. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour en assurer la mise en œuvre, la diffusion et le respect au sein de son organisation, notamment celle de désigner une personne agissant à titre de responsable du traitement des plaintes possédant l'autorité et les compétences nécessaires pour exercer ses fonctions.

6. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour assister adéquatement l'auteur de la plainte tout au long du traitement de celle-ci et l'informer, en temps opportun, du statut de cette dernière.

7. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures d'assignation des plaintes aux membres du personnel chargé du traitement des plaintes qui sont sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes et qui ont les compétences nécessaires pour traiter les plaintes qui leur sont assignées.

À l'égard du traitement des plaintes visées à la section IV du chapitre III, elle doit également prévoir les mesures d'assignation de ces plaintes par l'intermédiaire financier aux autres membres du personnel qui ont les compétences nécessaires pour les traiter lorsque celles-ci ne sont pas assignées aux membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes. Le cas échéant, la politique doit détailler la façon dont ces plaintes sont révisées par les membres du personnel visés à l'alinéa précédent.

Elle doit finalement prévoir les mesures prises par l'intermédiaire financier pour assurer un accès en tout temps à l'information essentielle au traitement des plaintes reçues par les membres du personnel visés aux alinéas précédents.

8. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir qu'une reddition doit être faite périodiquement aux dirigeants de l'intermédiaire financier et porter sur les éléments suivants :

- 1° le nombre de plaintes reçues et traitées, ainsi que les causes communes à ces dernières;
- 2° le résultat du traitement de ces plaintes;
- 3° les enjeux liés à la mise en œuvre, à la diffusion et au respect de la politique;
- 4° les enjeux soulevés par l'identification des causes communes aux plaintes traitées.

9. La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends doit prévoir les mesures mises en place par l'intermédiaire financier pour développer une vision d'ensemble des plaintes reçues, notamment afin d'identifier les causes communes à ces plaintes et résoudre les enjeux qu'elles soulèvent.

CHAPITRE III RÈGLES ET PRATIQUES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES

SECTION I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

10. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit rédiger tout document d'information portant sur le traitement des plaintes et le règlement de différends dans une forme claire, lisible, précise et non trompeuse, de manière à mettre en évidence les éléments essentiels à une prise de décision éclairée et de façon à ne pas porter à confusion ni induire en erreur.

De même, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit s'assurer que ses membres du personnel utilisent un langage clair et simple pour toute interaction avec l'auteur de la plainte.

11. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit prendre les mesures nécessaires pour comprendre les plaintes qui lui sont formulées et, pour ce faire, assister lorsque requis leurs auteurs dans la formulation de celles-ci.

Lorsque l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit constate, dans le cadre de son analyse, qu'une plainte reçue peut avoir des répercussions sur d'autres personnes faisant partie de sa clientèle, il doit prendre les mesures nécessaires pour y remédier.

12. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit traiter toute plainte reçue de façon diligente.

Il est en de même pour la révision, le cas échéant, des plaintes visées par la section IV du présent chapitre.

Pour ce faire, il doit notamment:

- 1° documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier de plainte conformément à l'article 16;

2° consigner la plainte à son registre des plaintes et le mettre à jour en fonction des renseignements prévus à l'article 18;

3° communiquer à l'auteur de la plainte, de la façon prévue à l'article 20, l'accusé de réception visé à l'article 19;

4° communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 22 à l'auteur de celle-ci;

5° malgré le paragraphe 4^e et lorsque des circonstances exceptionnelles ou hors de son contrôle le justifient, communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 90^e jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 22 à l'auteur de celle-ci.

13. Dans le cas où, au terme de son analyse, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit présente à l'auteur de la plainte une offre visant à régler celle-ci, il doit accorder à ce dernier un délai raisonnable pour évaluer cette offre et y répondre.

Ce délai doit notamment permettre à l'auteur de la plainte, s'il le souhaite, d'être conseillé aux fins d'une prise de décision éclairée.

En cas d'entente avec l'auteur de la plainte, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit y donner suite au plus tard le 30^e jour suivant l'acceptation de l'offre.

14. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit, après avoir communiqué une réponse finale visée à l'article 22 ou les renseignements visés à l'article 25, continuer à gérer les échanges additionnels avec l'auteur de la plainte, notamment pour permettre à ce dernier de soumettre, s'il y a lieu, de nouveaux faits pertinents, de répondre à ses questions ou d'assurer le suivi de ses commentaires.

15. Dans le cas où une institution financière, un intermédiaire financier ou un agent d'évaluation du crédit constate qu'une plainte qu'il a reçue concerne plusieurs institutions, intermédiaires ou agents, il doit en informer son auteur en lui expliquant dans quelle mesure elle les concerne. Il doit également l'informer de son droit de formuler une plainte à leur égard et lui fournir les renseignements qu'il détient permettant à l'auteur de formuler une telle plainte.

SECTION II DOSSIERS ET REGISTRE DES PLAINTES

16. Le dossier de plainte que l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit ouvrir pour toute plainte reçue doit notamment contenir les documents et renseignements suivants :

- 1° la plainte ;
- 2° une copie de l'accusé de réception visé à l'article 19 transmis à l'auteur de la plainte;
- 3° tout document et renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte, notamment tout échange avec l'auteur de la plainte;
- 4° le cas échéant, une copie de l'avis écrit visé à l'article 21;
- 5° une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte.

Le dossier de plainte doit être tenu à jour et être constitué de façon à ce que les documents et renseignements qui y sont contenus le soient sous une forme précise et compréhensible pour toute personne pouvant y avoir accès.

17. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit conserver le dossier de plainte dans le même délai de conservation que celui de tout renseignement concernant l'auteur de la plainte.

18. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit consigner sans délai toute plainte reçue à son registre des plaintes.

Il doit, dès qu'ils lui sont disponibles, y inscrire les renseignements qui lui permettent de donner suite aux éléments de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends prévus aux articles 8 et 9 ou aux attentes équivalentes exprimées à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à la Ligne directrice applicable, selon le cas, aux agents d'évaluation du crédit établies par l'Autorité.

SECTION III COMMUNICATIONS À L'AUTEUR DE LA PLAINTÉ

19. Pour l'application du présent règlement, l'accusé de réception d'une plainte constitue l'avis de la date de la consignation de celle-ci au registre des plaintes, transmis à son auteur conformément à l'article 39 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, à l'article 53 de la Loi sur les assureurs, à l'article 131.2 de la Loi sur les coopératives de services financiers, à l'article 103.2 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, à l'article 28.14 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, à l'article 76 de la Loi sur les instruments dérivés, à l'article 37 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne et à l'article 168.1.3 de la Loi sur les valeurs mobilières, selon le cas.

20. L'accusé de réception doit être transmis sous une forme écrite à l'auteur de la plainte et, outre une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération, doit prévoir les renseignements suivants :

- 1° le code d'identification du dossier de plainte;
- 2° la date de réception de la plainte par l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit, si elle diffère de la date de consignation à son registre des plaintes;
- 3° les moyens permettant à l'auteur de la plainte d'obtenir de l'information concernant le traitement de celle-ci;
- 4° le délai anticipé pour le traitement de la plainte, ainsi que la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;
- 5° un lien hypertexte permettant d'accéder au résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends ou une copie de celui-ci.

21. En application du paragraphe 5° du troisième alinéa de l'article 12, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit communiquer dès que possible, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte, un avis écrit prévoyant les renseignements suivants :

- 1° les circonstances qui justifient l'application du paragraphe 5° du troisième alinéa de l'article 12;
- 2° la date avant laquelle la réponse finale doit lui être communiquée;

3° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération;

4° les coordonnées d'affaires de la personne visée à l'article 29.

22. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit détailler la réponse finale visée au paragraphe 4° ou 5° du troisième alinéa de l'article 12 en y inscrivant, entre autres, les renseignements suivants :

1° une mention à l'effet qu'il s'agit d'une réponse finale;

2° un résumé de la plainte reçue;

3° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;

4° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération;

5° si une offre visant à régler la plainte est présentée à l'auteur de celle-ci, le délai à l'intérieur duquel il peut l'accepter;

6° les coordonnées d'affaires de la personne visée à l'article 29, ainsi que la signature de la personne qui a traité la plainte.

SECTION IV TRAITEMENT DE CERTAINES PLAINTES

23. La présente section s'applique au traitement des plaintes pour lesquelles les renseignements visés à l'article 25 peuvent être communiqués dans les 10 jours suivant la réception de la plainte.

24. Une institution financière ou un agent d'évaluation du crédit peut assigner les plaintes visées à la présente section aux autres membres du personnel qui ont les compétences nécessaires pour les traiter lorsque celles-ci ne sont pas assignées aux membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes.

25. Malgré le paragraphe 4° du troisième alinéa de l'article 12 et les articles 20 et 22, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit peut, au terme de son analyse de la plainte, communiquer à l'auteur de celle-ci, verbalement ou par écrit, les renseignements à l'égard de son traitement. Le cas échéant, il doit communiquer les renseignements suivants :

1° la conclusion motivée de l'analyse de la plainte et le résultat de son traitement;

2° si une offre visant à régler la plainte est présentée à l'auteur de celle-ci, le délai à l'intérieur duquel il peut l'accepter;

3° une mention à l'effet que l'auteur de la plainte peut demander la révision de celle-ci par les membres du personnel sous la supervision fonctionnelle du responsable du traitement des plaintes lorsqu'elle n'a pas été traitée par ceux-ci.

26. Malgré les paragraphes 2° et 4° du premier alinéa de l'article 16, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit peut consigner au dossier de plainte un document résumant les éléments communiqués à l'auteur de la plainte en application des articles énumérés à l'article 19, le cas échéant, et en application de l'article 25.

CHAPITRE IV RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

27. Le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit doit contenir, entre autres, les renseignements suivants :

1° une description de la procédure à suivre pour soumettre une plainte, ainsi que la possibilité pour son auteur d'être assisté dans la formulation de celle-ci;

2° une description des différentes étapes du traitement des plaintes;

3° une mention à l'effet qu'une plainte peut lui être valablement formulée en utilisant le formulaire de plainte disponible sur le site Internet de l'Autorité, ainsi qu'une référence ou un renvoi à ce formulaire;

4° les moyens permettant d'obtenir de l'information concernant le traitement des plaintes;

5° le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 4° du troisième alinéa de l'article 12;

6° le cas échéant, le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 5° du troisième alinéa de l'article 12 et les circonstances justifiant normalement son application;

7° une mention du droit pour l'auteur de la plainte de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par une fédération.

28. Le résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends d'une institution financière, d'un intermédiaire financier ou d'un agent d'évaluation du crédit doit être exhibé, lorsque celui-ci est rendu public sur son site Internet, à un endroit facilement identifiable par toute personne faisant partie de sa clientèle ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, par une personne concernée sur qui il détient un dossier.

CHAPITRE V TRANSMISSION DU DOSSIER DE PLAINTÉ POUR EXAMEN PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

29. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit transmettre le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 16, selon les modalités prévues sur son site Internet et dans les 15 jours suivant la réception de la demande de l'auteur de la plainte de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ainsi que fournir le nom et les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité.

CHAPITRE VI INTERDICTIONS ET SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

30. L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit ne peut :

1° lorsqu'il présente à l'auteur d'une plainte une offre visant à régler celle-ci, assortir cette offre d'une condition visant à :

a) empêcher l'auteur de la plainte d'exercer son droit de demander de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par sa fédération;

b) obliger l'auteur de la plainte à retirer toute autre plainte dont il est également l'auteur;

c) empêcher l'auteur de la plainte de communiquer avec l'Autorité, un organisme d'autoréglementation reconnu en vertu de l'article 59 de la Loi sur l'encadrement du secteur financier (chapitre E-6.1) ou avec la Chambre de la sécurité financière et la Chambre de l'assurance de dommages, instituées en vertu de l'article 284 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers;

2° pour toute représentation ou communication destinée au public, utiliser le terme « ombudsman » ou toute autre qualification de même nature, pour désigner le service de traitement des plaintes ou les personnes y étant affectées, qui laisse croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière, de l'intermédiaire financier ou de l'agent d'évaluation du crédit.

31. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 1 000 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du premier alinéa de l'article 16, ne constitue pas un dossier de plainte comprenant les documents et renseignements prévus à cet alinéa;

2° en contravention du deuxième alinéa de l'article 16, ne tient pas à jour un dossier de plainte;

3° en contravention de l'article 20, ne transmet pas à l'auteur d'une plainte un accusé de réception ou lui transmet un accusé de réception ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;

4° en contravention de l'article 21, communique à l'auteur d'une plainte un avis écrit ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;

5° en contravention de l'article 22, communique à l'auteur d'une plainte une réponse finale ne détaillant pas les renseignements prévus à cet article;

6° en contravention de l'article 26, ne consigne pas au dossier de plainte un document résumant les éléments communiqués à l'auteur de la plainte en application des articles énumérés à l'article 19, le cas échéant, et en application de l'article 25;

7° en contravention de l'article 27, diffuse un résumé de la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends qui ne contient pas les renseignements prévus à cet article.

32. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 2 500 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du troisième alinéa de l'article 13, ne donne pas suite à l'entente avec l'auteur de la plainte au plus tard le 30^e jour suivant l'acceptation de l'offre;

2° en contravention de l'article 17, ne conserve pas un dossier de plainte dans le même délai de conservation que celui de tout renseignement concernant l'auteur de la plainte;

Une sanction administrative pécuniaire du même montant peut également être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit n'ayant pas transmis, en contravention de l'article 29, le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 16, selon les modalités prévues sur son site Internet ou dans les 15 jours suivant la réception de la demande de l'auteur de la plainte de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité.

33. Une sanction administrative pécuniaire d'un montant de 5 000 \$ peut être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit qui :

1° en contravention du sous paragraphe a) du paragraphe 1° de l'article 30, assortit son offre d'une condition visant à empêcher l'auteur d'une plainte d'exercer son droit de faire examiner le dossier de sa plainte par l'Autorité, ou le cas échéant, par sa fédération;

2° en contravention du sous paragraphe b) du paragraphe 1° de l'article 30, assortit son offre d'une condition visant à obliger l'auteur d'une plainte à retirer une autre plainte dont il est également l'auteur;

3° en contravention du sous paragraphe c) du paragraphe 1° de l'article 30, assortit son offre d'une condition visant à empêcher l'auteur d'une plainte de communiquer avec l'Autorité, un organisme d'autoréglementation reconnu, la Chambre de la sécurité financière ou la Chambre de l'assurance de dommages;

4° en contravention du paragraphe 2° de l'article 30, utilise, pour toute représentation ou communication destinée au public, le terme « ombudsman » ou toute qualification de même nature, pour désigner son service de traitement des plaintes ou les personnes y étant affectées, qui laisse croire que ces personnes n'agissent pas pour le compte de l'institution financière ou de l'agent d'évaluation du crédit.

Une sanction administrative pécuniaire du même montant peut également être imposée à l'institution financière ou à l'agent d'évaluation du crédit n'ayant pas communiqué, en contravention du paragraphe 4° ou 5° du troisième alinéa de l'article 12, une réponse finale à l'auteur de la plainte.

CHAPITRE VII ENTRÉE EN VIGUEUR

34. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} janvier 2024.

Draft Regulation

Credit Assessment Agents Act
(chapter A-8.2, ss. 38, 66 and 73)

Insurers Act
(chapter A-32.1, s. 485, par. 1, and s. 496)

Act respecting financial services cooperatives
(chapter C-67.3, ss. 601.1 and 601.9)

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 216.1, 223, pars. 8, 11, 12 and 13.1)

Deposit Institutions and Deposit Protection Act
(chapter I-13.2.2, s. 43, par. u, and s. 45.9)

Derivatives Act
(chapter I-14.01, s. 175, pars. 13, 16 and 19.1)

Trust Companies and Savings Companies Act
(chapter S-29.02, ss. 277 and 286)

Securities Act
(chapter V-1.1, s. 331.1, pars. 8, 26 and 27.0.4)

Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector

Notice is hereby given by the Autorité des marchés financiers (the “AMF” or the “Authority”) that, in accordance with section 67 of the *Credit Assessment Agents Act*, CQLR, c. A-8.2 (the “CAAA”), section 486 of the *Insurers Act*, CQLR, c. A-32.1, section 601.2 of the *Act respecting financial services cooperatives*, CQLR, c. C-67.3 (the “AFSC”), section 217 of the *Act respecting the distribution of financial products and services*, CQLR, c. D-9.2 (the “Distribution Act”), section 45 of the *Deposit Institutions and Deposit Protection Act*, CQLR, c. I-13.2.2 (the “DIDPA”), section 175 of the *Derivatives Act*, CQLR, c. I-14.01, section 278 of the *Trust Companies and Savings Companies Act*, CQLR, c. S-29.02 (the “TCSCA”) and section 331.2 of the *Securities Act*, CQLR, c. V-1.1, the following regulation (the “Draft Regulation”), the text of which is published hereunder, may be made by the AMF and subsequently submitted to the Québec Minister of Finance for approval, with or without amendment, after 60 days have elapsed since its publication in the Bulletin of the Authority:

- *Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector*

The Draft Regulation is also available under “Public consultations” on the Authority’s website at www.lautorite.gc.ca.

Background

On September 9, 2021, the Authority published for comment in the Bulletin of the Authority¹ a draft regulation to harmonize and support the fair processing of complaints in Québec’s financial sector.

After analyzing the comments made in the course of the consultation, the Authority is publishing for comment an updated Draft Regulation by which it is reiterating its objective of establishing a common set

¹ [Bulletin of the Authority](#), sections 3.2.1, 5.2.1 and 6.2.1.

of rules and practices to be followed by financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents.

The proposed amendments are in keeping with the initial objective of the Draft Regulation, namely to ensure that all consumer complaints are processed fairly and diligently and, more specifically, that the analysis of such complaints enables financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents to identify recurring issues relating to their activities and take appropriate action to address them.² These amendments also take into account concerns expressed by the financial sector about the impact of the initially proposed requirements on the complaint process that is already in place.

The Draft Regulation proposes a different, slightly broader definition of a complaint than one in the version previously published for comment. However, it changes the rules and practices relating to the simplified process for certain complaints, giving the financial sector greater flexibility and allowing for efficient processing of complaints that can be handled within 10 days following receipt of the complaint. It also provides for the possibility, under conditions determined by regulation, of extending the time period for processing a complaint beyond 60 days following receipt of the complaint.

1. Definition of “complaint”

The Draft Regulation proposes a definition of a complaint that enumerates the conditions under which a communication should be entered in the complaint register of financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents and processed in accordance with the proposed regulatory framework. These conditions are cumulative, which means that a communication that does not meet one of the conditions is not a complaint subject to the Draft Regulation.

Consequently, a communication that meets the following conditions is considered a complaint regarding a financial institution or financial intermediary:

- it expresses a reproach or dissatisfaction in respect of a service or product offered by the financial institution or financial intermediary;
- it is communicated by a person who is a member of the clientele of the financial institution or financial intermediary; and
- the complainant expects a final response within the meaning of section 12 of the Draft Regulation.

A communication that meets the following conditions is considered a complaint regarding a credit assessment agent:

- it expresses a reproach or dissatisfaction in respect of a practice of the credit assessment agent;
- it is communicated to the credit assessment agent by a person concerned by a record held by the agent; and
- the complainant expects a final response within the meaning of section 12 of the Draft Regulation.

Certain communications are not considered complaints and are therefore not subject to the Draft Regulation (e.g., when a consumer submits a request for information or documents or provides feedback to a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent). A claim filed with a financial institution (e.g., an insurer) is also not considered a complaint.

² Refer to the expectations set out for financial institutions in the *Sound Commercial Practices Guideline* and to those set out for credit assessment agents in the draft version of the *Guideline applicable to credit assessment agents* published in sections 5.2.1 and 5.2.2 of the [Bulletin of the Authority](#) of November 17, 2022.

For example, a consumer who communicates with a financial institution to obtain a copy of a statement is not expressing a reproach or dissatisfaction and does not expect to receive a final response within the meaning of section 12 of the Draft Regulation. The financial institution can therefore act on the consumer's request without further formality. Similarly, expressing dissatisfaction with the parking provided by a financial intermediary is not expressing a reproach or dissatisfaction in respect of the services or products offered by the financial intermediary. The financial intermediary can therefore act on the dissatisfaction without further formality.

With regard to the practices of credit assessment agents, the Draft Regulation does not apply to requests for access to or the correction of personal information in a credit report or an application for the examination of a disagreement on the merits of a reason for a credit assessments agent's refusal of such a request, made in accordance with the *Act respecting the protection of personal information in the private sector*, CQLR, c. P-39.1, or, in this instance, the *Credit Assessment Agents Act*.

2. Simplified process for certain complaints

The Authority proposes rules and practices for the processing of complaints that can be processed by the complaints officer, members of the complaint officer's team or any other person tasked with processing complaints within the organization within 10 days of receipt of the complaint.

These rules and practices allow, among other things, for the possibility for financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents to process certain complaints verbally, including within the framework of a call centre. They also provide for the option of entrusting the processing of such complaints to dedicated customer services teams, for instance, under the condition that consumers may request to have their complaints reviewed by the complaints officer or a person under the complaints officer's supervision to whom the complaints officer assigns the task of processing the complaint.

However, complaints for which processing cannot be completed within 10 days following receipt must be processed by the complaints officer or a person under the complaints officer's supervision to whom the complaints officer assigns the task of processing them. Such complaints continue to be subject, in particular, to the requirement to provide an acknowledgement of receipt and the requirement to provide a final response in writing within the time period prescribed by the Draft Regulation.

The proposed rules and practices are intended to strike a balance between the administrative burden imposed on financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents and the fair processing of consumer complaints.

3. Time period for processing a complaint

The time period for processing a complaint is calculated from the time the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent receives the complaint until the time the final response is provided to the consumer.

The Authority proposes maintaining the 60-day complaint processing period, applicable across Québec's financial sector, but proposes to allow this time period to be extended under certain conditions.

The Authority recognizes that, in order to process certain complaints fairly, a processing period of more than 60 days may be necessary (e.g., when the analysis of a complaint requires the receipt of documents or information from persons who are not parties to the complaint or when a one-time large-scale event results in an unusually high volume of complaints).

In this case, the Authority proposes that financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents be able, under circumstances that are exceptional or beyond their control, to take up to an additional 30 days to process a complaint.

A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent that wishes to extend the processing time period beyond 60 days must notify the consumer in writing, explaining the circumstances that are exceptional or beyond its control and indicating the date before which it expects to provide the final response. The response must also state that the complainant has the right to request to have the complaint record examined by the Authority.

Given that the amendments proposed by the Authority are centred on the interests of consumers, any comment proposing other reasons than those proposed by the Draft Regulation must explain how those reasons are in the interests of consumers.

4. Coming into force of the Regulation

The Authority is aware that financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents will have to make certain adjustments to their policies, processes and procedures relating to complaint processing and dispute resolution in order to comply with the requirements of the Draft Regulation. It is therefore proposing a transition period between the publication and coming into force of the regulation.

The Authority is of the opinion that it is important to coordinate the date of coming into force of the regulation with the beginning of the period for reporting complaints to the Authority, which runs from January 1 to December 31. This approach would prevent overlap between applicable frameworks during a complaint reporting period, should another coming into force date be set.

The Authority is of the view that a coming into force date of January 1, 2024 would provide financial institutions, financial intermediaries and credit assessment agents with a sufficient transition period. It asks the financial sector to provide evidence corroborating any comments proposing a different transition period.

The Authority will roll out various initiatives to promote this new framework and provide the financial sector with assistance in implementing it. It also plans to propose a complaint processing and dispute resolution policy template reflecting the elements to be covered by the policy adopted by financial intermediaries.

Comments

Comments regarding this Draft Regulation may be made in writing before **February 6, 2023** to:

Me Philippe Lebel
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, 3^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Fax: 418-525-9512
E-mail: consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Unless otherwise noted, comments will be posted on the Authority's website at www.lautorite.qc.ca. Therefore, you should not include personal information directly in comments to be published. It is important that you state on whose behalf you are making the submission.

Additional Information

Additional information may be obtained from:

Me Cindy Côté
Senior Policy Analyst
Distribution Practices and SROs
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4814
Toll-free: 1-877-525-0337
E-mail: cindy.cote@lautorite.qc.ca

Me Isabelle Déry
Standardization Analyst
Prudential Oversight of Financial Institutions
Autorité des marchés financiers
Telephone: 418-525-0337, ext. 4176
Toll-free: 1-877-525-0337
E-mail: isabelle.dery@lautorite.qc.ca

December 8, 2022

REGULATION RESPECTING COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION IN THE FINANCIAL SECTOR

Credit Assessment Agents Act
(chapter A-8.2, ss. 38, 66 and 73)

Insurers Act
(chapter A-32.1, s. 485, par. 1, and s. 496)

Act respecting financial services cooperatives
(chapter C-67.3, ss. 601.1 and 601.9)

Act respecting the distribution of financial products and services
(chapter D-9.2, ss. 216.1, 223, pars. 8, 11, 12 and 13.1)

Deposit Institutions and Deposit Protection Act
(chapter I-13.2.2, s. 43, par. *u*, and s. 45.9)

Derivatives Act
(chapter I-14.01, s. 175, pars. 13, 16 and 19.1)

Trust Companies and Savings Companies Act
(chapter S-29.02, ss. 277 and 286)

Securities Act
(chapter V-1.1, s. 331.1, pars. 8, 26 and 27.0.4)

CHAPTER I PURPOSE, SCOPE AND INTERPRETATION

1. The purpose of this Regulation is to ensure the fair processing of consumer complaints in the financial sector. It sets out elements that must be included in the complaint processing and dispute resolution policy adopted under subparagraph 3 of the second paragraph of section 35 of the Credit Assessment Agents Act (chapter A-8.2), subparagraph 2 of the second paragraph of section 50 of the Insurers Act (chapter A-32.1), subparagraph 2 of the second paragraph of section 66.1 of the Act respecting financial services cooperatives (chapter C-67.3), subparagraph 1 of the first paragraph of section 103 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2), subparagraph 2 of the second paragraph of section 28.11 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act (chapter I-13.2.2), subparagraph 1 of the first paragraph of section 74 of the Derivatives Act (chapter I-14.01), subparagraph 2 of the second paragraph of section 34 of the Trust Companies and Savings Companies Act (chapter S-29.02) or subparagraph 1 of the first paragraph of section 168.1.1 of the Securities Act (chapter V-1.1), as the case may be.

This Regulation also sets out the rules governing complaint processing activities and practices.

2. This Regulation applies, with the necessary modifications, to persons and partnerships registered as firms, independent partnerships or independent representatives under the Act respecting the distribution of financial products and services and to legal persons registered as dealers or advisers under the Derivatives Act or the Securities Act.

Except for the provisions of Chapter II, it also applies to credit assessment agents designated under the Credit Assessment Agents Act, insurers authorized under the Insurers Act, financial services cooperatives within the meaning of the Act respecting financial services cooperatives, deposit institutions authorized under the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, and trust companies authorized under the Trust Companies and Savings Companies Act.

3. For the purposes of this Regulation,

“complaint” means any reproach or dissatisfaction in respect of a service or product offered by a financial institution or financial intermediary, or in respect of a practice of a credit assessment agent, that is communicated by a person who is a member of the clientele of the financial institution or financial intermediary, or, in the case of a credit assessment agent, by a person concerned by a record held by the credit assessment agent, for which a final response is expected.

“financial institution” means an insurer authorized under the Insurers Act, a financial services cooperative within the meaning of the Act respecting financial services cooperatives, a deposit institution authorized under the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, and a trust company authorized under the Trust Companies and Savings Companies Act;

“financial intermediary” means a person or partnership registered as a firm, independent partnership or independent representative under the Act respecting the distribution of financial products and services and a legal person registered as a dealer or adviser under the Derivatives Act or the Securities Act.

CHAPTER II COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

4. A financial intermediary must adopt a complaint processing and dispute resolution policy that details how the complaints that it receives are processed, including how they are received, assigned, and analyzed and how responses and offers to resolve them are provided to the complainant.

In addition, it must provide that the processing of complaints:

- (1) is to objectively take into account the interests of the complainant; and
- (2) is to be kept simple and free of charge for the complainant.

5. The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures put in place by the financial intermediary to ensure the implementation and dissemination of the policy, as well as compliance therewith, across the organization, including the measure to designate a person to act as a complaints officer who has the necessary authority and competence to perform the functions of a complaints officer.

6. The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures put in place by the financial intermediary to properly assist the complainant throughout complaint processing and inform the complainant in a timely manner of the status of the complaint.

7. The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures for assigning complaints to the staff responsible for processing complaints who are under the functional supervision of the complaints officer and have the necessary competence to process the complaints assigned to them.

As for the processing of the complaints contemplated in Division IV of Chapter III, it must also set out the measures for the assignment of such complaints by the financial intermediary to other staff who have the necessary competence to process them, where such complaints have not been assigned to the staff under the functional supervision of the complaints officer. If applicable, the policy must detail how such complaints are reviewed by the staff referred to in the previous paragraph.

Lastly, it must set out the measures put in place by the financial intermediary to ensure anytime access to information essential for the processing of the complaints received by the staff referred to in the previous paragraphs.

8. The complaint processing and dispute resolution policy must provide that periodic reports covering the following items shall be made to the financial intermediary's officers:

- (1) the number of complaints received and processed and common causes thereof;
- (2) the outcomes of the complaints;
- (3) issues related to the implementation and dissemination of, and compliance with, the policy; and
- (4) issues identified when ascertaining the common causes of processed complaints.

9. The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures put in place by the financial intermediary to develop a comprehensive view of the complaints received, particularly in order to ascertain the common causes of those complaints and address the issues that they raise.

CHAPTER III COMPLAINT PROCESSING RULES AND PRACTICES

DIVISION I GENERAL PROVISIONS

10. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must draft any disclosure documents relating to complaint processing and dispute resolution in a form that is clear, readable, specific and not misleading so as to highlight the key elements required for informed decision making and in such a way as to not cause confusion or misunderstanding.

Furthermore, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must ensure that staff use clear and plain language in any interactions with complainants.

11. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must take the necessary actions to understand the complaints filed with it and, to this end, must, when necessary, assist complainants in making their complaints.

When a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent determines, in the course of its analysis, that a complaint it has received may have repercussions on other persons who are part of its clientele, it must take the necessary actions to remedy the complaint.

12. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must process any complaint it receives in a diligent manner.

The same applies to reviews, if applicable, of the complaints contemplated in Division IV of this chapter.

To this end, it must, in particular:

- (1) properly document the processing of the complaint and establish a complaint record in accordance with section 16;
- (2) enter the complaint in the complaints register and update the register based on the information set out in section 18;
- (3) provide the complainant, in the manner set out in section 20, with the acknowledgement of receipt referred to in section 19;

(4) provide the complainant with a final response referred to in section 22 as soon as possible but not later than the 60th day following receipt of the complaint; and

(5) despite subparagraph 4 and where warranted by circumstances that are exceptional or beyond its control, provide the complainant with a final response referred to in section 22, in writing, as soon as possible but no later than the 90th day following receipt of the complaint.

13. If, upon completing its analysis, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent presents the complainant with an offer to resolve the complaint, it must give the complainant a reasonable amount of time to assess and respond to the offer.

The amount of time given must be sufficient to give the complainant the opportunity to seek advice for the purpose of making an enlightened decision.

If an agreement is reached with the complainant, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must give effect to the offer no later than on the 30th day following acceptance of the offer.

14. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must, after it has provided a complainant with the final response referred to in section 22 or the information referred to in section 25, continue to manage any further exchanges with the complainant in order to, in particular, allow the complainant to submit, if applicable, any new relevant facts, answer the complainant's questions or follow up on the complainant's comments.

15. If a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent notices that a complaint involves several institutions, intermediaries or agents, it must notify the complainant, explaining the extent to which the complaint involves them. The institution, intermediary or agent must also inform the complainant of his or her right to file a complaint about it and must provide the complainant with any information held by it that would allow the complainant to file such a complaint.

DIVISION II COMPLAINT RECORDS AND COMPLAINTS REGISTER

16. The complaint record that the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must open for any complaint received by it must contain the following documents and information:

- (1) the complaint;
- (2) a copy of the acknowledgement of receipt referred to in section 19 sent to the complainant;
- (3) any document or information used in analyzing the complaint, including any exchanges with the complainant; and
- (4) if applicable, a copy of the written notice referred to in section 21; and
- (5) a copy of the final response provided to the complainant.

The complaint record must be kept up to date and be established so that the documents and information it contains are in a precise form that is comprehensible to any person who is allowed to access it.

17. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must keep the complaint record for the same retention period as applies to any information relating to the complainant.

18. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must enter in its complaints register any complaints received by it, without delay.

It must enter therein, as soon as it is available to it, the information enabling it to act on the elements of the complaint processing and dispute resolution policy set out in sections 8 and 9 or in the equivalent expectations established by the Authority in its Sound Commercial Practices Guideline or, as the case may be, its Guideline applicable to credit assessment agents.

DIVISION III COMMUNICATIONS TO THE COMPLAINANT

19. For the purposes of this Regulation, the acknowledgement of receipt of a complaint will constitute the notice stating the date of registration of the complaint, sent to the complainant under section 39 of the Credit Assessment Agents Act, section 53 of the Insurers Act, section 131.2 of the Act respecting financial services cooperatives, section 103.2 of the Act respecting the distribution of financial products and services, section 28.14 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, section 76 of the Derivatives Act, section 37 of the Trust Companies and Savings Companies Act, and section 168.1.3 of the Securities Act, as the case may be.

20. The acknowledgement of receipt must be sent in written form to the complainant and, in addition to stating the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, if applicable, a federation, include the following information:

- (1) the complaint record identification code;
- (2) the date on which the complaint was received by the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent, if it is different than the date on which the complaint was registered;
- (3) the means by which the complainant may obtain information about the processing of the complaint;
- (4) the expected timeframe for processing the complaint and the date by which the final response must be sent to the complainant; and
- (5) a hyperlink providing access to the summary of the complaint processing and dispute resolution policy or a copy thereof.

21. Under subparagraph 5 of the third paragraph of section 12, the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must send, as soon as possible but not later than the 60th day following receipt of the complaint, a written notice containing the following information:

- (1) the circumstances warranting the application of subparagraph 5 of the third paragraph of section 12;
- (2) the date by which the final response must be sent to the complainant;
- (3) a statement of the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, if applicable, by a federation; and
- (4) the business contact information of the person referred to in section 29.

22. The financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must be detailed in the final response referred to in subparagraph 4 or 5 of the third paragraph of section 12, which must include such information as the following:

- (1) a statement to the effect that it is a final response;

- (2) a summary of the complaint received;
- (3) the conclusion of the analysis, including the reasons for the conclusion, and the outcome of the complaint;
- (4) a statement of the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, if applicable, by a federation;
- (5) if an offer to resolve the complaint is presented to the complainant, the time period within which the complainant may accept the offer; and
- (6) the business contact information of the person referred to in section 29, as well as the signature of the person who processed the complaint.

DIVISION IV PROCESS FOR CERTAIN COMPLAINTS

23. This section applies to the processing of complaints for which the information contemplated in section 25 may be communicated within 10 days following receipt of the complaint.

24. A financial institution or credit assessment agent may assign the complaints contemplated in this division to other staff with the necessary competence to process them where they have not been assigned to staff under the functional supervision of the complaints officer.

25. Despite subparagraph 4 of the third paragraph of section 12 and sections 20 and 22, a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent may, upon completing its analysis of a complaint, provide to the complainant, verbally or in writing, information relating to the processing of the complaint. If applicable, it must provide the following:

- (1) the conclusion of the analysis, with the reasons for it, and the outcome of the complaint;
- (2) if an offer to resolve the complaint is presented to the complainant, how much time the complainant has to accept it; and
- (3) a statement to the effect that the complainant may request to have the complaint reviewed by staff under the functional supervision of the complaints officer, where the complaint has not been processed by such staff.

26. Despite subparagraphs 2 and 4 of the first paragraph of section 16, a financial institution, financial intermediary or credit assessment agent may add to the complaint record a document summarizing the elements provided to the complainant pursuant to the sections enumerated in section 19, if applicable, and section 25.

CHAPTER IV SUMMARY OF THE COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

27. A financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's summary of its complaint processing and dispute resolution policy must include:

- (1) a description of the procedure for filing a complaint and the complainant's right to obtain assistance in making the complaint;
- (2) a description of the various steps in the complaint process;

(3) a statement to the effect that a complaint may be validly filed with it using the complaint form available on the Authority's website, together with a reference or link to the form;

(4) the means for obtaining information regarding complaint processing;

(5) the complaint processing time period specified in subparagraph 4 of the third paragraph of section 12;

(6) if applicable, the complaint processing time period specified in subparagraph 5 of the third paragraph of section 12; and

(7) a statement of the complainant's right to request to have the complaint record examined by the Authority or, if applicable, a federation.

28. A financial institution's, financial intermediary's or credit assessment agent's summary of its complaint processing and dispute resolution policy must, when posted on its website, be displayed in a place that can be easily identified by any person who is part of its clientele or, in the case of a credit assessment agent, to any person concerned by a record that it holds.

CHAPTER V SENDING A COMPLAINT RECORD TO THE AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS FOR EXAMINATION

29. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent must, within 15 days following receipt of a request from a complainant to have the complaint record examined by the Authority, send the complaint record, as established under section 16, to the Authority, in accordance with the terms and conditions specified on the Authority's website, providing the name and business contact information of the person officially designated to respond to the Authority.

CHAPTER VI PROHIBITIONS AND MONETARY ADMINISTRATIVE PENALTIES

30. A financial institution, financial intermediary or credit assessment agent may not:

(1) when it presents the complainant with an offer to resolve the complaint, attach a condition to the offer that:

(a) prevents the complainant from exercising the right to request to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, its federation;

(b) requires the complainant to withdraw any other complaint that the complainant has filed; or

(c) prevents a complainant from communicating with the Authority, a self-regulatory organization recognized under section 59 of the Act respecting the regulation of the financial sector (chapter E-6.1) or with the Chambre de la sécurité financière or the Chambre de l'assurance de dommages, established under section 284 of the Act respecting the distribution of financial products and services.

(2) in any representation or communication intended for the public, use in referring to its complaint processing department or the persons assigned to it the term "ombudsman" or any other qualifier of the same nature that suggests that such persons are not acting on behalf of the financial institution, financial intermediary or credit assessment agent.

31. A monetary administrative penalty in the amount of \$1,000 may be imposed on an authorized financial institution that:

(1) in contravention of the first paragraph of section 16, fails to establish a complaint record containing the documents and information referred to in that paragraph;

(2) in contravention of the second paragraph of section 16, fails to keep the complaint record up to date;

(3) in contravention of section 20, fails to send the complainant an acknowledgement of receipt or sends an acknowledgement of receipt that does not include the information set out in that section;

(4) in contravention of section 21, provides the complainant with a written notice that does not include the information set out in that section;

(5) in contravention of section 22, provides the complainant with a final response that does not include the detailed information set out in that section;

(6) in contravention of section 26, fails to enter in the complaint record a document summarizing the items provided to the complainant pursuant to the sections indicated in section 19, as applicable, and pursuant to section 25; or

(7) in contravention of section 27, disseminates a summary of the complaint processing and dispute resolution policy summary that does not include the information referred to in that section.

32. A monetary administrative penalty in the amount of \$2,500 may be imposed on a financial institution or a credit assessment agent that:

(1) in contravention of the third paragraph of section 13, fails, where a complainant accepts an offer to resolve the complaint, to give effect to the agreement no later than on the 30th day following acceptance of the offer; or

(2) in contravention of section 17, fails to keep a complaint record for the same retention period as applies to any information relating to the complainant;

A monetary administrative penalty in the same amount may also be imposed on a financial institution or credit assessment agent that, in contravention of section 29, fails to send the complaint record, as established under section 16, to the Authority in accordance with the terms and conditions specified on the Authority's website or within 15 days of receiving a request from the complainant to have the complaint record examined by the Authority.

33. A monetary administrative penalty in the amount of \$5,000 may be imposed on a financial institution or credit assessment agent that:

(1) in contravention of subparagraph a of paragraph 1 of section 30, attaches a condition to its offer that prevents the complainant from exercising the right to have the complaint record examined by the Authority or, where applicable, its federation;

(2) in contravention of subparagraph b of paragraph 1 of section 30, attaches a condition to its offer that requires the complainant to withdraw any other complaint that the complainant has filed;

(3) in contravention of subparagraph c of paragraph 1 of section 30, attaches a condition to its offer that prevents the complainant from communicating with the Authority, a recognized self-regulatory organization, the Chambre de sécurité financière or the Chambre de l'assurance de dommages; or

(4) in contravention of paragraph 2 of section 30, uses in referring to its complaint processing department or the persons assigned to it, in any representation or communication intended for the public, the term “ombudsman” or any other qualifier of the same nature that suggests that that such persons are not acting on behalf of the financial institution or credit assessment agent.

A monetary administrative penalty in the same amount may also be imposed on a financial institution or a credit assessment agent that, in contravention of subparagraph 4 or 5 of the third paragraph of section 12, fails to provide a final response to the complainant.

CHAPTER VII COMING INTO FORCE

34. This Regulation will come into force on 1 January 2024.

3.2.2 Publication

Aucune information.