Réglementation

3.2 RÉGLEMENTATION

3.2.1 Consultation

Aucune information.

3.2.2 Publication

DÉCISION N° 2023-PDG-0054

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

Vu le pouvoir de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») de prendre le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (le « Règlement »), conformément aux articles 38, 66, et 73 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit, RLRQ, c. A-8.2 (la « LAEC »), au paragraphe 1 de l'article 485 et à l'article 496 de la Loi sur les assureurs, RLRQ, c. A-32.1 (la « LA »), aux articles 601.1 et 601.9 de la Loi sur les coopératives de service financiers, RLRQ, c. C-67.3 (la « LCSF »), à l'article 216.1 et aux paragraphes 8°, 11°, 12° et 13.1° de l'article 223 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, RLRQ, c. D-9.2 (la « LDPSF »), au paragraphe u de l'article 43 et à l'article 45.9 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, RLRQ, c. I-13.2.2 (la « LIDPD »), aux paragraphes 13°, 16°, 19.1° et 29° du premier alinéa de l'article 175 de la *Loi sur les instruments dérivés*, RLRQ, c. I-14.01 (la « LID »), aux articles 277 et 286 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, RLRQ, c. S-29.02 (la « LSFSE »), et conformément aux paragraphes 8°, 11°, 26° et 27.0.4° de l'article 331.1 de la Loi sur les valeurs mobilières, RLRQ, c. V-1.1 (la « LVM »).

Vu le pouvoir de l'Autorité prévu à la LAEC, à la LA, à la LCSF, à la LDPSF, à la LIDPD, à la LID, à la LSFSE et à la LVM, de prendre un règlement, qui appartient exclusivement à son président-directeur général, conformément à l'article 24 de la Loi sur l'encadrement du secteur financier, RLRQ, c. E-6.1;

Vu la publication pour consultation au Bulletin de l'Autorité (le « Bulletin ») le 9 septembre 2021 [(2021) B.A.M.F., vol. 18, n° 36, section 3.2] du projet de Règlement, accompagné de l'avis prévu à l'article 10 de la *Loi sur les règlements*. RLRQ, c. R-18.1, conformément au troisième alinéa de l'article 67 de la LAEC, au troisième alinéa de l'article 486 de la LA, au troisième alinéa de l'article 601.2 de la LCSF, aux premier et deuxième alinéas de l'article 194 de la LDPSF, au troisième alinéa de l'article 45 de la LIDPD, au quatrième alinéa de l'article 175 de la LID, au troisième alinéa de l'article 278 de la LSFSE, et conformément au troisième alinéa de l'article 331.2 de la LVM;

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

Vu la seconde publication pour consultation au Bulletin le 8 décembre 2022 [(2022) B.A.M.F., vol. 19, n° 48, section 3.2] du projet de Règlement, accompagné de l'avis prévu à l'article 10 de la Loi sur les règlements, RLRQ, c. R-18.1, conformément au troisième alinéa de l'article 67 de la LAEC, au troisième alinéa de l'article 486 de la LA, au troisième alinéa de l'article 601.2 de la LCSF, aux premier et deuxième alinéas de l'article 194 de la LDPSF, au troisième alinéa de l'article 45 de la LIDPD, au quatrième alinéa de l'article 175 de la LID, au troisième alinéa de l'article 278 de la LSFSE, et conformément au troisième alinéa de l'article 331.2 de la LVM;

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

Vu l'obligation de soumettre un règlement pris en vertu des articles 38, 66 et 73 de la LAEC, du paragraphe 1° de l'article 485 et de l'article 496 de la LA, des articles 601.1 et 601.9 de la LCSF, de l'article 216.1 et des paragraphes 8° , 11° , 12° et 13.1° de l'article 223 de LDPSF, du paragraphe u de l'article 43 et de l'article 45.9 de LIDPD, des paragraphes 13°, 16°, 19.1° et 29° du premier alinéa de l'article 175 de la LID, des articles 277 et 286 de la LSFSE, et en vertu des paragraphes 8°, 11°, 26° et 27.0.4 de l'article 331.1 de la LVM au ministre des Finances (le « Ministre »), qui peut l'approuver avec ou sans modification, conformément au premier alinéa de l'article 67 de la LAEC, premier alinéa de l'article 486 de la LA, au premier alinéa de l'article 601.2 de la LCSF, au premier alinéa de l'article 217 de la LDPSF, au premier alinéa de l'article 45 de la LIDPD, au deuxième alinéa de l'article 175 de la LID, au premier alinéa de l'article 278 de la LSFSE, et conformément au premier alinéa de l'article 331.2 de la LVM;

Vu le projet de Règlement présenté par la Direction principale des politiques d'encadrement de la distribution ainsi que la recommandation du surintendant de l'assistance aux clientèles et de l'encadrement de la distribution de prendre le Règlement et d'autoriser sa transmission au Ministre pour approbation;

En conséquence :

L'Autorité prend le *Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier*, dans ses versions française et anglaise, dont les textes sont annexés à la présente décision, et en autorise la transmission au Ministre pour approbation.

Fait le 13 novembre 2023.

Yves Ouellet Président-directeur général

Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier¹

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

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

Avis de publication

Le règlement a été pris par l'Autorité le 14 novembre 2023, a reçu l'approbation ministérielle requise et entrera en vigueur le 1er juillet 2025.

L'arrêté ministériel approuvant le règlement a été publié dans la Gazette officielle du Québec, en date du 14 février 2024 et est reproduit ci-dessous.

Le 15 février 2024

¹ Diffusion autorisée par Les Publications du Québec.

A.M., 2024-01

Arrêté numéro 2024-01 du ministre des Finances en date du 23 janvier 2024

Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2)

Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1)

Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3)

Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)

Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts (chapitre I-13.2.2)

Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01)

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.02)

Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1)

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

VU QUE l'article 38 de la Loi sur les agents d'évaluation du crédit (chapitre A-8.2) prévoit que l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer la politique que les agents d'évaluation du crédit doivent suivre conformément au paragraphe 3° du deuxième alinéa de l'article 35 de cette loi ou des éléments de cette politique;

VU QUE l'article 66 de cette loi prévoit qu'en plus des autres règlements qu'elle peut prendre en vertu de cette loi, l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer les normes applicables aux agents d'évaluation du crédit relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 73 de cette loi prévoit qu'un règlement pris en vertu de cette loi peut prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximaux prévus à l'article 72 de cette loi;

VU QUE le paragraphe 1° de l'article 485 de la Loi sur les assureurs (chapitre A-32.1) prévoit qu'en plus des autres règlements qu'elle peut prendre en vertu de cette loi, l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer les normes applicables aux assureurs autorisés relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 496 de cette loi prévoit notamment que l'Autorité des marchés financiers peut, dans un règlement pris en vertu de cette loi, prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximums prévus à l'article 494 de cette loi:

VU QUE l'article 601.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers (chapitre C-67.3) prévoit que l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer les normes applicables aux coopératives de services financiers relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 601.9 de cette loi prévoit notamment que l'Autorité des marchés financiers peut, dans un règlement pris en vertu de cette loi, prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximums prévus à l'article 601.7 de cette loi;

VU QUE l'article 216.1 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) prévoit que l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer la politique que les cabinets doivent suivre conformément à l'article 103 de cette loi, celle que les représentants autonomes doivent suivre conformément au premier alinéa de l'article 146 et à l'article 103 de cette loi et celle que les sociétés autonomes doivent suivre conformément au deuxième alinéa de l'article 146 et à l'article 103 de cette loi ou des éléments de ces politiques;

VU QUE les paragraphes 8°, 11°, 12° et 13.1° de l'article 223 de cette loi prévoient que l'Autorité des marchés financiers peut, pour chaque discipline, déterminer respectivement par règlement les règles relatives à la tenue des dossiers et du registre des commissions, la nature, la forme et la teneur des livres et des autres registres qu'un cabinet ou un représentant ou une société autonome doit tenir, les règles relatives à l'utilisation, à la conservation

et à la destruction des dossiers, livres et registres qu'un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome doit tenir et les autres règles concernant l'exercice des activités d'un cabinet, d'un représentant autonome ou d'une société autonome:

VU QUE le paragraphe u de l'article 43 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts (chapitre I-13.2.2) prévoit qu'en outre des pouvoirs de réglementation qui lui sont conférés par cette loi, l'Autorité des marchés financiers peut faire des règlements pour déterminer les normes applicables aux institutions de dépôts autorisées relativement à leurs pratiques commerciales et à leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 45.9 de cette loi prévoit notamment que l'Autorité des marchés financiers peut, dans un règlement pris en vertu de cette loi, prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximums prévus à l'article 45.7 de cette loi;

VU QUE les paragraphes 13°, 16°, 19.1° et 29° de l'article 175 de la Loi sur les instruments dérivés (chapitre I-14.01) prévoient que l'Autorité des marchés financiers peut, respectivement, par règlement, établir les règles de gestion qu'un courtier, un conseiller ou un représentant doit observer en vue de sauvegarder l'intérêt de son client, établir les catégories d'inscription, les conditions que doit remplir un candidat, la durée de validité de l'inscription et les règles concernant l'activité d'un courtier, d'un conseiller ou d'un représentant, déterminer la politique qu'un courtier ou un conseiller doit adopter conformément à l'article 74 de cette loi, ou des éléments de cette politique et dispenser, avec ou sans condition, un groupement de personnes, de dérivés ou d'opérations de tout ou partie des obligations résultant de cette loi;

VU QUE l'article 277 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (chapitre S-29.02) prévoit qu'en plus des autres règlements qu'elle peut prendre en vertu de cette loi, l'Autorité des marchés financiers peut, par règlement, déterminer les normes applicables aux sociétés de fiducie autorisées relativement à leurs pratiques commerciales et leurs pratiques de gestion;

VU QUE l'article 286 de cette loi prévoit notamment que l'Autorité des marchés financiers peut, dans un règlement pris en vertu de cette loi, prévoir qu'un manquement à l'une de ses dispositions peut donner lieu à une sanction administrative pécuniaire et que ce règlement peut prévoir des conditions d'application de la sanction et déterminer les montants ou leur mode de calcul, lesquels peuvent notamment varier selon la gravité du manquement, sans toutefois excéder les montants maximums prévus à l'article 284 de cette loi;

VU QUE les paragraphes 8°, 11°, 26° et 27.0.4° de l'article 331.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) prévoient que l'Autorité des marchés financiers peut, respectivement, par règlement, prescrire la communication d'informations concernant les valeurs ou leur commerce à l'Autorité des marchés financiers, aux organismes d'autoréglementation, aux porteurs de valeurs, aux épargnants, aux clients ou au public et établir les règles de gestion dont les pratiques en matière de gouvernance, que la personne inscrite doit observer en vue de sauvegarder les intérêts de ses clients, dispenser avec ou sans condition une catégorie de personnes, de valeurs ou d'opérations de tout ou partie des obligations résultant de cette loi ou des règlements, établir les catégories d'inscription, les conditions que doivent remplir les candidats, la durée de validité de l'inscription et les règles concernant l'activité des personnes inscrites et déterminer la politique que les courtiers et les conseillers doivent adopter conformément à l'article 168.1.1 de cette loi ou des éléments de cette politique;

VU QUE l'article 67 de Loi sur les agents d'évaluation du crédit, l'article 486 de la Loi sur les assureurs et l'article 278 de la Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne prévoient notamment qu'un règlement pris par l'Autorité des marchés financiers en vertu de chacune de ces lois est approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances, qu'un tel règlement ne peut être soumis pour approbation avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication à titre de projet dans le Bulletin de l'Autorité des marchés financiers et qu'il entre en vigueur à la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec ou à une date ultérieure qu'il indique;

VU QUE l'article 217 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et l'article 45 de Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts prévoient notamment qu'un règlement pris par l'Autorité des marchés financiers en application de chacune de ces lois, à l'exception, respectivement, de ceux pris en application de l'article 115.2, du paragraphe 2° de l'article 203 et des articles 225, 226, 228, 274.1 et 278 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers et de ceux pris en application du paragraphe l.1 de l'article 43 de la Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts, est soumis à l'approbation du ministre des Finances qui peut l'approuver avec ou sans modification, qu'un tel règlement ne peut être soumis pour approbation avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication à titre de projet dans le Bulletin de l'Autorité des marchés financiers

et qu'il entre en vigueur à la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec ou à toute autre date ultérieure qui y est déterminée;

VU QUE l'article 601.2 de la Loi sur les coopératives de services financiers, l'article 175 de la Loi sur les instruments dérivés et l'article 331.2 de la Loi sur les valeurs mobilières prévoient notamment qu'un règlement pris par l'Autorité des marchés financiers en vertu respectivement de l'article 601.1 de la Loi sur les coopératives de services financiers, de l'article 175 de la Loi sur les instruments dérivés et de l'article 331.1 de la Loi sur les valeurs mobilières est approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances, qu'un tel règlement ne peut être soumis pour approbation avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication à titre de projet au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers et qu'il entre en vigueur à la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec ou à toute autre date ultérieure qu'il indique;

VU QUE le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier a été publié pour une première consultation au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, volume 18, n° 36 du 9 septembre 2021;

VU QUE le projet de Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier a été publié pour une deuxième consultation au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, volume 19, n° 48 du 8 décembre 2022;

VU QUE l'Autorité des marchés financiers a adopté le 14 novembre 2023, par la décision n° 2023-PDG-0054, le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier;

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

EN CONSÉQUENCE, le ministre des Finances approuve sans modification le Règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier dont le texte est annexé au présent arrêté.

Le 23 janvier 2024

Le ministre des Finances, ERIC GIRARD

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°, 19.1° et 29°)

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°, 11°, 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 inscrites 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'aux personnes 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 «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 qui lui est communiqué par une personne faisant partie de sa clientèle et pour lequel une réponse finale est attendue.

Il en est de même à l'égard d'une pratique d'un agent d'évaluation du crédit lorsque le reproche ou l'insatisfaction lui est communiqué par une personne concernée sur qui il détient un dossier.

Une réponse finale est notamment attendue lorsque la communication de l'auteur de la plainte implique, en termes exprès ou de façon implicite, que des mesures doivent être prises pour y remédier.

Ne constituent pas une plainte les demandes et communication suivantes:

- 1° une demande de renseignements ou de documents formulée à l'égard d'un produit ou d'un service offert;
- 2° une demande d'accès ou de rectification faite conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (chapitre P-39.1);
- 3° une demande d'indemnité ou toute autre réclamation d'assurance;
- 4° une demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture;

5° la communication d'un commentaire ou d'une rétroaction.

Malgré le paragraphe 4° du quatrième alinéa, constitue une plainte toute demande visant la correction d'une erreur de calcul ou d'écriture pour laquelle d'autres mesures doivent être prises pour remédier aux conséquences de cette erreur pour le demandeur ou, dans le cas d'une institution financière ou d'un intermédiaire financier, pour toute autre personne faisant partie de sa clientèle ou, dans le cas d'un agent d'évaluation du crédit, pour toute autre personne concernée sur qui il détient un dossier.

4. 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 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;

CHAPITRE II

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

5. 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 finale et de l'offre visant à régler celles-ci.

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

- 1° s'effectue de façon objective et tient compte des intérêts de l'auteur de la plainte;
- 2° demeure simple et sans frais pour l'auteur de la plainte.
- **6.** 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.

- **7.** 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.
- **8.** 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.

Elle doit aussi 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.

- **9.** 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.
- **10.** 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

11. 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.

- **12.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit prendre les mesures nécessaires pour comprendre les communications qui lui sont formulées et, pour ce faire, assister lorsque requis leurs auteurs dans la formulation de leurs plaintes.
- **13.** 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.
- **14.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit traiter toute plainte reçue de façon diligente.

Pour ce faire, il doit notamment:

- 1° documenter adéquatement le traitement de la plainte et constituer un dossier de plainte conformément à l'article 18;
- 2° consigner la plainte à son registre des plaintes et le mettre à jour en fonction des renseignements prévus à l'article 20;
- 3° transmettre à l'auteur de la plainte, de la façon prévue à l'article 22, l'accusé de réception visé à l'article 21;
- 4° communiquer par écrit et dès que possible, mais au plus tard le 60° jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 24 à l'auteur de celle-ci;

- 5° malgré le paragraphe 4° 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° jour suivant la réception de la plainte, une réponse finale visée à l'article 24 à l'auteur de celle-ci.
- **15.** 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° jour suivant l'acceptation de l'offre ou, lorsque l'intérêt de l'auteur le justifie, à l'intérieur de tout autre délai convenu avec ce dernier.

- **16.** L'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit, après avoir communiqué une réponse finale visée à l'article 24 ou les renseignements visés à l'article 27, 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, pour répondre à ses questions ou pour assurer le suivi de ses commentaires, et ce, jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de mesures à prendre relativement à la plainte.
- **17.** 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, s'il y a lieu, les renseignements qu'il détient permettant à l'auteur de communiquer avec eux.

SECTION IIDOSSIERS ET REGISTRE DES PLAINTES

- **18.** 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 21 transmis à l'auteur de la plainte;

- 3° tout document ou renseignement ayant servi à l'analyse de la plainte;
- 4° le cas échéant, une copie de tout document ou renseignement transmis ou fourni en application des articles 15 à 17;
- 5° le cas échéant, une copie de l'avis écrit visé à l'article 23:
- 6° le cas échéant, une copie de l'avis écrit visé à l'article 28;
- 7° une copie de la réponse finale communiquée à l'auteur de la plainte;
- 8° tout échange avec l'auteur de la plainte ou un résumé de cet échange.

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.

- **19.** 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.
- **20.** 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 9 et 10 ou aux attentes équivalentes exprimées à la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales ou à la Ligne directrice applicable aux agents d'évaluation du crédit établies par l'Autorité.

SECTION III COMMUNICATIONS À L'AUTEUR DE LA PLAINTE

21. 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.
- **22.** 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.

Le premier alinéa ne s'applique pas au traitement des plaintes visées par la section IV du présent chapitre.

- **23.** En application du paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 14, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit communiquer dès que possible, mais au plus tard le 60° jour suivant la réception de la plainte, à l'auteur de celle-ci un avis écrit prévoyant les renseignements suivants:
- 1° les circonstances qui justifient l'application du paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 14;
- 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, ainsi que des explications sur les moyens permettant d'effectuer une telle demande.
- **24.** 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 deuxième alinéa de l'article 14 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, ainsi que des explications sur les moyens permettant d'effectuer une telle demande:
- 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 et la signature de la personne qui a traité la plainte.

SECTION IV

TRAITEMENT DE CERTAINES PLAINTES

25. La présente section s'applique au traitement des plaintes pour lesquelles les renseignements visés à l'article 27 peuvent être communiqués dans les 20 jours suivant la réception de la plainte si celle-ci est réglée à la satisfaction de son auteur.

Pour l'application du premier alinéa, une plainte est réglée à la satisfaction de son auteur lorsque ce dernier accepte l'offre qui lui est présentée ou acquiesce au résultat de son traitement si aucune offre ne lui est présentée.

- **26.** 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.
- **27.** Malgré le paragraphe 4° du deuxième alinéa de l'article 14 et l'article 24, 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 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.

- **28.** Lorsque la plainte ne peut être réglée à la satisfaction de son auteur, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit communiquer à ce dernier, au plus tard le 20° jour suivant la réception de celle-ci, un avis écrit prévoyant les renseignements visés aux paragraphes 1° à 5° du premier alinéa de l'article 22.
- **29.** Malgré le paragraphe 2° du premier alinéa de l'article 18, 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 21, le cas échéant, et en application de l'article 27.

CHAPITRE IV

RÉSUMÉ DE LA POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÉGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- **30.** 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 deuxième alinéa de l'article 14;
- 6° le cas échéant, le délai de traitement des plaintes prévu au paragraphe 5° du deuxième alinéa de l'article 14 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, ainsi que des explications sur les moyens permettant d'effectuer une telle demande.

31. 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 PLAINTE POUR EXAMEN PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

32. 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.

De plus, l'institution financière, l'intermédiaire financier ou l'agent d'évaluation du crédit doit fournir, au plus tard le 10° jour suivant la demande de l'Autorité, le nom et les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de celle-ci.

CHAPITRE VI INTERDICTIONS

- **33.** 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.

CHAPITRE VII

SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

- **34.** 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 18, 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 18, ne tient pas à jour un dossier de plainte;
- 3° en contravention du premier alinéa de l'article 22, 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 23, ne communique pas à l'auteur d'une plainte un avis écrit ou lui communique un avis écrit ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;
- 5° en contravention de l'article 23, ne communique pas à l'auteur d'une plainte l'avis visé à cet article au plus tard le 60° jour suivant la réception de celle-ci;
- 6° en contravention de l'article 24, communique à l'auteur d'une plainte une réponse finale ne détaillant pas les renseignements prévus à cet article;
- 7° en contravention de l'article 28, ne communique pas à l'auteur d'une plainte un avis écrit ou lui communique un avis écrit ne prévoyant pas les renseignements prévus à cet article;
- 8° en contravention de l'article 28, ne communique pas à l'auteur d'une plainte l'avis visé à cet article au plus tard le 20° jour suivant la réception de celle-ci;
- 9° en contravention de l'article 29, 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 21, le cas échéant, et en application de l'article 27;

- 10° en contravention de l'article 30, 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;
- 11° en contravention du deuxième alinéa de l'article 32, ne fournit pas le nom et les coordonnées d'affaires de la personne agissant à titre de répondant officiel auprès de l'Autorité, au plus tard le 10° jour suivant la demande de cette dernière.
- **35.** 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 15, ne donne pas suite à l'entente avec l'auteur de la plainte au plus tard le 30° jour suivant l'acceptation de l'offre ou à l'intérieur de tout autre délai convenu entre l'auteur de la plainte et l'institution financière ou l'agent d'évaluation du crédit;
- 2° en contravention de l'article 19, 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 du premier alinéa de l'article 32, le dossier de plainte à l'Autorité, tel que constitué en vertu de l'article 18, 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.

- **36.** 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 33, 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 33, 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 33, 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 33, 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 deuxième alinéa de l'article 14, une réponse finale à l'auteur de la plainte.

CHAPITRE VIII DISPOSITIONS DIVERSE ET FINALE

37. Le courtier en placement ou le courtier en épargne collective membre de l'Organisme canadien de réglementation des investissements est dispensé de l'application du présent règlement pour ses activités au Québec à titre de courtier en placement ou de courtier en épargne collective lorsqu'il est assujetti à des règles équivalentes de cet organisme et que ces règles sont approuvées par l'Autorité conformément à l'article 74 de la Loi sur l'encadrement du secteur financier.

38. Le présent règlement entre en vigueur le 1^{er} juillet 2025.

82359

(4) by adding, at the end, the following paragraph:

"In the case of a woman or person who contributes to the assisted procreation project without being a party to it by agreeing to give birth to the child, the services are considered insured only if she is at least 21 years of age and meets the conditions relating to the maximum age set out in subparagraphs (a) and (b) of the first paragraph."

- **5.** Section 34.8 of the Regulation is amended:
- (1) by replacing "to retrieve eggs;" by "for a single egg retrieval procedure;" in subparagraph c of the first paragraph;
- (2) by adding, at the end of the first paragraph, the following subparagraph:
- "(h) embryo biopsy and preimplantation genetic testing for all embryos obtained from an IVF cycle.";
- (3) by replacing in the second paragraph "two ovulatory cycles if no egg is obtained at the end of the first ovulatory cycle" by "a second ovulatory cycle if, during the first cycle, the number of follicles is insufficient and egg retrieval has not taken place";
 - (4) by adding, at the end, the following paragraph:

"The services referred to in subparagraph h of the first paragraph are considered to be insured only if the embryos were created using the reproductive material of a member of the assisted procreation project who is at high risk of conceiving a child with a monogenic hereditary disease or an inherited chromosomal disorder resulting in a serious, disabling or fatal disease or abnormality, whether the condition starts in childhood or adulthood, and for which there is no treatment available to neutralize its serious, disabling or fatal nature . They are not considered insured services if they are intended to:

- (a) detect embryos that are carriers of recessive diseases or abnormalities when only one parent is a carrier of the disease or abnormality;
- (b) detect an embryo with susceptibility genes for multifactorial diseases;
- (c) select an embryo in order to make it a donor of tissues or stem cells only;
- (d) select the sex of a child, except in the case of an x-linked disease or abnormality;
 - (e) voluntarily produce a child with disabilities.".

- **6.** The Regulation is amended by inserting, after section 34.9, the following:
- **"34.9.1.** Assisted procreation services required for ovarian stimulation by injectable agent other than artificial insemination or IVF are considered insured services.".
- **7.** Section 34.10 of the Regulation is amended by replacing "34.9" by "34.9.1".
- **8.** This Regulation comes into force on 6 March 2024.

106695

M.O., 2024-01

Ministerial Order 2024-01 of the Minister of Finance dated 23 January 2024

Credit Assessment Agents Act (chapter A-8.2)

Insurers Act (chapter A-32.1)

Act respecting financial services cooperatives (chapter C-67.3)

Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2)

Deposit Institutions and Deposit Protection Act (chapter I-13.2.2)

Derivatives Act (chapter I-14.01)

Trust Companies and Savings Companies Act (chapter S-29.02)

Securities Act (chapter V-1.1)

REGULATION respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector

CONSIDERING that section 38 of the Credit Assessment Agents Act (chapter A-8.2) provides that the Autorité des marchés financiers may, by regulation, determine the policy that credit assessment agents must adhere to under subparagraph 3 of the second paragraph of section 35 of the Act or components of such a policy;

CONSIDERING that section 66 of that Act provides that in addition to the other regulations it may make under the Act, the Autorité des marchés financiers may, by regulation, determine the standards that apply to credit assessment agents as regards their commercial practices and management practices;

CONSIDERING that section 73 of that Act provides that a regulation made under the Act may specify that a failure to comply with the regulation may give rise to a monetary administrative penalty and that the regulation may define the conditions for applying the penalty and set forth the amounts or the methods for determining them. The amounts may vary according to the seriousness of the failure to comply, without exceeding the maximum amounts provided for in section 72 of the Act;

CONSIDERING that paragraph 1 of section 485 of the Insurers Act (chapter A-32.1) provides that in addition to other regulations that it may make under the Act, the Autorité des marchés financiers may, by regulation, determine the standards applicable to authorized insurers in relation to their commercial practices and their management practices;

CONSIDERING that section 496 of that Act provides in particular that the Autorité des marchés financiers may, in a regulation made under the Act, specify that a failure to comply with the regulation may give rise to a monetary administrative penalty and that the regulation may define the conditions for applying the penalty and set forth the amounts or the methods for determining them. The amounts may vary according to the seriousness of the failure to comply, without exceeding the maximum amounts provided for in section 494 of the Act;

CONSIDERING that section 601.1 of the Act respecting financial services cooperatives (chapter C-67.3) provides that the Autorité des marchés financiers may, by regulation, determine the standards applicable to financial services cooperatives in relation to their business and management practices;

CONSIDERING that section 601.9 of that Act provides in particular that the Autorité des marchés financiers may, in a regulation made under the Act, specify that a failure to comply with the regulation may give rise to a monetary administrative penalty and that the regulation may define the conditions for applying the penalty and set forth the amounts or the methods for determining them. The amounts may vary according to the seriousness of the failure to comply, without exceeding the maximum amounts provided for in section 601.7 of the Act;

CONSIDERING that section 216.1 of the Act respecting the distribution of financial products and services (chapter D-9.2) provides that the Autorité des marchés financiers

may, by regulation, determine the policy that firms must follow pursuant to section 103 of the Act, the policy that independent representatives must follow pursuant to the first paragraph of section 146 and section 103 of the Act and the policy that independent partnerships must follow pursuant to the second paragraph of section 146 and section 103 of the Act or elements of such policies;

CONSIDERING that paragraphs 8, 11, 12 and 13.1 of section 223 of that Act provide that the Autorité des marchés financiers may determine, for each sector, respectively by regulation, the rules relating to the keeping of records and the register of commissions, the nature, form and content of the books and other registers to be kept by firms, independent representatives and independent partnerships, the rules relating to the use, conservation and destruction of the records, books and registers to be kept by firms, independent representatives and independent partnerships and other rules relating to the activities of a firm, an independent representative or an independent partnership;

CONSIDERING that paragraph u of section 43 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act (chapter I-13.2.2) provides that in addition to the regulatory powers assigned to it by the Act, the Autorité des marchés financiers may make regulations for determining the standards applicable to authorized deposit institutions in relation to their commercial practices and their management practices;

CONSIDERING that section 45.9 of that Act provides in particular that the Autorité des marchés financiers may, in a regulation made under the Act, specify that a failure to comply with the regulation may give rise to a monetary administrative penalty and that the regulation may define the conditions for applying the penalty and set forth the amounts or the methods for determining them. The amounts may vary according to the seriousness of the failure to comply, without exceeding the maximum amounts provided for in section 45.7 of the Act;

CONSIDERING that paragraphs 13, 16, 19.1 and 29 of section 175 of the Derivatives Act (chapter I-14.01) provide that Autorité des marchés financiers may, respectively, by regulation, establish the management rules that dealers, advisers and representatives must comply with in order to safeguard their clients' interests, determine categories of registration, the conditions to be met by applicants for registration, the duration of registration and the rules governing the activities of dealers and advisers and their representatives, determine the policy that dealers and advisers must adopt under section 74 of the Act, or elements of that policy, and conditionally or unconditionally exempt a group of persons, derivatives or transactions from any or all of the obligations or requirements under the Act;

CONSIDERING that section 277 of the Trust Companies and Savings Companies Act (chapter S-29.02) provides that in addition to other regulations that it may make under the Act, the Autorité des marchés financiers may, by regulation, determine the standards applicable to authorized trust companies in relation to their commercial and management practices;

CONSIDERING that section 286 of that Act provides in particular that the Autorité des marchés financiers may, in a regulation made under the Act, specify that a failure to comply with the regulation may give rise to a monetary administrative penalty and that the regulation may define the conditions for applying the penalty and set forth the amounts or the methods for determining them. The amounts may vary according to the seriousness of the failure to comply, without exceeding the maximum amounts provided for in section 284 of the Act;

CONSIDERING that paragraphs 8, 11, 26 and 27.0.4 of section 331.1 of the Securities Act (chapter V-1.1) provide that the Autorité des marchés financiers may, respectively, by regulation, prescribe the information concerning securities or securities transactions that must be transmitted to the Autorité des marchés financiers, self-regulatory organizations, security holders, investors, clients or the general public, and establish the management rules, including governance rules, to be complied with by a registrant in order to safeguard the interests of clients, exempt a category of persons, securities or transactions from some or all of the requirements of the Act or the regulations, with or without conditions, establish categories of registration, the conditions to be met by applicants, the duration of registration and the rules governing the activities of registrants and determine the policy that dealers and advisers must adopt under section 168.1.1 of the Act, or elements of that policy;

CONSIDERING that section 67 of the Credit Assessment Agents Act, section 486 of the Insurers Act and section 278 of the Trust Companies and Savings Companies Act provide in particular that a regulation made under each of those Acts by the Autorité des marchés financiers is approved by the Minister of Finance with or without amendment, that such a regulation may not be submitted for approval before 30 days have elapsed since its publication as a draft in the bulletin de l'Autorité des marches financiers and that it comes into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on any later date specified in it;

CONSIDERING that section 217 of the Act respecting the distribution of financial products and services and section 45 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act provide in particular that a regulation made by the Autorité des marchés financiers under each of those Acts, except, respectively, those made under section 115.2, paragraph 2 of section 203 and any of sections 225, 226,

228, 274.1 and 278 of the Act respecting the distribution of financial products and services and those made under paragraph *l*.1 of section 43 of the Deposit Institutions and Deposit Protection Act, must be submitted for approval to the Minister of Finance, who may approve it with or without amendment, that such a regulation may not be submitted for approval before the expiry of 30 days after its publication as a draft in the bulletin of the Autorité des marchés financiers and that it comes into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on any later date determined in the regulation;

CONSIDERING that section 601.2 of the Act respecting financial services cooperatives, section 175 of the Derivatives Act and section 331.2 of the Securities Act provide in particular that a regulation made by the Autorité des marchés financiers under, respectively, section 601.1 of the Act respecting financial services cooperatives, section 175 of the Derivatives Act and section 331.1 of the Securities Act is approved by the Minister of Finance with or without amendment, that such a regulation may not be submitted for approval before 30 days have elapsed since its publication as a draft in the bulletin of the Autorité des marchés financiers and that it comes into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on any later date specified in it;

CONSIDERING that a draft of the Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector was published for an initial consultation in the bulletin of the Autorité des marchés financiers, volume 18, no. 36 of 9 September 2021;

CONSIDERING that a draft of the Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector was published for a second consultation in the bulletin of the Autorité des marchés financiers, volume 19, no. 48 of 8 December 2022;

CONSIDERING that the Autorité des marchés financiers made, on 14 November 2023, by decision no. 2023-PDG-0054, the Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector;

CONSIDERING that it is expedient to approve the Regulation without amendment;

THEREFORE, the Minister of Finance hereby approves, without amendment, the Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector, the text of which is appended to this Ministerial Order.

23 January 2024

ERIC GIRARD

Minister of Finance

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. 75, pars. 13, 16, 19.1 and 29)

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, 11, 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 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 a financial intermediary where the reproach or dissatisfaction is communicated by a person who is a member of the clientele of the financial institution or financial intermediary and a final response is expected.

It also means any reproach or dissatisfaction in respect of a practice of a credit assessment agent where the reproach or dissatisfaction is communicated by any person concerned by a record that the credit assessment agent holds.

A final response is expected when the complainant's communication explicitly or implicitly implies that action must be taken to address the complaint.

The following are not considered complaints:

- (1) a request made for information or materials in respect of an offered product or service;
- (2) a request for access or rectification made in accordance with the Act respecting the protection of personal information in the private sector (chapter P-39.1);
- (3) a claim for an indemnity or any other insurance claim;
- (4) a request for correction of a clerical error or mistake in calculation; and
 - (5) communication of a comment or feedback.

Despite subparagraph 4 of the fourth paragraph, any request for correction of a clerical error or mistake in calculation for which further action must be taken to address the consequences of the error or mistake for the person

making the request or, in the case of a financial institution or financial intermediary, for any other person who is a member of its clientele or, in the case of a credit assessment agent, for any other person concerned by a record that the assessment agent holds constitutes a complaint.

4. For the purposes of this Regulation,

"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 person registered as a dealer or adviser under the Derivatives Act or the Securities Act.

CHAPTER II

COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

5. 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 final responses and offers to resolve them are provided to complainants.

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

- (1) be conducted in an objective manner and take into account the interests of the complainant; and
- (2) be kept simple and free of charge for the complainant.
- **6.** The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures taken by the financial intermediary to ensure that the policy is implemented, disseminated and applied across the organization, including appointing a person to the role of complaints officer with the necessary authority and competence to perform the role.
- **7.** The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures taken by the financial intermediary to properly assist the complainant during the processing of the complaint and to update the complainant, in a timely manner, on the status of the complaint.

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

It must also set out the measures for the assignment by the financial intermediary of the complaints referred to in Division IV of Chapter III to other staff with the necessary competence to process them when such complaints are not assigned to staff who are under the functional supervision of the complaints officer.

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

- **9.** The complaint processing and dispute resolution policy must provide for periodic reporting to the financial intermediary's officers on the following elements:
- (1) the number of complaints received and processed and the causes common to the complaints;
 - (2) the outcomes of the complaint process;
- (3) issues related to the implementation and dissemination of, and compliance with, the policy; and
- (4) issues identified when ascertaining the causes common to the complaints that are processed.
- **10.** The complaint processing and dispute resolution policy must set out the measures taken by the financial intermediary to develop a comprehensive view of the complaints received, particularly in order to identify the causes common to, and address the issues raised by, such complaints.

CHAPTER III

COMPLAINT PROCESSING RULES AND PRACTICES

DIVISION I

GENERAL PROVISIONS

11. A financial institution, a financial intermediary or a 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 not cause confusion or misunderstanding.

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

- **12.** A financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent must take the necessary actions to understand what is being communicated to it and, in doing so, must, when necessary, provide assistance to the originators of such communications in filing their complaints.
- **13.** When a financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent determines, in conducting 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 address the complaint.
- **14.** A financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent must process any complaint it receives in a diligent manner.

To do so, it must, in particular:

- (1) properly document the processing of the complaint and establish a complaint record in accordance with section 18;
- (2) enter the complaint in the complaints register and update the register based on the information set out in section 20;
- (3) send the complainant, in the manner set out in section 22, the acknowledgement of receipt referred to in section 21;
- (4) provide the complainant with a final response referred to in section 24 as soon as possible but not later than on the 60th day following receipt of the complaint; and
- (5) despite subparagraph 4 and where warranted by exceptional circumstances or circumstances beyond its control, provide the complainant with a final response referred to in section 24, in writing, as soon as possible but not later than on the 90th day following receipt of the complaint.
- **15.** If, upon completing its analysis, a financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent presents a 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 provide the complainant with sufficient opportunity to seek advice for the purpose of making an informed decision.

If an agreement is reached with the complainant, the financial institution, the financial intermediary or the credit assessment agent must give effect to the offer not later than on the 30th day following acceptance of the offer or, where the interest of the complainant warrants it, within any other time period agreed upon with the complainant.

- **16.** A financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent must, after it has provided a complainant with a final response referred to in section 24 or the information referred to in section 27 and until no other actions are required in respect of the complaint, continue to manage any further exchanges with the complainant to, in particular, allow the complainant to submit new relevant facts, if any, and answer the complainant's questions.
- 17. If a financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent notes that a complaint involves more than one institution, intermediary or agent, it must notify the complainant, explaining the extent to which the complaint involves such institutions, intermediaries or agents. It must also inform the complainant of the complainant's right to file a complaint in respect of those institutions, intermediaries or agents and provide the complainant with any information held by it, if any, that would allow the complainant to communicate with them.

DIVISION II

COMPLAINT RECORDS AND COMPLAINTS REGISTER

- **18.** The complaint record that a financial institution, a financial intermediary or a 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 21 sent to the complainant;
- (3) any document or information used in analyzing the complaint;
- (4) if applicable, a copy of any document or information sent or provided for the purposes of sections 15 to 17;
- (5) if applicable, a copy of the written notice referred to in section 23;

- (6) if applicable, a copy of the written notice referred to in section 28;
- (7) a copy of the final response provided to the complainant; and
- (8) any exchanges, or a summary of the exchanges, with 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 specific format that is comprehensible to any person who is allowed access to it.

- **19.** The financial institution, the financial intermediary or the credit assessment agent must keep the complaint record for the same retention period as for any information relating to the complainant.
- **20.** The financial institution, the financial intermediary or the credit assessment agent must enter any complaints it receives in its complaints register without delay.

The information enabling it to act on the elements of the complaint processing and dispute resolution policy set out in sections 9 and 10 or in the equivalent expectations established by the Authority in its Sound Commercial Practices Guideline or its Guideline applicable to credit assessment agents must be entered in the complaints register as soon as it is available to the financial institution, the financial intermediary or the credit assessment agent.

DIVISION III

COMMUNICATIONS TO THE COMPLAINANT

- **21.** 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 to be 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.
- **22.** 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, the financial intermediary or the credit assessment agent, if 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 before which the final response must be provided to the complainant; and
- (5) a hypertext link providing access to the summary of the complaint processing and dispute resolution policy, or a copy of such summary.

The first paragraph does not apply to the processing of the complaints referred to in Division IV of this chapter.

- **23.** For the purposes of subparagraph 5 of the second paragraph of section 14, a financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent must send to a complainant as soon as possible, but not later than on 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 second paragraph of section 14;
- (2) the date by which a final response must be communicated to the complainant; and
- (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, as well as an explanation of how to make such a request.
- **24.** A financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent must be detailed in the final response referred to in subparagraph 4 or 5 of the second paragraph of section 14, which must include, among other elements, the following information:
 - (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 process;
- (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, as well as an explanation of how to make such a request;

- (5) if an offer to resolve the complaint is presented to the complainant, the timeframe within which the complainant may accept the offer; and
- (6) the business contact information and signature of the person who processed the complaint.

DIVISION IV

PROCESS FOR CERTAIN COMPLAINTS

25. This section applies to the processing of complaints for which the information referred to in section 27 may be provided within 20 days following receipt of the complaint if the complaint is resolved to the satisfaction of the complainant.

For the purposes of the first paragraph, a complaint is resolved to the satisfaction of the complainant where an offer is presented to and accepted by the complainant or, if no offer is presented to the complainant, the complainant accepts the outcome of the complaint process.

- **26.** A financial institution or a credit assessment agent may assign the complaints referred to in this division to other staff with the necessary competence to process them where such complaints have not been assigned to staff who are under the functional supervision of the complaints officer.
- **27.** Despite subparagraph 4 of the second paragraph of section 14 and section 24, a financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent may, upon completing its analysis of a complaint, provide to the complainant, verbally or in writing:
- (1) the conclusion of the analysis, with the reasons for the conclusion, and the outcome of the complaint process; and
- (2) if an offer to resolve the complaint is presented to the complainant, the timeframe within which the complainant may accept the offer.
- **28.** Where a complaint cannot be resolved to the satisfaction of the complainant, the financial institution, the financial intermediary or the credit assessment agent must send the complainant, not later than on the 20th day following receipt of the complaint, a written notice containing the information referred to in subparagraphs 1 to 5 of the first paragraph of section 22.
- **29.** Despite subparagraph 2 of the first paragraph of section 18, a financial institution, a financial intermediary or a credit assessment agent may enter in the complaint record a document summarizing the elements provided to the complainant pursuant to the sections enumerated in section 21, if applicable, and section 27.

CHAPTER IV

SUMMARY OF THE COMPLAINT PROCESSING AND DISPUTE RESOLUTION POLICY

- **30.** A financial institution's, a financial intermediary's or a 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 filing 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 of obtaining information regarding the processing of complaints;
- (5) the complaint processing time specified in subparagraph 4 of the second paragraph of section 14;
- (6) if applicable, the complaint processing time specified in subparagraph 5 of the second paragraph of section 14 and the circumstances normally warranting its application; 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, as well as an explanation of how to make such a request.
- **31.** A financial institution's, a financial intermediary's or a 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, by any person concerned by a record that it holds.

CHAPTER V

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

32. A financial institution, a financial intermediary or a 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.

In addition, the financial institution, the financial intermediary or the credit assessment agent must provide, not later than on the 10th day after the Authority requests it, the name and business contact information of the person officially designated to respond to the Authority.

CHAPTER VI PROHIBITIONS

- **33.** A financial institution, a financial intermediary or a 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 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, the financial intermediary or the credit assessment agent.

CHAPTER VII MONETARY ADMINISTRATIVE PENALTIES

- **34.** A monetary administrative penalty in the amount of \$1,000 may be imposed on a financial institution or a credit assessment agent that:
- (1) in contravention of the first paragraph of section 18, 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 18, fails to keep the complaint record up to date;
- (3) in contravention of the first paragraph of section 22, 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 23, fails to provide the complainant with a written notice or provides the complainant with a written notice that does not include the information set out in that section:
- (5) in contravention of section 23, fails to provide the complainant with the notice referred to in that section not later than on the 60th day following receipt of the complaint;
- (6) in contravention of section 24, provides the complainant with a final response that does not include the detailed information set out in that section;
- (7) in contravention of section 28, fails to provide the complainant with a written notice or provides the complainant with a written notice that does not include the information set out in that section;
- (8) in contravention of section 28, fails to provide the complainant with the notice referred to in that section not later than on the 20th day following receipt of the complaint;
- (9) in contravention of section 29, fails to enter in the complaint record a document summarizing the elements provided to the complainant pursuant to the sections indicated in section 21, if applicable, and pursuant to section 27:
- (10) in contravention of section 30, disseminates a summary of the complaint processing and dispute resolution policy summary that does not include the information referred to in that section; or
- (11) in contravention of the second paragraph of section 32, fails to provide to the Authority, not later than on the 10th day after the Authority requests it, the name and business contact information of the person officially designated to respond to the Authority.
- **35.** 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 15, 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 within any other timeframe agreed upon by the complainant and the financial institution or the credit assessment agent; or
- (2) in contravention of section 19, fails to keep a complaint record for the same retention period as for any information relating to the complainant.

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 the first paragraph of section 32, fails to send the complaint record, as established under section 18, 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.

- **36.** A monetary administrative penalty in the amount of \$5,000 may be imposed on a financial institution or a credit assessment agent that:
- (1) in contravention of subparagraph a of paragraph 1 of section 33, 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 33, 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 33, 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 33, 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 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 second paragraph of section 14, fails to provide a final response to the complainant.

CHAPTER VIII

GENERAL AND FINAL PROVISIONS

37. An investment dealer or a mutual fund dealer that is a member of the Canadian Investment Regulatory Organization is exempt from the application of this Regulation for its activities in Québec as an investment dealer or a mutual fund dealer where it is subject to equivalent rules of this organization and where these

rules have been approved by the Authority in accordance with section 74 of the Act respecting the regulation of the financial sector.

38. This Regulation will come into force on 1 July 2025.

106670

M.O., 2024

Order AM-2024-5161 of the Minister of Justice dated 30 January 2024

Civil Code

Regulation respecting the conduct of the mandatory information meeting in the context of certain parental projects involving surrogacy

THE MINISTER OF JUSTICE,

CONSIDERING the third paragraph of article 541.11 and article 541.29 of the Civil Code, as made by section 20 of the Act to reform family law with regard to filiation and to protect children born as a result of sexual assault and the victims of that assault as well as the rights of surrogates and of children born of a surrogacy project (2023, chapter 13), according to which the Minister of Justice determines, by regulation, any standard relating to the conduct of the information meeting;

CONSIDERING that, in accordance with sections 10 and 11 of the Regulations Act (chapter R-18.1), a draft Regulation respecting the conduct of the mandatory information meeting in the context of certain parental projects involving surrogacy was published in Part 2 of the *Gazette officielle du Québec* of 1 November 2023 with a notice that it could be made on the expiry of 45 days following that publication;

CONSIDERING that it is expedient to make the Regulation without amendment;

ORDERS AS FOLLOWS:

THAT the Regulation respecting the conduct of the mandatory information meeting in the context of certain parental projects involving surrogacy, attached to this Order, be made.

Québec, 30 January 2024

SIMON JOLIN-BARRETTE *Minister of Justice*