

# 3.2

## Réglementation

---

---

## 3.2 RÉGLEMENTATION

### 3.2.1 Consultation

#### Avis de prolongation de la période de consultation

#### Projet de 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. 66 et 73)

#### Loi sur les assureurs

(chapitre A-32.1, a. 485 par. 1° et 496)

#### Loi sur les coopératives de services financiers

(chapitre C-67.3, a. 601.1 et 601.9)

#### Loi sur la distribution de produits et services financiers

(chapitre D-9.2, a. 216.1, 223 par. 8°, 11°, 12° et 13.1°)

#### Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts

(chapitre I-13.2.2, a. 43 par. u) et 45.9)

#### Loi sur les instruments dérivés

(chapitre I-14.01, a. 175 par. 13°, 16° et 19.1°)

#### Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne

(chapitre S-29.02, a. 277 et 286)

#### Loi sur les valeurs mobilières

(chapitre V-1.1, a. 331.1 par. 8°, 26° et 27.0.4°)

#### Projet de mise à jour de la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales

#### Loi sur les assureurs

(chapitre A-32.1, a. 463 et 464)

#### Loi sur les coopératives de services financiers

(chapitre C-67.3, a. 565.1 et 566)

#### Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts

(chapitre I-13.2.2, a. 42.2 et 42.3)

#### Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne

(chapitre S-29.02, a. 254 et 255)

La période de consultation concernant le Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (le « Projet de règlement »), publié le 9 septembre 2021, est prolongée jusqu'au 8 décembre 2021. Celle concernant le Projet de mise à jour de la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales (le « Projet de mise à jour de la ligne directrice »), publié le 21 octobre 2021, est prolongée jusqu'au 17 décembre 2021.

Le Projet de règlement, ainsi que la section 6.10 du Projet de mise à jour de la ligne directrice, s'inscrivent dans un objectif d'harmoniser et de renforcer le traitement équitable des plaintes dans le secteur financier québécois. L'Autorité souhaite recueillir des commentaires qui tiendront compte de ces deux projets et de leur objectif d'harmonisation.

### Commentaires

Toute personne intéressée à formuler des commentaires au sujet du Projet de règlement est priée de les faire parvenir par écrit plus tard le **8 décembre 2021**.

De même, toute personne intéressée à formuler des commentaires au sujet du Projet de mise à jour de la ligne directrice est priée de les faire parvenir par écrit plus tard le **17 décembre 2021**.

Les commentaires doivent être soumis à :

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

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

### Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels à l'égard du Projet de règlement peuvent être obtenus en s'adressant à :

Me Cindy Côté  
Analyste expert en réglementation  
Direction des pratiques de distribution et des OAR  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone : (418) 525-0337 # 4811  
Courrier électronique : [cindy.cote@lautorite.qc.ca](mailto:cindy.cote@lautorite.qc.ca)

Me Isabelle Déry  
Analyste en normalisation  
Direction de l'encadrement prudentiel des institutions financières  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone : (418) 525-0337 # 4176  
Courrier électronique : [isabelle.dery@lautorite.qc.ca](mailto:isabelle.dery@lautorite.qc.ca)

Des renseignements additionnels à l'égard du Projet de mise à jour de la ligne directrice peuvent être obtenus en s'adressant à :

François Dufour  
 Analyste expert en normalisation  
 Direction de l'encadrement prudentiel des institutions financières  
 Autorité des marchés financiers  
 Place de la cité, tour Cominar  
 2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
 Québec (Québec) G1V 5C1  
 Téléphone : (418) 525-0337 # 4673  
 Courrier électronique : [francois.dufour@lautorite.qc.ca](mailto:francois.dufour@lautorite.qc.ca)

**Le 28 octobre 2021**

---

**Notice regarding extension of comment period**

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

**Credit Assessment Agents Act**

(chapter A-8.2, ss. 66 and 73)

**Insurers Act**

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

**Act respecting financial services cooperatives**

(chapter C-67.3, ss. 601.1 and 601.9)

**Act respecting the distribution of financial products and services**

(chapter D-9.2, ss. 216.1, 223, pars. 8, 11, 12 and 13.1)

**Deposit Institutions and Deposit Protection Act**

(chapter I-13.2.2, s. 43, par. u, and s. 45.9)

**Derivatives Act**

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

**Trust Companies and Savings Companies Act**

(chapter S-29.02, ss. 277 and 286)

**Securities Act**

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

**Draft updated Sound Commercial Practices Guideline.**

**Insurers Act**

(chapter A-32.1, ss. 463 and 464)

**Act respecting financial services cooperatives**

(chapter C-67.3, ss. 565.1 and 566)

**Deposit Institutions and Deposit Protection Act**

(chapter I-13.2.2, ss. 42.2 and 42.3)

**Trust Companies and Savings Companies Act**  
(chapter S-29.02, ss. 254 and 255)

The comment period for the Draft Regulation respecting complaint processing and dispute resolution in the financial sector (the "Draft Regulation"), published on September 9, 2021, is extended until December 8, 2021. The comment period for the draft updated Sound Commercial Practices Guideline (the "Draft Updated Guideline"), published on October 21, 2021, is extended until December 17, 2021.

The Draft Regulation and section 6.10 of the Draft Updated Guideline are intended to harmonize and strengthen the fair processing of complaints in Québec's financial sector. The AMF is seeking comments on these two drafts and their harmonization objective.

**Comments**

Comments regarding the Draft Regulation may be made in writing before **December 8, 2021**.

Comments regarding the Draft Updated Guideline may be made in writing before **December 17, 2021**.

Comments must be submitted to:

M<sup>e</sup> Philippe Lebel  
Corporate Secretary and Executive Director, Legal Affairs  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Fax: 418-525-9512  
E-mail: [consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

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

**Further Information**

Additional information regarding the Draft Regulation is available from:

M<sup>e</sup> Cindy Côté  
Senior Policy Analyst  
Distribution Practices and SROs  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Telephone: 418-525-0337, ext. 4811  
E-mail: [cindy.cote@lautorite.qc.ca](mailto:cindy.cote@lautorite.qc.ca)

M<sup>e</sup> Isabelle Déry  
Standardization Analyst  
Prudential Oversight of Financial Institutions  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Telephone: 418-525-0337, ext. 4176  
Courrier électronique : [isabelle.dery@lautorite.qc.ca](mailto:isabelle.dery@lautorite.qc.ca)

Additional information regarding the Draft Updated Guideline is available from:

François Dufour  
Standardization Analyst  
Prudential Oversight of Financial Institutions  
Autorité des marchés financiers  
Place de la cité, tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 3<sup>ième</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Telephone: 418-525-0337, ext. 4673  
E-mail: [francois.dufour@lautorite.qc.ca](mailto:francois.dufour@lautorite.qc.ca)

**Octobre 28, 2021**

### 3.2.2 Publication

Aucune information.