

# 3.2

## Réglementation

---

---

## 3.2 RÉGLEMENTATION

### 3.2.1 Consultation

Aucune information.

### 3.2.2 Publication

#### DÉCISION N° 2021-PDG-0054

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

Rehaussement de la protection des clients âgés et vulnérables

Vu le pouvoir de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») de prendre le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (le « Règlement »), conformément aux paragraphes 1°, 3°, 8°, 11°, 26° et 34° 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 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 5 mars 2020 [(2020) B.A.M.F., vol. 17, n° 9, section 3.2.1] 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 à l'article 331.2 de la LVM;

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

Vu la publication pour information au Bulletin le 15 juillet 2021 [(2021) B.A.M.F., vol. 18, n° 28, section 3.2.2] du texte révisé du projet de Règlement;

Vu l'obligation de soumettre un règlement pris en vertu de l'article 331.1 de la LVM au ministre des Finances (le « Ministre »), qui peut l'approuver avec ou sans modification, 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 modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites*, dans ses versions française et anglaise, dont les textes sont annexés à la présente décision, et en autorise la transmission au Ministre pour approbation.

Fait le 17 novembre 2021.

Louis Morisset  
Président-directeur général

---

## DÉCISION N° 2021-PDG-0055

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

Rehaussement de la protection des clients âgés et vulnérables

Vu le pouvoir de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») prévu à l'article 274 de la *Loi sur les valeurs mobilières*, RLRQ, c. V-1.1 (la « LVM »), d'établir des instructions générales qui indiquent comment l'Autorité entend exercer ses pouvoirs discrétionnaires aux fins de l'administration de la LVM;

Vu le pouvoir de l'Autorité d'établir une instruction générale prévu à la LVM, 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 5 mars 2020 [(2020) B.A.M.F., vol. 17, n° 9, section 3.2.1] du projet de modification de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* (l'« instruction générale »);

Vu les modifications apportées au projet de modification de l'instruction générale à la suite de cette consultation;

Vu la publication pour information au Bulletin le 15 juillet 2021 [(2021) B.A.M.F., vol. 18, n° 28, section 3.2.2] du texte révisé du projet de modification de l'instruction générale;

Vu la décision n° 2021-PDG-0054 en date du 17 novembre 2021, par laquelle l'Autorité a pris le *Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* et a autorisé sa transmission au ministre des Finances pour approbation, conformément à l'article 331.2 de la LVM;

Vu l'article 298 de la LVM prévoyant l'obligation de publier les instructions générales au Bulletin;

Vu le projet de modification de l'instruction générale 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 l'approuver et d'autoriser sa publication;

En conséquence :

L'Autorité établit la modification à l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* modifiée, dans ses versions française et anglaise, dont les textes sont annexés à la présente décision, et autorise sa publication au Bulletin.

La modification de l'*Instruction générale relative au Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* modifiée prend effet le 31 décembre 2021.

Fait le 17 novembre 2021.

Louis Morisset  
Président-directeur général

---

### **Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites - Rehaussement de la protection des clients âgés et vulnérables<sup>i</sup>**

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

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

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

#### **Avis de publication**

Le règlement a été pris par l'Autorité le 17 novembre 2021, a reçu l'approbation ministérielle requise et entrera en vigueur le **31 décembre 2021**.

L'arrêté ministériel approuvant le règlement a été publié dans la *Gazette officielle du Québec*, en date du 22 décembre 2021 et est reproduit ci-dessous. L'instruction générale prendra effet de façon concomitante à l'entrée en vigueur du règlement.

#### **Le 23 décembre 2021**

---

<sup>i</sup> Diffusion autorisée par Les Publications du Québec

7588

GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC, 22 décembre 2021, 153<sup>e</sup> année, n° 51

Partie 2

76073

**A.M., 2021-14****Arrêté numéro V-1.1-2021-14 du ministre des Finances en date du 9 décembre 2021**

Loi sur les valeurs mobilières  
(chapitre V-1.1)

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

VU que les paragraphes 1°, 3°, 8°, 11°, 26° et 34° de l'article 331.1 de la Loi sur les valeurs mobilières (chapitre V-1.1) prévoient que l'Autorité des marchés financiers peut adopter des règlements concernant les matières visées à ces paragraphes;

VU que les troisième et quatrième alinéas de l'article 331.2 de cette loi prévoient qu'un projet de règlement est publié au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers,

qu'il est accompagné de l'avis prévu à l'article 10 de la Loi sur les règlements (chapitre R-18.1) et qu'il ne peut être soumis pour approbation ou être édicté avant l'expiration d'un délai de 30 jours à compter de sa publication;

VU que les premier et cinquième alinéas de cet article prévoient que tout règlement pris en vertu de l'article 331.1 est approuvé, avec ou sans modification, par le ministre des Finances et qu'il entre en vigueur à la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec* ou à une date ultérieure qu'indique le règlement;

VU que le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites a été approuvé par l'arrêté ministériel n° 2009-04 du 9 septembre 2009 (2009, G.O. 2, 4768A);

VU qu'il y a lieu de modifier ce règlement;

Vu que le projet de Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites a été publié pour consultation au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, volume 17, n° 9 du 5 mars 2020;

Vu que le texte révisé du projet de Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites a été publié pour information au Bulletin de l'Autorité des marchés financiers, volume 18, n° 28 du 15 juillet 2021;

Vu que l'Autorité des marchés financiers a adopté le Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites le 17 novembre 2021, par la décision n° 2021-PDG-0054;

Vu qu'il y a lieu d'approuver ce règlement sans modification;

EN CONSÉQUENCE, le ministre des Finances approuve sans modification le Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites, dont le texte est annexé au présent arrêté.

Le 9 décembre 2021

*Le ministre des Finances,*  
ERIC GIRARD

**RÈGLEMENT MODIFIANT LE RÈGLEMENT 31-103 SUR LES OBLIGATIONS  
ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES  
DES PERSONNES INSCRITES**

Loi sur les valeurs mobilières  
(chapitre V-1.1, a. 331.1, par. 1°, 3°, 8°, 11°, 26° et 34°)

1. L'article 1.1 du Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites (chapitre V-1.1, r. 10) est modifié :

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

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

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

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

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

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

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

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

2. L'article 11.5 de ce règlement, tel que modifié par l'article 6 du Règlement modifiant le Règlement 31-103 sur les obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites, approuvé par l'arrêté ministériel n° 2019-09 du 11 décembre 2019 (2019, G.O. 2, 5174), est à nouveau modifié, dans le paragraphe 2 :

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

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

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

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

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

**« 13.2.01. Connaissance du client – personne de confiance**

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

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

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

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

*d*) les coordonnées du client.

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

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

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

**« SECTION 8 Blocages temporaires**

**13.19. Conditions du blocage temporaire**

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

*a)* il s'agit d'un client vulnérable;

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

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

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

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

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

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

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

*i)* elle le lève;

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

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

1<sup>o</sup> par l'insertion, après le sous-paragraphe *l*, du suivant :

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

2<sup>o</sup> par l'addition, après le paragraphe *o*, du suivant :

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

6. 1<sup>o</sup> Le présent règlement entre en vigueur le 31 décembre 2021.

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

76106

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

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

« Définitions reliées aux articles 13.2.01 et 13.19

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

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

« 13.2.01. Connaissance du client – personne de confiance

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

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

« Section 8 Blocages temporaires

13.19. Conditions du blocage temporaire

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

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

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

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

1. Exploitation financière

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

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

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

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

## 2. Client vulnérable

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

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

## 3. Facultés mentales

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

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

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

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

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

#### **4. Personne de confiance**

##### ***Raison d'être de la personne de confiance***

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

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

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

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

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

#### ***Obtention d'information sur la personne de confiance et consentement***

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

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

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

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

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

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

### *Communication avec la personne de confiance et d'autres parties*

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

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

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

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

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

### *Politiques et procédures*

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

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

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

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

## 5. Blocages temporaires

### *Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

### *Conditions du blocage temporaire*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

105420

**M.O., 2021-14****Order number V-1.1-2021-14 of the Minister of Finance dated 9 December 2021**Securities Act  
(chapter V-1.1)

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

WHEREAS paragraphs 1, 3, 8, 11, 26 and 34 of section 331.1 of the Securities Act (chapter V-1.1) provide that the *Autorité des marchés financiers* may make regulations concerning the matters referred to in those paragraphs;

WHEREAS the third and fourth paragraphs of section 331.2 of the said Act provide that a draft regulation shall be published in the *Bulletin de l'Autorité des marchés financiers*, accompanied with the notice required under section 10 of the Regulations Act (chapter R-18.1) and may not be submitted for approval or be made before 30 days have elapsed since its publication;

WHEREAS the first and fifth paragraphs of the said section provide that every regulation made under section 331.1 must be approved, with or without amendment, by the Minister of Finance and comes into force on the date of its publication in the *Gazette officielle du Québec* or on any later date specified in the regulation;

WHEREAS the Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations was approved by ministerial order no. 2009-04 dated 9 September 2009 (2009, G.O. 2, 3309A);

WHEREAS there is cause to amend this Regulation;

WHEREAS the draft Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations was published for consultation in the *Bulletin de l'Autorité des marchés financiers*, vol. 17, no. 9 of 5 March 2020;

WHEREAS the revised text of the draft Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations was published for information in the *Bulletin de l'Autorité des marchés financiers*, vol. 18, no. 28 of 15 July 2021;

WHEREAS the *Autorité des marchés financiers* made, on 17 November 2021, by the decision no. 2021-PDG-0054, Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations;

WHEREAS there is cause to approve this Regulation without amendment;

CONSEQUENTLY, the Minister of Finance approves without amendment the Regulation to amend Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations appended hereto.

9 December 2021

ERIC GIRARD  
*Minister of Finance*

---

**REGULATION TO AMEND REGULATION 31-103 RESPECTING REGISTRATION REQUIREMENTS, EXEMPTIONS AND ONGOING REGISTRANT OBLIGATIONS**

Securities Act  
(chapter V-1.1, s. 331.1, par. (1), (3), (8), (11), (26) and (34))

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

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

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

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

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

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

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

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

**2.** Section 11.5 of the Regulation, as amended by Regulation amending Regulation 31-103 respecting Registration Requirements, Exemptions and Ongoing Registrant Obligations approved by Ministerial Order No. 2019-09 of 11 December, 2019 (2019, G.O. 2, 3170), is again amended, in paragraph (2):

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

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

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

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

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

**“13.2.01. Know your client – trusted contact person**

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

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

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

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

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

**“DIVISION 8 Temporary holds**

**13.19. Conditions for temporary hold**

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

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

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

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

(a) document the facts and reasons that caused the firm or individual to place and, if applicable, to continue the temporary hold;

(b) provide notice of the temporary hold and the reasons for the temporary hold to the client as soon as possible after placing the temporary hold;

(c) review the relevant facts as soon as possible after placing the temporary hold, and on a reasonably frequent basis, to determine if continuing the hold is appropriate;

(d) within 30 days of placing the temporary hold and, until the hold is revoked, within every subsequent 30-day period, do either of the following:

(i) revoke the temporary hold;

(ii) provide the client with notice of the firm's decision to continue the hold and the reasons for that decision.”

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

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

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

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

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

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

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

105426

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

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

**“Definitions related to sections 13.2.01 and 13.19**

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

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

**“13.2.01. Know your client – trusted contact person**

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

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

**“Division 8 Temporary holds**

**13.19. Conditions for temporary hold**

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

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

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

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

**1. Financial exploitation**

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

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

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

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

## 2. Vulnerable client

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

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

## 3. Mental capacity

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

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

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

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

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

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

#### **4. Trusted contact person**

##### *Purpose of the trusted contact person*

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

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

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

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

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

##### *Obtaining trusted contact person information and consent*

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

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

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

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

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

#### ***Updating trusted contact person information***

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

#### ***Contacting the trusted contact person and other parties***

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

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

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

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

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

### *Policies and procedures*

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

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

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

## **5. Temporary Holds**

### *General principles*

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

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

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

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

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

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

#### *Conditions for temporary hold*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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