



PROJET DE MODIFICATIONS À LA NORME CANADIENNE 31-103 SUR LES OBLIGATIONS ET DISPENSES D'INSCRIPTION ET LES OBLIGATIONS CONTINUES DES PERSONNES INSCRITES

1. L'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* est remplacé par le suivant :

« 13.16. Service de règlement des différends

- 1) Dans le présent article, on entend par :

« OSBI » : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement;

« plainte » : toute plainte qui réunit les conditions suivantes :

- a) elle concerne une activité de courtage ou de conseil de la société inscrite ou de ses représentants;
- b) elle est reçue par la société dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a eu ou aurait raisonnablement dû avoir connaissance de l'acte ou de l'omission dont elle découle ou qui y est lié.

- 2) La société inscrite qui reçoit une plainte d'un client lui remet dès que possible un accusé de réception qui comprend ce qui suit :

- a) une description des obligations de la société prévues au présent article;
- b) la procédure que le client doit suivre pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition conformément au paragraphe 4;
- c) le nom du service indépendant de règlement des différends ou de médiation qui est mis à la

disposition du client conformément au paragraphe 4 et les coordonnées de la personne responsable.

- 3) La société inscrite qui décide de rejeter une plainte ou de faire une offre de règlement remet dès que possible au client un avis écrit de la décision comprenant l'information visée au paragraphe 2.
 - 4) La société inscrite met à la disposition du client un service indépendant de règlement des différends ou de médiation à l'égard de toute plainte, dès que possible et à ses frais, dans les cas suivants :
 - a) 90 jours après réception de la plainte, la société n'a pas remis au client l'avis écrit de sa décision prévu au paragraphe 3 et le client a avisé le service indépendant de règlement des différends ou de médiation visé à l'alinéa c du paragraphe 2 qu'il souhaite le saisir de la plainte;
 - b) dans les 180 jours suivant la réception de l'avis écrit de la décision de la société prévu au paragraphe 3, le client a avisé le service indépendant de règlement des différends ou de médiation visé à l'alinéa c du paragraphe 2 qu'il souhaite le saisir de la plainte.
 - 5) Le paragraphe 4 ne s'applique que si le client convient que le montant réclamé à l'égard de la plainte dont le service indépendant de règlement des différends ou de médiation est saisi n'excédera pas 350 000 \$.
 - 6) Pour l'application du paragraphe 4, la société inscrite prend des mesures raisonnables pour que l'OSBI soit le service indépendant de règlement des différends ou de médiation mis à la disposition du client.
 - 7) Le paragraphe 6 ne s'applique pas au Québec.
 - 8) Le présent article ne s'applique pas à l'égard d'une plainte déposée par un client autorisé qui n'est pas une personne physique. ».
2. L'alinéa *j* du paragraphe 2 de l'article 14.2 de cette règle est remplacé par le suivant :
- « *j*) si un client a une plainte visée à l'article 13.16, un exposé des obligations de la société et de la procédure que le client doit suivre

pour qu'un service indépendant de règlement des différends ou de médiation soit mis à sa disposition aux frais de la société; ».

3. Dispositions transitoires – sociétés inscrites avant le 29 septembre 2009

Sauf au Québec, l'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* modifiée par la présente règle ne s'applique ni au courtier inscrit ni au conseiller inscrit si les conditions suivantes sont réunies :

- a) le courtier ou le conseiller s'est inscrit pour la première fois dans un territoire du Canada avant le 29 septembre 2009;
- b) la société a reçu la plainte au plus tard le 1^{er} août 2014.

4. Dispositions transitoires – sociétés inscrites entre le 28 septembre 2009 et le 30 avril 2014

L'article 13.16 de la Norme canadienne 31-103 sur les *obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* modifiée par la présente règle ne s'applique ni au courtier inscrit ni au conseiller inscrit si les conditions suivantes sont réunies :

- a) le courtier ou le conseiller s'est inscrit pour la première fois dans un territoire du Canada entre le 28 septembre 2009 et le 30 avril 2014;
- b) la société a reçu la plainte au plus tard le 1^{er} août 2014;
- c) la société se conforme à l'article 13.16 de cette règle dans sa version en vigueur le 30 avril 2014.

5. Entrée en vigueur

La présente règle entre en vigueur le 1^{er} mai 2014.