



PROCEDURE/PROCÉDURE

Document N°

RS2-301

Release/Version
N°

001

Effective

Date/En

Vigueur:

24

April/avril

2023

Page 1 of/de 10

Title:

Opportunity to be Heard before a Regulator

Titre :

Droit d'être entendu

RESCINDS

N/A

PURPOSE

The purpose of this document is to set out the procedure that staff, Regulators and any person participating in an opportunity to be heard will follow.

SCOPE

This procedure applies to all Regulators, staff of the Commission and all persons who have the right to an opportunity to be heard by the Regulator under any of the following pieces of legislation:

- *Collection and Debt Settlement Services Act, RSNB 2011, c.126*
- *Cost of Credit Disclosure and Payday Loans Act, SNB 2002, c. C-28.3*
- *Credit Reporting Services Act, SNB 2017, c. 27*
- *Direct Sellers Act, RSNB 2011, c.141*
- *Insurance Act, RSNB 1973, c. I-12*
- *Loan and Trust Companies Act, SNB 1987, c. L-11.2*
- *Mortgage Brokers Act, SNB 2014, c.41*
- *Pre-arranged Funeral Services Act, RSNB 2012, c.109*
- *Real Estate Agents Act, RSNB 2011, c.215*
- *Securities Act, SNB 2004, c. S-5.5*

PRINCIPLES

All opportunities to be heard will be conducted in alignment with the following principles:

ABROGATION

S.O.

OBJET

Le présent document vise à établir la procédure à suivre par le personnel, les responsables de la réglementation et toute partie concernée lorsqu'une personne se prévaut ou peut se prévaloir de son droit d'être entendue.

PORTÉE

La présente procédure s'applique aux responsables de la réglementation, au personnel de la Commission et aux personnes qui ont le droit d'être entendues en vertu d'une des lois suivantes :

- *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette, LRN-B 2011, chap.126*
- *Loi sur la communication du coût du crédit et sur les prêts sur salaire, LN-B 2002, chap. 28.3*
- *Loi sur les services d'évaluation du crédit, LN-B 2017, chap. 27*
- *Loi sur le démarchage, LRN-B 2011, chap. 141*
- *Loi sur les assurances, LRN-B 1973, chap. I-12*
- *Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie, LN-B 1987, chap. L-11.2*
- *Loi sur les courtiers en hypothèques, LN-B 2014, chap. 41*
- *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres, LRN-B. 2012, chap. 109*
- *Loi sur les agents immobiliers, LRN-B. 2011, chap. 215*
- *Loi sur les valeurs mobilières, LN-B 2004, chap. S-5.5*

PRINCIPES

Toutes les audiences tenues en vertu du droit d'être entendu se déroulent conformément aux principes suivants :

PROCEDURE/PROCÉDURE

Document N°

RS2-301

Title:

Opportunity to be Heard before a Regulator

Titre :

Droit d'être entendu

Page 2 of/de 10

- Transparency - FCNB will be open and transparent about the procedure and decision-making process associated with an opportunity to be heard.
- Procedural Fairness – FCNB will abide by the principles of procedural fairness in all aspects of an opportunity to be heard

DEFINITIONS

“*Applicant*” means an individual or entity who has a right to an opportunity to be heard under an Act of *Financial and Consumer Services legislation*.

“*Licence Holder*” means a registrant, licensee, or licence holder.

PROCEDURE

Summary

This procedure is intended to ensure that opportunities to be heard are handled by Regulators fairly, uniformly and in a way that is not unnecessarily formal. The opportunity to be heard is meant to provide the applicant an opportunity to understand and respond to staff recommendations and to provide any additional relevant information.

An opportunity to be heard before the regulator is a statutory right available to those impacted by certain recommendations of FCNB staff. The applicant can:

- have an opportunity to be heard conducted in writing, virtually or in person.
- be heard in either official language.
- be represented by a lawyer or an agent, but is not required to do so.

If the applicant chooses to be represented by a lawyer or an agent, staff will include the lawyer or agent on all written communication with the applicant and will encourage the applicant to include their lawyer or agent in all communication.

- Transparence – La FCNB fait preuve *d’ouverture* et de transparence relativement à la procédure et à la prise de décision associées à l’occasion de se faire entendre.
- Équité procédurale – La FCNB respectera les principes *d’équité* procédurale dans tous les aspects de l’occasion de se faire entendre.

DÉFINITIONS

« *personne intéressée* » S’entend d’une personne ou d’une entité qui a le droit de se faire entendre en vertu de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*.

« *titulaire d’un permis ou d’une licence* » S’entend d’une personne inscrite ou titulaire d’un permis ou d’une licence.

PROCÉDURE

Résumé

La présente procédure permet aux responsables de la réglementation de s’assurer que les occasions de se faire entendre sont traitées de façon équitable et cohérente avec un minimum de formalités. C’est l’occasion pour la personne intéressée de comprendre les recommandations du personnel, de faire valoir son point de vue et de fournir tout autre renseignement pertinent.

L’occasion de se faire entendre par le responsable de la réglementation est un droit accordé par la loi aux personnes concernées par certaines recommandations du personnel de la FCNB. La personne intéressée peut ainsi :

- faire valoir son point de vue par écrit, de façon virtuelle ou en personne;
- s’exprimer dans la langue officielle de son choix;
- être représentée par une avocate ou un avocat, ou par une ou un mandataire, mais ce n’est pas obligatoire.

Si la personne intéressée décide d’être représentée par une tierce personne de son choix, le personnel doit inclure les représentants dans toutes les communications écrites avec la personne intéressée et encouragera celle-ci à faire de même dans toutes ses communications.

PROCEDURE/PROCÉDURE		Document N° RS2-301
Title: Opportunity to be Heard before a Regulator	Titre : Droit d'être entendu	Page 3 of/de 10

Depending on the circumstances, Regulators may extend any period set out in this procedure. If the applicant wishes to request a time extension, they should make the request in writing to the Regulator and include the reason(s) for requesting the extension.

Following the opportunity to be heard, the Regulator will send a written decision on the matter to the applicant. If decisions are to be shared with another regulatory body (for example, the New Brunswick Real Estate Association, for applicants under the *Real Estate Agents Act*), the Regulator will advise the applicant during the opportunity to be heard process. FCNB will also provide the written decision to any applicable third parties where appropriate.

When the applicant has a right of appeal through the formal hearing process under the *Financial and Consumer Services Commission Act*, the Regulator must advise the applicant of this right and the associated process and timelines along with the written decision.

Staff's Notice to Applicant

If staff make a recommendation about an applicant that is subject to the right for an opportunity to be heard, staff must send a letter to the applicant giving notice of the recommendation and of their right to an opportunity to be heard.

The following information must be provided by staff to the applicant prior to the opportunity to be heard:

- Details of the recommendation from staff, including the authority (Act and section reference)
- The basis for the recommendation

Selon les circonstances, les responsables de la réglementation peuvent prolonger tout délai prescrit dans la présente procédure. Si la personne intéressée souhaite obtenir une prolongation, elle doit en faire la demande par écrit auprès du responsable de la réglementation et en préciser les motifs.

Le responsable de la réglementation envoie sa décision écrite à la personne intéressée après la tenue de l'audience. Si la décision doit être communiquée à un autre organisme de réglementation (par exemple, à l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick pour les personnes intéressées assujetties à la *Loi sur les agents immobiliers*), le responsable de la réglementation en informera la personne intéressée au cours des démarches. La FCNB transmettra également la décision écrite à toutes les tierces parties concernées, s'il y a lieu.

Si la personne intéressée dispose d'un droit d'appel dans le cadre du processus d'audience officiel prévu par la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*, le responsable de la réglementation doit l'informer de ce droit, des démarches à suivre et des délais au moment de rendre sa décision par écrit.

Avis du personnel à la personne intéressée

Si le personnel formule une recommandation à propos d'une personne intéressée qui a le droit d'être entendue, il doit lui envoyer une lettre l'informant de la recommandation et de son droit.

Le personnel doit lui fournir les renseignements suivants avant l'audience :

- Des précisions en ce qui concerne le contenu de la recommandation, y compris les dispositions habilitantes invoquées (loi ou article);
- Les motifs de la recommandation;

PROCEDURE/PROCÉDURE

Document N°

RS2-301

Title:

Opportunity to be Heard before a Regulator

Titre :

Droit d'être entendu

Page 4 of/de 10

- Full disclosure of all the documents and information, and the source of the information (where possible), that staff have used to form the recommendation. This includes:
 - All information and documents that staff relied upon in making its recommendation to the Regulator
 - Other relevant information and documents received by staff or the Regulator while reviewing the application or matter in question
- Notification that the applicant may bring counsel
- Offer that the applicant may be heard in either official language
- Notice to the applicant that the purpose of the opportunity to be heard is to inform the applicant about the recommendation, allow the applicant to submit further information or argument in response to the recommendation, and provide any further information that the applicant may have that would assist the Regulator in making a decision
- Notice to the applicant that the Regulator will make a decision following the opportunity to be heard
- Notice to the applicant that if they do not respond to the notice of the recommendation within the specified period (recommended period is 10 to 14 days, depending on the circumstances), then the Regulator will be issuing their decision without further notice
- Notice to the applicant that they can make written submissions instead of an in-person hearing, or that they can appear via virtual hearing with the Regulator unless the Regulator decides that an in-person hearing is required.
- Une liste complète des documents et des sources d'information consultés (si possible) qui ont servi à formuler la recommandation, c'est-à-dire :
 - Tous les renseignements et documents sur lesquels le personnel s'est basé pour formuler sa recommandation;
 - Tout autre renseignement ou document pertinent porté à la connaissance du personnel ou du responsable de la réglementation lors de l'examen de la demande ou du dossier;
- Un avis informant la personne intéressée de son droit de représentation par un conseiller;
- Le fait que la personne intéressée peut être entendue dans la langue officielle de son choix;
- Un rappel que l'audience a pour but de présenter la recommandation à la personne intéressée, de lui permettre de présenter d'autres renseignements ou de faire valoir son point de vue à l'égard de la recommandation, et de fournir tout autre renseignement susceptible d'aider le responsable de la réglementation à rendre une décision;
- Un avis indiquant que le responsable de la réglementation rendra une décision après l'audience;
- Un avis à la personne intéressée que si elle ne répond pas à l'avis de recommandation dans le délai prescrit (la période recommandée est de 10 à 14 jours, selon les circonstances), le responsable de la réglementation peut rendre sa décision sans autre avis;
- Un avis à la personne intéressée qu'elle peut présenter ses observations par écrit ou lors d'une audience virtuelle devant le responsable de la réglementation, à moins que ce dernier décide qu'une audience en personne est nécessaire.

PROCEDURE/PROCÉDURE		Document N° RS2-301
Title: Opportunity to be Heard before a Regulator	Titre : Droit d’être entendu	Page 5 of/de 10

After the applicant has received written notice of the recommendation with an offer for an opportunity to be heard, the applicant will be subsequently notified should new information come to light that the Regulator will use in making their decision. The Regulator must offer to provide this information to the applicant within a reasonable time prior to the opportunity to be heard.

Une fois que la personne intéressée a reçu un avis écrit de la recommandation et une invitation à se prévaloir de son droit d’être entendue, elle sera informée ultérieurement de tout nouveau renseignement porté à la connaissance du responsable de la réglementation et susceptible d’entrer en ligne de compte dans sa décision. Le responsable de la réglementation doit lui proposer de fournir ces renseignements dans un délai raisonnable avant la tenue de l’audience.

Applicant’s Response

Once the applicant has received notice of staff’s recommendation, they must inform staff that they will exercise their right to be heard by the Regulator within the specified period provided in the notice, or such extended period as agreed by the Regulator. They must also indicate their choice of hearing format (see below).

Réponse de la personne intéressée

La personne intéressée qui a l’intention de se prévaloir de son droit d’être entendue doit communiquer avec le responsable de la réglementation pour l’informer de son intention, et ce, dans le délai prescrit dans l’avis ou dans un délai prolongé convenu avec le responsable. Elle doit également indiquer son choix quant à la forme de l’audience (par écrit, par vidéoconférence, en personne, etc.).

They will then receive from staff written confirmation of the applicant’s request to be heard and a further offer of disclosure of the information that is being relied on by staff and the Regulator.

Le personnel lui enverra alors une confirmation écrite concernant sa requête de se faire entendre et lui offrira à nouveau de lui fournir l’information recueillie par le personnel et le responsable de la réglementation.

If the applicant does not respond within the period specified in the notice and no extension of the period has been granted, the Regulator may proceed to make a decision.

Si la personne intéressée ne donne aucune réponse dans le délai prescrit dans l’avis et qu’aucune prolongation n’a été accordée, le responsable de la réglementation peut alors prendre une décision.

Hearing Format

The opportunity to be heard can be done in writing or as an oral hearing. The applicant must indicate their preference to staff whether they want to proceed in writing or by oral hearing. The Regulator will determine the format of the hearing based on the circumstances and the Applicant’s preference.

Forme de l’audience

La personne intéressée peut se faire entendre par écrit ou de vive voix. Elle doit indiquer sa préférence au personnel. Le responsable de la réglementation détermine la forme de l’audience en fonction des circonstances et de la préférence de la personne intéressée.

PROCEDURE/PROCÉDURE

Document N°

RS2-301

Title:

Opportunity to be Heard before a Regulator

Titre :

Droit d'être entendu

Page 6 of/de 10

a) Exchange of Written Submissions

If the opportunity to be heard is to be conducted by exchange of written submissions, parties must follow the process below:

Staff must provide the applicant and the Regulator with a written submission setting out the facts and analysis supporting staff's recommendation. Staff's submission must be delivered to the applicant and the Regulator within 10 business days after staff receives notice that the applicant wishes to exercise their right to be heard.

The applicant must then provide the Regulator and staff with a written response to staff's submissions. The applicant's response must be delivered within 10 business days after receiving staff's submission.

In most cases, there will only be one exchange of written submissions and responses so that the Regulator is able to render a decision without unnecessary delay. Additional exchanges may be allowed at the discretion of the Regulator.

The Regulator will make a decision concerning staff's recommendation after delivery of the final submissions of the applicant and staff. If the applicant fails to meet the deadline for delivery of written submissions, the Regulator may make a decision concerning staff's recommendation without further notice or delay.

b) Conduct of Oral Hearing

If an oral hearing is to be held, staff will work with the applicant to schedule a mutually agreeable date for the opportunity to be heard. The opportunity to be heard will be typically conducted in an informal manner. In most instances, the hearing will not follow formal rules of evidence and a court reporter will not be present.

a) Occasion de se faire entendre par écrit

La démarche à suivre dans le cas d'une occasion d'être entendu se déroulant par écrit est la suivante :

Le personnel fournit à la personne intéressée et au responsable de la réglementation des observations écrites faisant état des faits et des analyses sur lesquels il fonde sa recommandation, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de l'avis indiquant que la personne intéressée souhaite exercer son droit d'être entendue.

La personne intéressée fournit ensuite au responsable de la réglementation et au personnel ses propres observations en réponse aux observations du personnel, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des observations du personnel.

Dans la plupart des cas, il n'y a qu'un seul échange d'observations écrites pour que le responsable de la réglementation puisse rendre une décision le plus rapidement possible. Le responsable peut autoriser d'autres échanges, à sa discrétion.

Le responsable de la réglementation prend une décision fondée sur la recommandation du personnel une fois qu'il a reçu les observations définitives de la personne intéressée et du personnel. Si la personne intéressée ne respecte pas la date limite de présentation des observations écrites, le responsable peut alors rendre sa décision sans autre avis.

b) Audience en personne

S'il est prévu de tenir une audience en personne, le personnel communique avec la personne intéressée pour fixer une date d'audience qui convient à tous. L'audience se déroule généralement de manière informelle. Dans la plupart des cas, l'audience ne suit pas les règles de preuve formelle et a lieu sans la présence d'une ou d'un sténographe judiciaire.

PROCEDURE/PROCÉDURE

Document N°

RS2-301

Title:

Opportunity to be Heard before a Regulator

Titre :

Droit d'être entendu

Page 7 of/de 10

Witnesses may be called, examined and cross-examined with the consent of the Regulator. Although the proceedings are conducted in an informal manner, the applicant and any witnesses may be required to give evidence under oath or affirmation.

If the applicant provides further documentation to the Regulator during the meeting, the Regulator is to make note of the information and confirm after the meeting what information was provided.

c) Virtual Hearing

The Respondent may request that their Opportunity to be Heard be conducted via virtual hearing. This request must be made no later than 10 days prior to the hearing. The Director will grant this request if it was made in good faith and the Director is of the opinion that holding the hearing virtually would not inhibit the decision-making process.

If a virtual hearing is to be held, staff will work with the applicant to schedule a mutually agreeable date for the opportunity to be heard. The opportunity to be heard will typically be conducted in an informal manner. In most instances, the hearing will not follow formal rules of evidence and a court reporter will not be present.

Des témoins peuvent être appelés à comparaître avec le consentement du responsable de la réglementation. Bien que les procédures se déroulent de façon informelle, la personne intéressée et les témoins peuvent être tenus de témoigner sous serment ou affirmation solennelle.

Si la personne intéressée fournit d'autres documents au responsable de la réglementation pendant l'audience, ce dernier doit consigner l'information et en accuser réception après la rencontre.

c) Audience virtuelle

Au plus tard 10 jours avant l'audience, la personne intéressée peut demander la tenue d'une audience virtuelle. Le responsable de la réglementation peut acquiescer à sa requête si elle est faite de bonne foi et s'il est d'avis que cette forme d'audience n'entravera pas le processus de prise de décision.

S'il est prévu que l'audience se déroulera de façon virtuelle, le personnel communique avec la personne intéressée pour fixer une date d'audience qui convient à tous. L'audience se déroule généralement de manière informelle. Dans la plupart des cas, l'audience ne suit pas les règles de preuve formelle et a lieu sans la présence d'une ou d'un sténographe judiciaire.

PROCEDURE/PROCÉDURE		Document N° RS2-301
Title: Opportunity to be Heard before a Regulator	Titre : Droit d’être entendu	Page 8 of/de 10

The following rules apply to video hearings:

- The applicant must provide their own technology for the hearing and must attend from a quiet place.
- The Applicant’s face must be clearly visible.
- The applicant must have both audio and video capabilities and the video feed must remain on throughout the hearing.
- The applicant is not permitted to record any portion of the hearing.
- The Regulator may adjourn the proceeding at any time if it determines that the video format is not adequate or is prejudicial to any party or to the integrity of the proceeding.

Guidance on the technical requirements of a virtual hearing can be found in the *Opportunity to be Heard -Virtual Hearings: A Guide*.

If the applicant provides further documentation to the Regulator during the meeting, the Regulator is to make note of the information and confirm after the meeting what information was provided. Any information provided after the meeting may or may not be considered at the Regulators discretion.

Recordings

Opportunities to be heard are generally not recorded, and personal recording devices are not permitted. Certain instances may warrant recording; factors that could warrant recording and transcription services include but are not limited to:

- the scope of the matter under review
- the request of an affected party
- the complexity of the issues under review
- the complexity or nature of the evidence, or
- any other reason that the Regulator determines would warrant a recording of the proceeding.

Les règles de procédures d’une audience par vidéoconférence sont les suivantes :

- La personne intéressée doit fournir son propre équipement de communication et s’assurer de se trouver dans un lieu calme;
- Le visage de la personne intéressée doit être clairement visible;
- L’équipement utilisé par la personne intéressée doit avoir des fonctions audio et vidéo, et le flux vidéo doit être maintenu tout au long des débats;
- La personne intéressée n’a pas le droit d’enregistrer une partie des débats;
- Le responsable de la réglementation peut suspendre l’audience s’il estime que le format vidéo n’est pas adéquat ou qu’il est préjudiciable à l’une des parties ou à l’intégrité de la procédure.

Veuillez consulter « Le droit d’être entendu : un guide pour les séances en mode virtuel » pour de plus amples renseignements.

Si la personne intéressée fournit d’autres documents au responsable de la réglementation pendant l’audience, ce dernier doit consigner l’information et en accuser réception après la rencontre. Tout renseignement fourni après l’audience peut ou non être pris en compte, à la discrétion du responsable de la réglementation.

Enregistrement

Les audiences tenues en vertu du droit d’être entendu ne sont généralement pas enregistrées et l’utilisation d’appareils d’enregistrement personnels est interdite. Dans certains cas, il peut être utile d’enregistrer les débats, selon :

- La portée de la question examinée;
- La requête d’une partie concernée;
- La complexité des problèmes examinés;
- La complexité ou la nature de la preuve;
- Toute autre raison pour laquelle le responsable de la réglementation juge nécessaire d’enregistrer les débats.

PROCEDURE/PROCÉDURE

Document N°

RS2-301

Title:

Opportunity to be Heard before a Regulator

Titre :

Droit d'être entendu

Page 9 of/de 10

Any recording or transcription services will be conducted by a neutral third party, at the expense of FCNB. The determination whether recording/transcription is at the sole discretion of the Regulator.

Regulator's Written Decision

After an opportunity to be heard has been provided to an applicant, the Regulator can then issue their decision on the matter. Written reasons will be provided to the applicant.

Written reasons should include particulars of:

- The nature of the decision, with appropriate reference to statutory provisions
- A summary of the information considered
- A summary of the opportunity to be heard process and the applicant's participation at the hearing
- The applicant's rights of appeal under the *Financial and Consumer Services Commission Act*.

A written decision will be provided as soon as reasonably possible. The Director may communicate their decision to the applicant prior to providing a written decision.

Privacy

FCNB is subject to the *Right to Information and Protection of Privacy Act* (RTIPPA) and the OTBH is subject to the Open Court Principle. Regulators will review each case to determine their unique merits and determine whether the hearing will be open to the public or not. To uphold privacy principles, published decisions may be anonymized or redacted to comply with RTIPPA.

Le cas échéant, l'enregistrement et la transcription textuelle des débats sont effectués par une tierce partie impartiale, aux frais de la FCNB. La décision concernant l'enregistrement ou la transcription revient au responsable de la réglementation, à sa seule discrétion.

Décision écrite du responsable de la réglementation

Après avoir offert à la personne intéressée l'occasion de se faire entendre, le responsable de la réglementation peut rendre sa décision sur la question. Les motifs sont fournis par écrit à la personne intéressée.

Ils doivent comprendre les renseignements suivants :

- Nature de la décision et renvoi aux dispositions législatives pertinentes;
- Synthèse des renseignements considérés;
- Résumé des démarches liées au droit d'être entendu et à la participation de la personne intéressée à l'audience;
- Droit d'appel de la personne intéressée vertu de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*.

Une décision écrite sera fournie dès que possible. Le responsable de la réglementation peut communiquer la décision à la personne intéressée avant de lui fournir une décision écrite.

Confidentialité

La FCNB est assujettie à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et l'occasion de se faire entendre adhère au principe de la publicité des débats. Les responsables de la réglementation examinent chaque cas pour en déterminer le bien-fondé et déterminer si l'audience sera ouverte au public ou non. Pour respecter les principes de confidentialité, les décisions publiées peuvent être anonymisées ou caviardées conformément à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.

PROCEDURE/PROCÉDURE

Document N°:

RS2-301

Title:

Opportunity to be Heard before a Regulator

Titre :

Droit d'être entendu

Page 10 of/de 10

RESPONSIBILITY

This procedure shall be administered by the Vice-President of Regulatory Operations.

REFERENCES

Financial and Consumer Services Legislation

Opportunity to be Heard -Virtual Hearings: A Guide

APPENDIX

N/A

HISTORY

Release 001. Approved 24 April 2023 Original issue.

APPROVAL DATE

24 April 2023

REVIEW CYCLE

April 2026

RESPONSABILITÉ

La vice-présidence des Activités de réglementation est chargée de l'application de la présente procédure.

RÉFÉRENCES

Législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs

Le droit d'être entendu : un guide pour les séances en mode virtuel

ANNEXE

S.O.

HISTORIQUE

Version 001. Approuvée le 24 avril 2023. La version originale.

DATE D'APPROBATION

23 avril 2023

RÉVISION

avril 2026