



CANADA

CONSOLIDATION

CODIFICATION

**Complaints (Banks, Authorized
Foreign Banks and External
Complaints Bodies) Regulations**

**Règlement sur les réclamations
(banques, banques étrangères
autorisées et organismes
externes de traitement des
plaintes)**

SOR/2013-48

DORS/2013-48

Current to July 5, 2018

À jour au 5 juillet 2018

Last amended on September 2, 2013

Dernière modification le 2 septembre 2013

OFFICIAL STATUS OF CONSOLIDATIONS

Subsections 31(1) and (3) of the *Legislation Revision and Consolidation Act*, in force on June 1, 2009, provide as follows:

Published consolidation is evidence

31 (1) Every copy of a consolidated statute or consolidated regulation published by the Minister under this Act in either print or electronic form is evidence of that statute or regulation and of its contents and every copy purporting to be published by the Minister is deemed to be so published, unless the contrary is shown.

...

Inconsistencies in regulations

(3) In the event of an inconsistency between a consolidated regulation published by the Minister under this Act and the original regulation or a subsequent amendment as registered by the Clerk of the Privy Council under the *Statutory Instruments Act*, the original regulation or amendment prevails to the extent of the inconsistency.

NOTE

This consolidation is current to July 5, 2018. The last amendments came into force on September 2, 2013. Any amendments that were not in force as of July 5, 2018 are set out at the end of this document under the heading "Amendments Not in Force".

CARACTÈRE OFFICIEL DES CODIFICATIONS

Les paragraphes 31(1) et (3) de la *Loi sur la révision et la codification des textes législatifs*, en vigueur le 1^{er} juin 2009, prévoient ce qui suit :

Codifications comme élément de preuve

31 (1) Tout exemplaire d'une loi codifiée ou d'un règlement codifié, publié par le ministre en vertu de la présente loi sur support papier ou sur support électronique, fait foi de cette loi ou de ce règlement et de son contenu. Tout exemplaire donné comme publié par le ministre est réputé avoir été ainsi publié, sauf preuve contraire.

[...]

Incompatibilité – règlements

(3) Les dispositions du règlement d'origine avec ses modifications subséquentes enregistrées par le greffier du Conseil privé en vertu de la *Loi sur les textes réglementaires* l'emportent sur les dispositions incompatibles du règlement codifié publié par le ministre en vertu de la présente loi.

NOTE

Cette codification est à jour au 5 juillet 2018. Les dernières modifications sont entrées en vigueur le 2 septembre 2013. Toutes modifications qui n'étaient pas en vigueur au 5 juillet 2018 sont énoncées à la fin de ce document sous le titre « Modifications non en vigueur ».

TABLE OF PROVISIONS

Complaints (Banks, Authorized Foreign Banks and External Complaints Bodies) Regulations

| | |
|----|--|
| | Interpretation |
| 1 | Definitions |
| | PART 1 |
| | Banks and Authorized Foreign Banks |
| 2 | Contact information for Agency |
| 3 | Information regarding complaint procedures |
| 4 | Information regarding complaints |
| | PART 2 |
| | External Complaints Bodies |
| 5 | Purpose |
| 6 | Approval — reputation |
| 7 | Maintaining approval |
| 8 | Information relating to external complaints body |
| 9 | Information relating to complaints |
| 10 | Notice of transfer of membership |
| | PART 3 |
| | Obligation Regarding Information |
| 11 | Language |
| | Repeals |
| | Coming into Force |
| 14 | September 2, 2013 |

TABLE ANALYTIQUE

Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)

| | |
|----|--|
| | Définitions |
| 1 | Définitions |
| | PARTIE 1 |
| | Banques et banques étrangères autorisées |
| 2 | Communication avec l'Agence |
| 3 | Renseignements relatifs à la procédure d'examen des réclamations |
| 4 | Renseignements relatifs aux réclamations |
| | PARTIE 2 |
| | Organismes externes de traitement des plaintes |
| 5 | Objet |
| 6 | Approbation — réputation |
| 7 | Maintien de l'approbation |
| 8 | Renseignements sur l'organisme de traitement des plaintes |
| 9 | Renseignements sur les réclamations |
| 10 | Avis de changement d'organisme |
| | PARTIE 3 |
| | Exigence relative aux renseignements |
| 11 | Langage |
| | Abrogations |
| | Entrée en vigueur |
| 14 | 2 septembre 2013 |

Registration
SOR/2013-48 March 21, 2013

BANK ACT

Complaints (Banks, Authorized Foreign Banks and External Complaints Bodies) Regulations

P.C. 2013-307 March 21, 2013

His Excellency the Governor General in Council, on the recommendation of the Minister of Finance, pursuant to subsections 455(4)^a, 455.01(3)^b and 456(1)^c, section 459.4^d, subsections 573(4)^e and 574(1)^f, section 576.2^g and subsection 978(1)^h of the *Bank Act*, makes the annexed *Complaints (Banks, Authorized Foreign Banks and External Complaints Bodies) Regulations*.

Enregistrement
DORS/2013-48 Le 21 mars 2013

LOI SUR LES BANQUES

Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)

C.P. 2013-307 Le 21 mars 2013

Sur recommandation du ministre des Finances et en vertu des paragraphes 455(4)^a, 455.01(3)^b et 456(1)^c, de l'article 459.4^d, des paragraphes 573(4)^e et 574(1)^f, de l'article 576.2^g et du paragraphe 978(1)^h de la *Loi sur les banques*, Son Excellence le Gouverneur général en conseil prend le *Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)*, ci-après.

^a S.C. 2007, c. 6, s. 32

^b S.C. 2010, c. 25, s. 147

^c S.C. 2012, c. 5, s. 45

^d S.C. 2012, c. 5, s. 51

^e S.C. 2007, c. 6, s. 90

^f S.C. 2012, c. 5, s. 69

^g S.C. 2012, c. 5, s. 72

^h S.C. 2005, c. 54, s. 135

ⁱ S.C. 1991, c. 46

^a L.C. 2007, ch. 6, art. 32

^b L.C. 2010, ch. 25, art. 147

^c L.C. 2012, ch. 5, art. 45

^d L.C. 2012, ch. 5, art. 51

^e L.C. 2007, ch. 6, art. 90

^f L.C. 2012, ch. 5, art. 69

^g L.C. 2012, ch. 5, art. 72

^h L.C. 2005, ch. 54, art. 135

ⁱ L.C. 1991, ch. 46

Complaints (Banks, Authorized Foreign Banks and External Complaints Bodies) Regulations

Interpretation

Definitions

1 The following definitions apply in these Regulations.

Act means the *Bank Act*. (*Loi*)

complaint means a complaint that is made by a person

(a) to a bank or an authorized foreign bank about a product or service that was requested or received by the person from the bank or authorized foreign bank; or

(b) to an external complaints body about a product or service that was requested or received by the person from a member of that body. (*réclamation*)

external complaints body means an external complaints body that is approved by the Minister under subsection 455.01(1) of the Act. (*organisme externe de traitement des plaintes*)

member means a bank or an authorized foreign bank whose request for membership is accepted by an external complaints body, permitting the bank or authorized foreign bank to have access to the services of the external complaints body in connection with complaints made to that body. (*membre*)

PART 1

Banks and Authorized Foreign Banks

Contact information for Agency

2 (1) For the purposes of subsections 455(4), 456(1), 573(4) and 574(1) of the Act, the prescribed information on how to contact the Agency is the following:

(a) at its office at 427 Laurier Ave. West, 6th Floor, Ottawa, Ontario K1R 1B9; or

(b) through its website at *www.fcac-acfc.gc.ca*.

Règlement sur les réclamations (banques, banques étrangères autorisées et organismes externes de traitement des plaintes)

Définitions

Définitions

1 Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

Loi La *Loi sur les banques*. (*Act*)

membre Banque ou banque étrangère autorisée dont la demande d'adhésion à ce titre est acceptée par un organisme externe de traitement des plaintes et qui, de ce fait, peut accéder aux services de réclamation de cet organisme dans le cadre des réclamations faites auprès de ce dernier. (*member*)

organisme externe de traitement des plaintes Organisme externe de traitement des plaintes approuvé par le ministre en vertu du paragraphe 455.01(1) de la Loi. (*external complaints body*)

réclamation Toute réclamation faite par une personne auprès :

a) d'une banque ou d'une banque étrangère autorisée relativement à des produits ou services qu'elle lui a demandés ou qu'elle a obtenus de celle-ci;

b) d'un organisme externe de traitement des plaintes relativement à des produits ou services qu'elle a demandés à l'un de ses membres ou obtenus de lui. (*complaint*)

PARTIE 1

Banques et banques étrangères autorisées

Communication avec l'Agence

2 (1) Pour l'application des paragraphes 455(4), 456(1), 573(4) et 574(1) de la Loi, une personne peut communiquer avec l'Agence :

a) soit en s'adressant à son bureau situé au 427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9;

Manner of providing information

(2) For the purposes of subsections 456(1) and 574(1) of the Act, the prescribed manner for a bank or an authorized foreign bank to provide the information is

- (a)** in a brochure, statement of account or written statement that contains other information that is required to be disclosed under the Act in respect of an arrangement referred to in subsection 452(3) or 570(3) of the Act, a payment, credit or charge card, the cost of borrowing or any other obligation of the bank or authorized foreign bank under a consumer provision; or
- (b)** in a separate document.

Information regarding complaint procedures

3 A bank or an authorized foreign bank must inform a person who makes a complaint to it about the procedures that it has established under paragraph 455(1)(a) or 573(1)(a) of the Act for dealing with complaints and must provide the person with any information that is necessary to enable them to meet the requirements of those procedures.

Information regarding complaints

4 A bank or an authorized foreign bank must make the following information available to the public on an annual basis:

- (a)** the number of complaints that were dealt with by the officer or employee designated by the bank or authorized foreign bank to deal with complaints who holds the most senior position identified for that purpose in the procedures established by the bank or authorized foreign bank;
- (b)** the average length of time taken by that officer or employee to deal with the complaints; and
- (c)** the number of complaints that, in the opinion of the bank or authorized foreign bank, were resolved by that officer or employee in accordance with those procedures to the satisfaction of the persons who made the complaints.

b) soit au moyen de son site Web au *www.fcac-acfc.gc.ca*.

Remise des renseignements

(2) Pour l'application des paragraphes 456(1) et 574(1) de la Loi, la banque ou la banque étrangère autorisée remet les renseignements au moyen, selon le cas :

- a)** d'une brochure, d'un relevé de compte ou d'une déclaration écrite qui contient d'autres renseignements devant, aux termes de la Loi, être communiqués relativement à un arrangement visé aux paragraphes 452(3) ou 570(3) de la Loi, à une carte de crédit, de débit ou de paiement, à un coût d'emprunt ou à toute autre obligation de la banque ou de la banque étrangère autorisée découlant d'une disposition visant les consommateurs;
- b)** d'un document distinct.

Renseignements relatifs à la procédure d'examen des réclamations

3 La banque ou la banque étrangère autorisée informe toute personne qui lui présente une réclamation de la procédure de traitement des réclamations qu'elle a établie en application des alinéas 455(1)a) ou 573(1)a) de la Loi et lui fournit tout renseignement lui permettant de se conformer aux exigences qui y sont prévues.

Renseignements relatifs aux réclamations

4 La banque ou la banque étrangère autorisée met annuellement à la disposition du public les renseignements suivants :

- a)** le nombre de réclamations traitées par le préposé aux réclamations désigné par la banque ou la banque étrangère autorisée qui occupe le poste le plus élevé prévu par la procédure de traitement des réclamations établie par celle-ci;
- b)** la durée moyenne de traitement des réclamations reçues par ce préposé;
- c)** le nombre de réclamations qui, de l'avis de la banque ou de la banque étrangère autorisée, ont été réglées par ce préposé conformément à la procédure et à la satisfaction des personnes qui les ont présentées.

PART 2

External Complaints Bodies

Purpose

5 The purpose of this Part is to enhance the process for dealing with complaints under the Act by establishing a scheme for external complaints bodies that are accessible, accountable, impartial and independent and that discharge their functions and perform their activities in a transparent, effective, timely and cooperative manner.

Approval – reputation

6 (1) A body corporate that applies for approval under subsection 455.01(1) of the Act must have a reputation for being operated in a manner that is consistent with the standards of good character and integrity.

Policies, procedures and terms of reference

(2) Before it applies for approval, the body corporate must have policies and procedures, and terms of reference to govern its functions and activities as an external complaints body, that would enable it to meet the conditions that are set out in section 7.

Maintaining approval

7 Every body corporate that is approved by the Minister as an external complaints body must, as conditions of maintaining that approval,

(a) maintain a reputation for being operated in a manner that is consistent with the standards of good character and integrity;

(b) make its services as an external complaints body available across Canada in both official languages and offer those services free of charge to persons who make complaints to it;

(c) ensure that every person who acts on its behalf in connection with a complaint is impartial and independent of the parties to the complaint;

(d) accept as a member any bank or authorized foreign bank that makes a request to it for membership;

(e) if a person has made a complaint to it in respect of a bank or an authorized foreign bank that is a member of another external complaints body, provide the person with the name of that other body and its contact information without delay;

PARTIE 2

Organismes externes de traitement des plaintes

Objet

5 La présente partie a pour but d'améliorer la façon de traiter les réclamations aux termes de la Loi en instaurant un régime visant l'accessibilité, la responsabilité, l'impartialité et l'indépendance des organismes externes de traitement des plaintes ainsi que l'exercice de leurs fonctions et de leurs activités de manière transparente, efficace, opportune et axée sur la collaboration.

Approbation – réputation

6 (1) Toute organisation qui présente une demande d'approbation au titre du paragraphe 455.01(1) de la Loi doit avoir la réputation d'exercer ses activités selon des normes élevées de moralité et d'intégrité.

Orientations, procédures et mandat

(2) L'organisation qui présente une demande d'approbation se dote, au préalable, d'orientations et de procédures ainsi que d'un mandat encadrant ses fonctions et ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, de façon à remplir les conditions prévues à l'article 7.

Maintien de l'approbation

7 Toute organisation approuvée par le ministre à titre d'organisme externe de traitement des plaintes doit, pour remplir les conditions liées au maintien de cette approbation, à la fois :

a) maintenir sa réputation de respect des normes élevées de moralité et d'intégrité dans l'exercice de ses activités;

b) rendre les services qu'elle offre à titre d'organisme externe de traitement des plaintes accessibles partout au Canada dans les deux langues officielles et sans frais pour les personnes qui présentent des réclamations;

c) s'assurer de l'impartialité et de l'indépendance de toute personne qui agit en son nom, relativement à une réclamation, à l'égard des parties à la réclamation;

d) accepter comme membre toute banque ou banque étrangère autorisée qui lui présente une demande à cet effet;

e) lorsqu'une personne lui présente une réclamation à l'encontre d'une banque ou d'une banque étrangère

(f) if it determines that all or part of a complaint is outside its terms of reference, provide the person who made the complaint with written reasons for that determination within 30 days after the day on which it receives the complaint;

(g) transfer a complaint received by it and all related information that is in its possession or control to another external complaints body without delay if a bank or an authorized foreign bank that is a party to the complaint becomes a member of that other body before a final recommendation is made in respect of the complaint;

(h) advise the parties to a complaint that is transferred to it by another external complaints body in writing and without delay

(i) that a bank or an authorized foreign bank that is a party to the complaint has become a member of the body corporate, and

(ii) that the complaint has been transferred to it;

(i) advise the Commissioner in writing and without delay if it determines that a complaint raises a systemic issue;

(j) inform the parties to a complaint about its terms of reference and procedures for dealing with complaints and, on request, provide them with any further information and assistance necessary to enable them to understand the requirements of those terms of reference and procedures;

(k) deal with complaints in a manner that affects only the parties to them;

(l) make a final written recommendation to the parties no later than 120 days after the day on which the information that it requires to deal with the complaint, as set out in its terms of reference and procedures, is complete;

(m) consult at least once a year with its members, and with persons who have made complaints to it since the previous consultation, with respect to the discharge of its functions and performance of its activities as an external complaints body;

(n) submit an annual report to the Commissioner on the discharge of its functions and performance of its activities as an external complaints body, which includes

autorisée qui est membre d'un autre organisme externe de traitement des plaintes, lui fournir sans délai le nom et les coordonnées de cet organisme;

f) aviser le requérant lorsque selon lui une réclamation, ou toute partie de celle-ci, ne relève pas de son mandat et lui en fournir les raisons par écrit dans les trente jours suivant la réception de la réclamation;

g) transférer sans délai à un autre organisme externe de traitement des plaintes toute réclamation dont il est saisi et qui est encore en instance ainsi que tout renseignement connexe qu'elle a en sa possession ou qui relève d'elle, si la banque ou la banque étrangère autorisée qui est partie à la réclamation devient membre de cet autre organisme;

h) aviser sans délai par écrit les parties à une réclamation qui lui a été transférée par un autre organisme externe de traitement des plaintes des faits suivants :

(i) la banque ou la banque étrangère autorisée qui est partie à la réclamation est devenue membre de son organisation,

(ii) le transfert de la réclamation à son organisation a été effectué;

i) aviser par écrit sans délai le commissaire si elle conclut qu'une réclamation soulève un problème systémique;

j) renseigner les parties à une réclamation sur son mandat et sa procédure de traitement des réclamations et, sur demande, leur fournir tout renseignement ou soutien supplémentaire pour leur permettre de comprendre les exigences qui y sont prévues;

k) traiter les réclamations de façon à ne toucher que les parties à celles-ci;

l) adresser par écrit aux parties une recommandation finale au plus tard cent vingt jours après la réception des renseignements nécessaires au traitement de la réclamation conformément à son mandat et à sa procédure;

m) consulter, au moins une fois par année, ses membres et des personnes qui lui ont présenté une réclamation depuis la dernière consultation au sujet de l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes;

n) soumettre au commissaire un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, qui comprend notamment;

(i) a summary of the results of any consultation with its members and with persons who have made complaints to it,

(ii) in respect of each of its members, the number of complaints that it received, the number of complaints that it determined were within its terms of reference, the number of final recommendations that it made and the number of complaints that, in its opinion, were resolved to the satisfaction of the persons who made them, and

(iii) the average length of time taken to deal with complaints;

(o) make the annual report available to the public without delay after it is submitted to the Commissioner;

(p) submit every five years to an evaluation of the discharge of its functions and performance of its activities as an external complaints body that is conducted by a third party in accordance with terms of reference established by the body corporate in consultation with the Commissioner; and

(q) make information available to the public about

(i) its constitution and governance and the identity of its members,

(ii) the terms of reference that govern its functions and activities as an external complaints body,

(iii) all sources of funding for its functions and activities as an external complaints body, including the fees charged to each of its members for its services and the method of calculating those fees, and

(iv) the results of the most recent five-year evaluation.

Information relating to external complaints body

8 (1) A bank or an authorized foreign bank must display and make available to the public at all of its branches and points of service where products or services are offered in Canada, and on every website through which products or services are offered in Canada, copies of a written statement disclosing the name of the external complaints body of which it is a member and with which it must cooperate and the contact information for that body.

(i) un résumé des résultats de toute consultation faite auprès de ses membres et des personnes qui lui ont présenté une réclamation,

(ii) pour chacun de ses membres, le nombre de réclamations reçues ainsi que le nombre de réclamations qui selon lui relevaient de son mandat, le nombre de recommandations finales adressées aux parties et le nombre de réclamations qui, à son avis, ont été réglées à la satisfaction des personnes qui les ont présentées,

(iii) la durée moyenne de traitement des réclamations;

(o) mettre sans délai à la disposition du public le rapport annuel après qu'il a été soumis au commissaire;

(p) soumettre, tous les cinq ans, l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes à l'évaluation d'un tiers faite conformément au cadre de référence qu'elle établit en consultation avec le commissaire;

(q) mettre à la disposition du public des renseignements sur :

(i) sa constitution, sa régie interne et l'identité de ses membres,

(ii) le mandat qui encadre l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes,

(iii) toutes les sources de financement dont elle dispose pour l'exercice de ses fonctions et de ses activités à titre d'organisme externe de traitement des plaintes, y compris les droits qu'elle impose à chaque membre pour ses services et la méthode de calcul de ceux-ci,

(iv) les résultats de la dernière évaluation quinquennale.

Renseignements sur l'organisme de traitement des plaintes

8 (1) La banque ou la banque étrangère autorisée communique le nom et les coordonnées de l'organisme externe de traitement des plaintes dont elle est membre et avec lequel elle collabore, au moyen d'une déclaration écrite qu'elle affiche et met à la disposition du public dans toutes les succursales et à tous les points de service où elle offre des produits ou services au Canada et sur ceux de ses sites Web où des produits ou services sont offerts au Canada.

Definition of *point of service*

(2) In this section, ***point of service*** means a physical location to which the public has access and at which a bank or an authorized foreign bank carries on business with the public and opens or initiates the opening of retail deposit accounts through natural persons in Canada.

Information relating to complaints

9 A bank or an authorized foreign bank must provide the external complaints body of which it is a member with all information in its possession or control that relates to a complaint without delay after the external complaints body notifies it that the complaint has been received in respect of it.

Notice of transfer of membership

10 A bank or an authorized foreign bank must give the Commissioner and the external complaints body of which it is a member written notice of a request, or an intention to make a request, to become a member of another external complaints body at least 90 days before the day on which it becomes a member of that other body.

PART 3

Obligation Regarding Information

Language

11 All information that is provided under these Regulations by a body corporate, a bank or an authorized foreign bank must be in language that is clear, simple and not misleading.

Repeals

12 [Repeal]

13 [Repeal]

Coming into Force

September 2, 2013

14 These Regulations come into force on September 2, 2013.

Définition de *point de service*

(2) Dans le présent article, ***point de service*** s'entend de tout lieu auquel le public a accès, où une banque ou une banque étrangère autorisée traite avec celui-ci et où elle ouvre des comptes de dépôt de détail ou en entreprend l'ouverture par l'intermédiaire de personnes physiques au Canada.

Renseignements sur les réclamations

9 Lorsque la banque ou la banque étrangère autorisée est avisée par l'organisme externe de traitement des plaintes dont elle est membre qu'il a reçu une réclamation la concernant, elle lui fournit sans délai tout renseignement relatif à cette réclamation qu'elle a en sa possession ou qui relève d'elle.

Avis de changement d'organisme

10 Lorsque la banque ou la banque étrangère autorisée a fait ou a l'intention de faire une demande d'adhésion à un autre organisme de traitement des plaintes, elle en avise par écrit le commissaire et l'organisme de traitement des plaintes dont elle est membre, au moins quarante-dix jours avant de devenir membre de cet autre organisme.

PARTIE 3

Exigence relative aux renseignements

Langage

11 Tout renseignement fourni conformément au présent règlement par une organisation, une banque ou une banque étrangère autorisée, est présenté dans un langage qui est simple et clair et n'induit pas en erreur.

Abrogations

12 [Abrogation]

13 [Abrogation]

Entrée en vigueur

2 septembre 2013

14 Le présent règlement entre en vigueur le 2 septembre 2013.