

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 inexplicables ou soudains, ou fermetures de comptes;
- passages inexplicables 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 inexplicables 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 déceler 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 exécutif, 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. ».