



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

CFP – 001M
C.P. – Fuite de
données personnelles
chez Desjardins

L'ENCADREMENT DE LA SOLVABILITÉ PAR L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Novembre 2019

L'AUTORITÉ EST UN RÉGULATEUR FINANCIER INTÉGRÉ

- Loi sur l'encadrement du secteur financier
- Loi sur les coopératives de services financiers
- Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne
- Loi sur les assureurs
- Loi sur les institutions de dépôts et la protection des dépôts
- Loi sur la distribution de produits et services financiers
- Loi sur les instruments dérivés
- Loi sur les valeurs mobilières

LOI SUR L'ENCADREMENT DU SECTEUR FINANCIER: VOLET SOLVABILITÉ

« 4. L'Autorité a pour mission de: (...)

2° veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers (...)

8. L'Autorité exerce ses fonctions et pouvoirs de manière:

1° à favoriser la confiance des personnes et des entreprises à l'égard des institutions financières et autres intervenants du secteur financier quant à leur solvabilité (...)

2° à promouvoir une offre de produits et services financiers de haute qualité et à un prix concurrentiel pour l'ensemble des personnes et des entreprises dans toutes les régions du Québec;

3° à assurer la mise en place d'un cadre réglementaire efficace favorisant le développement du secteur financier et permettant l'évolution des pratiques de gestion et des pratiques commerciales dans ce secteur; (...) »

POURQUOI LA SURVEILLANCE EST-ELLE CONFIDENTIELLE?

- L'Autorité a été investie de vastes pouvoirs pour obliger les institutions financières à lui fournir toute l'information requise notamment pour établir le profil de risque et attribuer un stade d'intervention à chaque institution qu'elle encadre (voir page 11)
- La confidentialité de ces informations, enchâssée dans la Loi, favorise l'atteinte des objectifs de protection, de confiance du public et de stabilité financière
- *A contrario*, la divulgation de ces informations pourrait nuire à l'efficacité des interventions du régulateur et à la proactivité des institutions
- Le régime québécois est similaire à celui du gouvernement fédéral et découle de principes internationaux bien établis quant aux meilleures pratiques de surveillance prudentielle d'institutions financières
 - Par exemple, le principe clé 2.9 de l'International Association of Insurance Supervisors (IAIS) prévoit que “The supervisor, including its staff and any individual acting on its behalf (presently or in the past), are required by legislation to protect the confidentiality of information in the possession of the supervisor, including confidential information received from other supervisors (...)”

LIGNES DIRECTRICES DE L'AUTORITÉ

- Fondées sur des principes plutôt que sur des règles prescriptives
- Informe les institutions de mesures qui, de l'avis de l'Autorité, peuvent être établies pour satisfaire aux obligations qui leur incombent en vertu des lois
- Mettent l'accent sur la responsabilité des administrateurs et de la haute direction
- Visent à favoriser la solvabilité financière, notamment :
 - par un niveau suffisant de capital et de liquidité
 - par une gestion saine et prudente des risques
 - par de saines pratiques commerciales
- Disponibles à l'adresse: <https://lautorite.qc.ca/professionnels/>

CADRE DE SURVEILLANCE DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

- Approche flexible et agile, basée sur les risques
 - Adaptée en fonction de la nature, de la taille et de la complexité des activités de chaque institution financière
 - Appliquée sur une base continue
- Comporte des travaux de surveillance sur place et à distance (divulgations obligatoires)
- Le cadre de surveillance est disponible à l'adresse :
https://lautorite.qc.ca/fileadmin/lautorite/reglementation/assurances-inst-depot/2017/cadre-surveillance-2017_fr.pdf

PRINCIPES DIRECTEURS DU CADRE DE SURVEILLANCE

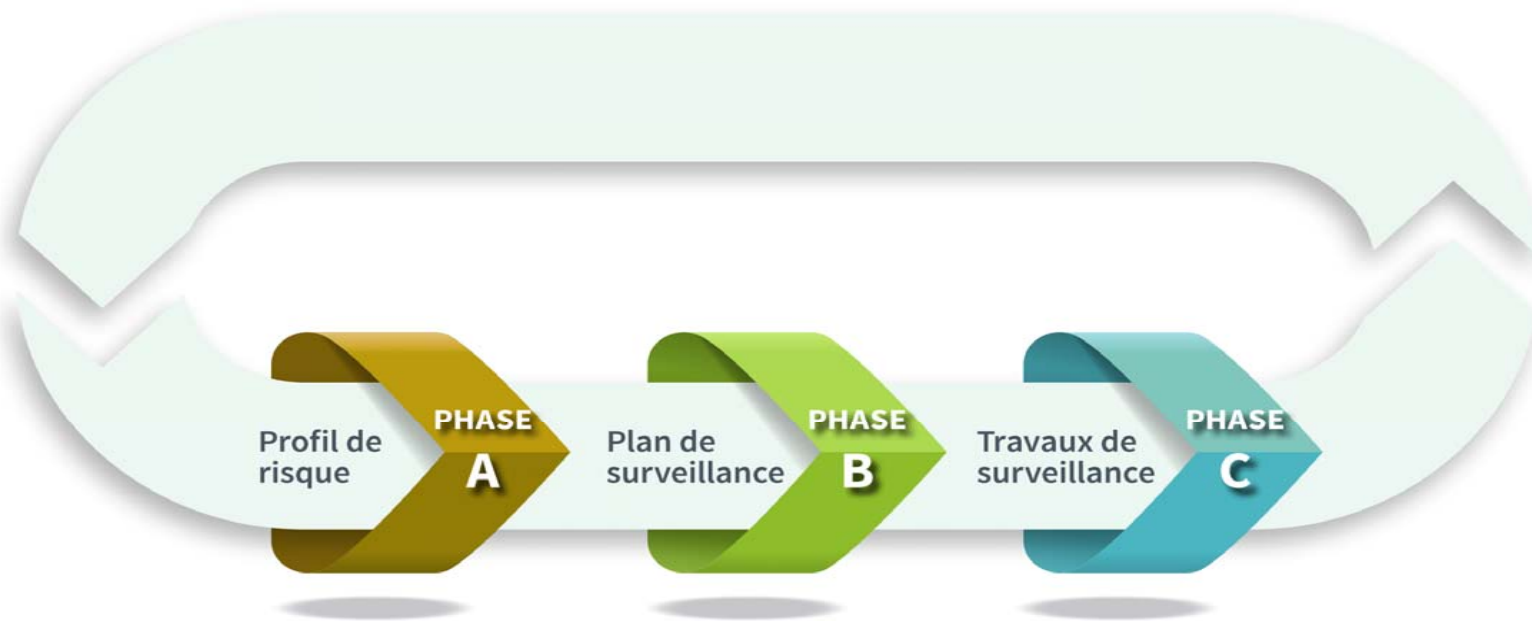
- **Intégration** : surveillance intégrée d'un groupe financier
- **Prévention** : identification et gestion précoces des risques
- **Gradation** : surveillance adaptée aux risques
- **Responsabilisation** : il appartient à l'institution financière de gérer adéquatement ses risques
- **Complémentarité** : recours aux travaux de tiers, notamment l'auditeur externe
- **Interactivité** : communication ouverte et bilatérale avec les institutions financières

CYCLE EN TROIS PHASES

Phase A: Établir le profil de risque de chaque institution financière

Phase B: Planifier les travaux de surveillance en fonction des profils de risques

Phase C: Exécuter les travaux de surveillance

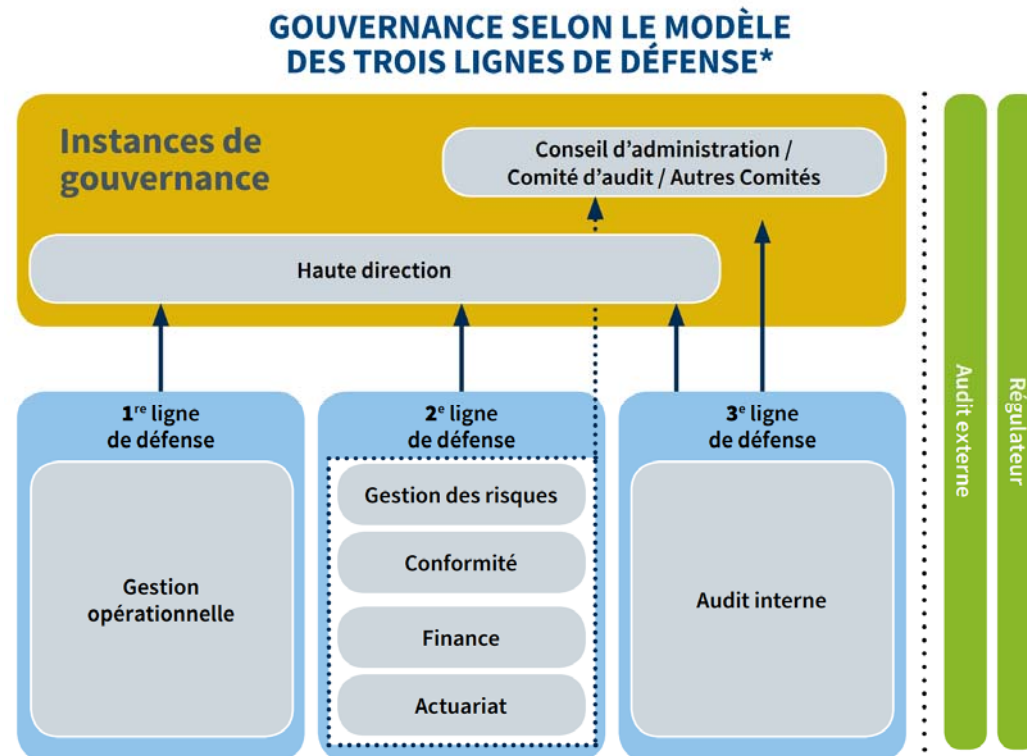


PHASE A : LE PROFIL DE RISQUE DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE

- **A.1** Déterminer les activités d'envergure
 - Utilisation de critères, par exemple: importance par rapport à l'actif total ou aux revenus
- **A.2** Pour chaque activité d'envergure, évaluer les risques inhérents
 - Risque de crédit
 - Risque de marché
 - Risque de liquidité
 - Risque d'assurance
 - Risque de réputation
 - Risque de non-conformité aux lois/règlements/lignes directrices
 - Risque stratégique
 - Risque opérationnel
 - Risque des technologies de l'information

PHASE A : LE PROFIL DE RISQUE DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE

- **A.3** Évaluer la qualité de la gestion des risques basée sur le modèle des trois lignes de défense et des instances de gouvernance



* Adapté de Federation of European Risk Management Associations (FERMA) / European Confederation of Institutes of Internal Auditing (ECIIA), Guidance on the 8th EU Company Law Directive, article 41

PHASE A : LE PROFIL DE RISQUE DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE

- **A.4 Évaluer les pratiques commerciales**
 - La conduite de l'institution financière à l'égard de ses clients, par exemple dans la conception de produits ou le traitement des plaintes
- **A.5 Analyser la situation financière**
 - Capacité des fonds propres, des liquidités et des bénéfices à soutenir les activités actuelles et prévues, et à contribuer à la viabilité à long terme de l'institution financière
- **A.6 Établir le profil de risque et le stade d'intervention**
 - Le profil de risque sert à planifier l'intensité des travaux de surveillance qui seront effectués (voir Phase B, page 13)
 - Le stade d'intervention sert à déterminer l'intensité des autres suivis et interventions que doit faire l'Autorité
 - Par exemple: une dégradation subite de la situation financière entraînerait une surveillance accrue (profil de risque), mais aussi d'autres interventions, telles que d'exiger un rehaussement de la capitalisation

PHASE B : PLANIFIER LES ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE

- Élaboration annuelle des activités de surveillance par institutions, lignes d'affaires, unités ou processus clés, lignes de défense et instances de gouvernance
- Utilisation d'un logiciel spécialisé pour effectuer la planification détaillée des efforts (fréquence, étendue), en tenant compte des profils de risque et autres préoccupations possibles de l'Autorité
 - Par exemple : intervention transversale dans toutes les compagnies sur une pratique ou un produit particuliers
- Les programmes de surveillance sont arrimés aux lignes directrices et autres obligations découlant des lois administrées par l'Autorité
- Le plan annuel est actualisé en continu en fonction de l'évolution des risques auxquels les institutions sont exposées ou de la matérialisation d'incidents

PHASE C : EFFECTUER LES TRAVAUX DE SURVEILLANCE

- Collecter l'information et l'analyser
 - Travaux de surveillance à distance
 - Travaux de surveillance sur place
- Communiquer les résultats des travaux de surveillance
 - Les rapports de surveillance comprennent un résumé des activités de surveillance réalisées, l'appréciation générale, l'exposé des constats et la présentation de recommandations
 - Les recommandations font l'objet d'une échelle de priorisation, en fonction du degré d'importance ou d'urgence des mesures correctives attendues
- Suivi des plans d'action découlant des recommandations des rapports de surveillance
 - Un logiciel spécialisé permet d'effectuer le suivi de chaque recommandation en fonction des cotes de priorisation et des délais acceptés/imposés
 - L'Autorité peut prendre des mesures additionnelles si les mesures correctives sont considérées comme inadéquates

DERNIÈRE ÉVALUATION DU FONDS MONÉTAIRE INTERNATIONAL, 24 JUIN 2019

- Dans son rapport, le FMI estime que l'Autorité adhère aux principes du Comité de Bâle sur la supervision des institutions de dépôt et qu'elle a mis en place un encadrement largement harmonisé avec celui du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) afin de favoriser des règles du jeu équitables entre les institutions.
- Le FMI indique également que la surveillance des assureurs par le BSIF et l'Autorité est conforme aux principes clés de l'IAIS, bien structurée et qu'elle permet d'ajuster l'intensité des activités de surveillance en fonction des profils de risque des institutions.
- Le rapport du FMI est disponible ici (anglais seulement):
<https://www.imf.org/en/Publications/CR/Issues/2019/06/24/Canada-Financial-System-Stability-Assessment-47024>

Cadre de surveillance des institutions financières

Surintendance de l'encadrement de la solvabilité

2017



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
PRINCIPES DIRECTEURS	4
APERÇU DU CADRE DE SURVEILLANCE	5
Phase A - Le profil de risque de l'institution financière.....	6
Étape 1 – Déterminer les activités d'envergure	6
Étape 2 – Déterminer et évaluer les risques inhérents des activités d'envergure.....	7
Étape 3 – Évaluer la qualité de la gestion des risques.....	8
Étape 4 – Évaluer le risque net d'une activité d'envergure et le risque net global	9
Étape 5 – Analyser la situation financière.....	9
Étape 6 – Évaluer les pratiques commerciales	9
Étape 7 – Profil de risque	10
Phase B - Le plan de surveillance	11
Les relations avec les institutions financières.....	11
Phase C - Les travaux de surveillance.....	11
Étape 1 – Collecter l'information et l'analyser.....	11
Étape 2 – Communiquer les résultats des travaux de surveillance.....	12
Étape 3 – Suivi des plans d'action découlant des recommandations du rapport de surveillance	13
Annexe 1 – Les catégories de risques	14

INTRODUCTION

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôt - à l'exception des banques - ainsi que dans celui de la distribution de produits et services financiers.

Comme il est prévu dans sa loi constitutive¹, l'Autorité a notamment pour mission de

« veiller à ce que les institutions financières et les autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins. »

Au sein de l'Autorité, la Surintendance de l'encadrement de la solvabilité (la « Surintendance ») a pour mandat de :

- veiller à ce que les institutions financières détiennent toutes les autorisations requises pour exercer leurs activités au Québec;
- développer des outils normatifs, tels que des lignes directrices ou des normes, lesquels exposent les attentes de l'Autorité en matière de pratiques de gestion saine et prudente de même qu'en matière de saines pratiques commerciales. Ces attentes guident les institutions financières dans l'exercice de leurs activités;
- surveiller les institutions financières afin qu'elles respectent les différentes obligations légales, réglementaires et normatives, notamment en termes de solvabilité, de pratiques de gestion saine et prudente et de saines pratiques commerciales.

Le cadre de surveillance (le « cadre ») décrit l'approche préconisée par la Surintendance pour exercer adéquatement son mandat quant à la surveillance des institutions financières. Il est également aligné avec le Plan stratégique 2017-2020 :

¹ Loi sur l'Autorité des marchés financiers, RLRQ, c. A-33.2

« Dans un secteur financier qui évolue de plus en plus rapidement, l'Autorité accentue son virage proactif, ce qui constitue en soi un défi pour tout régulateur. Grâce à cette proactivité dans la réalisation de sa mission d'encadrement du secteur financier, elle vise à ce que l'ensemble de ses actions contribue à stimuler la confiance du public envers les marchés et les institutions, et ainsi, à favoriser le dynamisme du secteur financier québécois. »

Par ailleurs, l'approche de surveillance présentée au cadre est guidée par les principes fondamentaux et des orientations publiés par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire², par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance³ et autres organismes internationaux⁴ qui sont recommandés aux autorités de réglementation. À cet effet, la Surintendance joue également un rôle actif dans les principaux forums de régulateurs en ce qui concerne les meilleures pratiques d'encadrement, et ce, tant sur les scènes nationales et internationales et conséquemment, lui permet d'actualiser son approche de surveillance.

Dans ses activités de surveillance, la Surintendance collabore, au besoin, avec les autres autorités de réglementation et les organismes de protection des assurés et des déposants notamment, en regard de la situation des institutions et des meilleures pratiques de surveillance. Ces échanges demeurent confidentiels.

CHAMP D'APPLICATION

Le cadre est applicable aux institutions régies par les lois suivantes :

- *Loi sur l'assurance-dépôts*, RLRQ, c. A-26
- *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.01

Ce cadre s'applique tant à l'institution financière qui opère de façon autonome qu'à celle qui est membre d'un groupe financier⁵.

En regard des institutions financières qui exercent des activités au Québec, mais qui sont constituées en vertu d'une loi d'une autre autorité législative, l'Autorité pourra, pour l'application du présent cadre, considérer la surveillance effectuée par l'autorité de réglementation d'origine, si elle le juge opportun.

Les expressions génériques « institution financière » ou « institution » sont utilisées pour faire référence à toutes les entités visées par le champ d'application.

En outre, l'expression « institution financière d'importance systémique » est utilisée pour définir une institution de par sa taille, sa complexité, son interdépendance et sa substituabilité dans le système financier qui, en cas de difficultés financières ou d'insolvabilité, pourrait avoir des impacts importants sur le système financier et l'économie locale.

PRISE D'EFFET ET PROCESSUS DE MISE À JOUR

Le cadre est actualisé aux trois ans, ou au besoin, à la lumière de l'évolution du secteur financier, des référentiels en matière de pratiques de surveillance, de la réglementation ainsi que des nouveaux risques, des tendances émergentes et des risques identifiés lors des travaux de surveillance.

Publié une première fois en mars 2009, révisé en 2011 et 2014, le cadre de 2017 prend effet au moment de sa publication.

² Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, *Principes fondamentaux pour un contrôle bancaire efficace*, septembre 2012.

³ Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), *Principes fondamentaux en matière d'assurance, normes, orientation et méthodologie d'évaluation*, octobre 2011 tel que modifié en novembre 2015.

⁴ Parmi ces organismes nous retrouvons la Banque des règlements internationaux (BRI), le Conseil de stabilité financière, l'Association internationale des assureurs-dépôts (AIAD), l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) et l'International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet).

⁵ Aux fins d'application du présent document, l'expression « groupe financier » s'entend de tout ensemble de personnes morales, formé d'une société mère (institution financière ou société de portefeuille) et de personnes morales qui lui sont affiliées.

PRINCIPES DIRECTEURS

Les six principes suivants sont les fondements de l'approche de surveillance de la Surintendance.

INTÉGRATION

La Surintendance, en collaboration avec d'autres organismes de surveillance, au besoin, assure une surveillance intégrée des groupes financiers. Cette surveillance comporte donc une évaluation de toutes les entités importantes (filiales, succursales, coentreprises, etc.), tant au Québec qu'à l'extérieur de la province ou ailleurs dans le monde.

PRÉVENTION

La Surintendance insiste davantage sur l'identification et la gestion précoces des risques afin de déceler les problèmes plus rapidement de manière à pouvoir agir en temps opportun auprès des institutions financières.

GRADATION

La Surintendance adapte ses activités de surveillance en termes de nature, d'étendue et de fréquence des travaux à réaliser, ainsi que des ressources à y affecter en fonction de son évaluation du profil de risque de l'institution et de son importance systémique, le cas échéant.

Dans le cas des institutions financières d'importance systémique, la surveillance de leurs activités, de leurs exigences de fonds propres et de leurs procédures de résolution en cas de défaillance est accrue en termes de fréquence et d'intensité.

RESPONSABILISATION

La Surintendance évalue la qualité et la robustesse des lignes de défense et des instances de gouvernance mises en œuvre par l'institution. Cette évaluation est faite à l'égard de la deuxième ligne de défense (généralement composée des fonctions : de gestion des risques, de conformité, de finance et d'actuariat) et la troisième ligne de défense (la fonction d'audit interne) ainsi qu'à l'égard des instances de gouvernance (la haute direction et le conseil d'administration). Ces fonctions sont évaluées notamment selon les attentes énoncées dans les lignes directrices émises par l'Autorité.

COMPLÉMENTARITÉ

La Surintendance se fonde sur les travaux de tiers, tels que l'auditeur indépendant⁶ et d'autres organismes de surveillance, si elle juge que l'indépendance, l'étendue et la qualité de leurs travaux sont adéquates.

INTERACTIVITÉ

Une communication ouverte et bilatérale entre les institutions et la Surintendance est présente. Celle-ci communique en temps opportun aux institutions tout développement en matière d'encadrement et de surveillance et les institutions font rapidement état de toute nouvelle initiative ou de tout nouveau fait qui peut avoir un impact sur leur profil de risque. Pour les institutions financières d'importance systémique, les communications entre l'Autorité et la haute direction ainsi que le conseil d'administration sont rehaussées.

⁶ Désigné vérificateur dans les lois.

APERÇU DU CADRE DE SURVEILLANCE



Les lignes directrices données par l'Autorité sont fondées sur des principes plutôt que sur des règles. Elles constituent une indication des attentes de l'Autorité à l'égard de l'obligation légale des institutions financières de suivre des pratiques de gestion saine et prudente, de même que de saines pratiques commerciales. Elles portent donc sur l'interprétation, l'exécution et l'application de cette obligation imposée aux institutions financières. Dans ce contexte, la Surintendance exerce une surveillance prudentielle axée sur les risques qui repose sur les trois phases illustrées ci-dessus.

PRÉSENTATION DES PHASES DU CADRE AXÉ SUR LES RISQUES

La présente section décrit la méthodologie soutenant l'approche de surveillance axée sur les risques. Adaptée en fonction de la nature, de la taille et de la complexité des activités de l'institution, cette méthodologie est appliquée sur une base continue afin de déterminer et de documenter le profil de risque des institutions financières.



PHASE A

LE PROFIL DE RISQUE DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE

Le profil de risque représente une évaluation du niveau de risque global de l'institution. Il découle de l'évaluation des risques inhérents aux activités d'envergure de l'institution financière, de la qualité de sa gestion des risques, de sa situation financière et de ses pratiques commerciales.

Le profil de risque est dynamique puisqu'il est actualisé en fonction de l'évolution des risques auxquels l'institution est exposée ainsi que par les résultats des travaux de surveillance. Il est utilisé uniquement à des fins internes par la Surintendance et ne fait l'objet d'aucune divulgation. Le profil de risque et la documentation qui le soutient sont assujettis à la politique de sécurité de l'information de l'Autorité.

Étape 1 – Déterminer les activités d'envergure

La première étape de la méthodologie consiste à déterminer les activités d'envergure propres à l'institution.

Une activité d'envergure s'entend généralement d'un secteur d'activité ou d'un processus d'affaires clés : une unité d'affaires peut également y être assimilée. L'identification de ces activités repose sur de multiples sources d'information, dont les rapports financiers, les plans stratégiques et les organigrammes de l'institution ainsi que d'autres renseignements internes et externes.

Les critères utilisés pour déterminer une activité d'envergure peuvent inclure notamment :

- l'actif produit par l'activité par rapport à l'actif total;
- les revenus provenant de l'activité par rapport aux revenus totaux;
- le revenu net avant impôt généré par l'activité par rapport au revenu net total avant impôt;
- le montant des fonds propres attribué à l'activité par rapport à l'ensemble des fonds propres;
- les provisions détenues en pourcentage du total des provisions, le cas échéant;
- l'incidence éventuelle de l'activité sur la réputation de l'institution ou son importance pour la réalisation de ses stratégies et ses objectifs;
- la répercussion d'un arrêt des activités sur la continuité des affaires de l'institution.

Étape 2 – Déterminer et évaluer les risques inhérents des activités d'envergure

La deuxième étape consiste à déterminer et à évaluer les risques inhérents à chacune des activités d'envergure. Le risque inhérent représente la probabilité et l'ampleur d'une perte potentielle, intrinsèque à l'activité, sans tenir compte des mécanismes de contrôle.

Les risques inhérents évalués sont généralement les suivants :

- le risque de crédit;
- le risque de marché;
- le risque de liquidité;
- le risque d'assurance;
- le risque opérationnel;
- le risque des technologies de l'information et des communications;
- le risque de non-conformité;
- le risque stratégique;
- le risque de réputation.

Ces catégories de risques sont décrites à l'annexe 1.

Évaluation des risques inhérents

Le degré d'exposition des activités d'envergure de l'institution financière à ces risques inhérents est déterminé en tenant compte d'un certain nombre de facteurs qualitatifs et quantitatifs propres à chacun des risques. Les facteurs considérés sont, notamment le contexte économique, l'importance systémique, la concentration dans un segment de marché, la nature et la complexité des produits offerts ou l'entrée sur un nouveau marché. Cette évaluation exige une bonne connaissance des activités de l'institution financière et du groupe financier dont elle fait partie, le cas échéant.

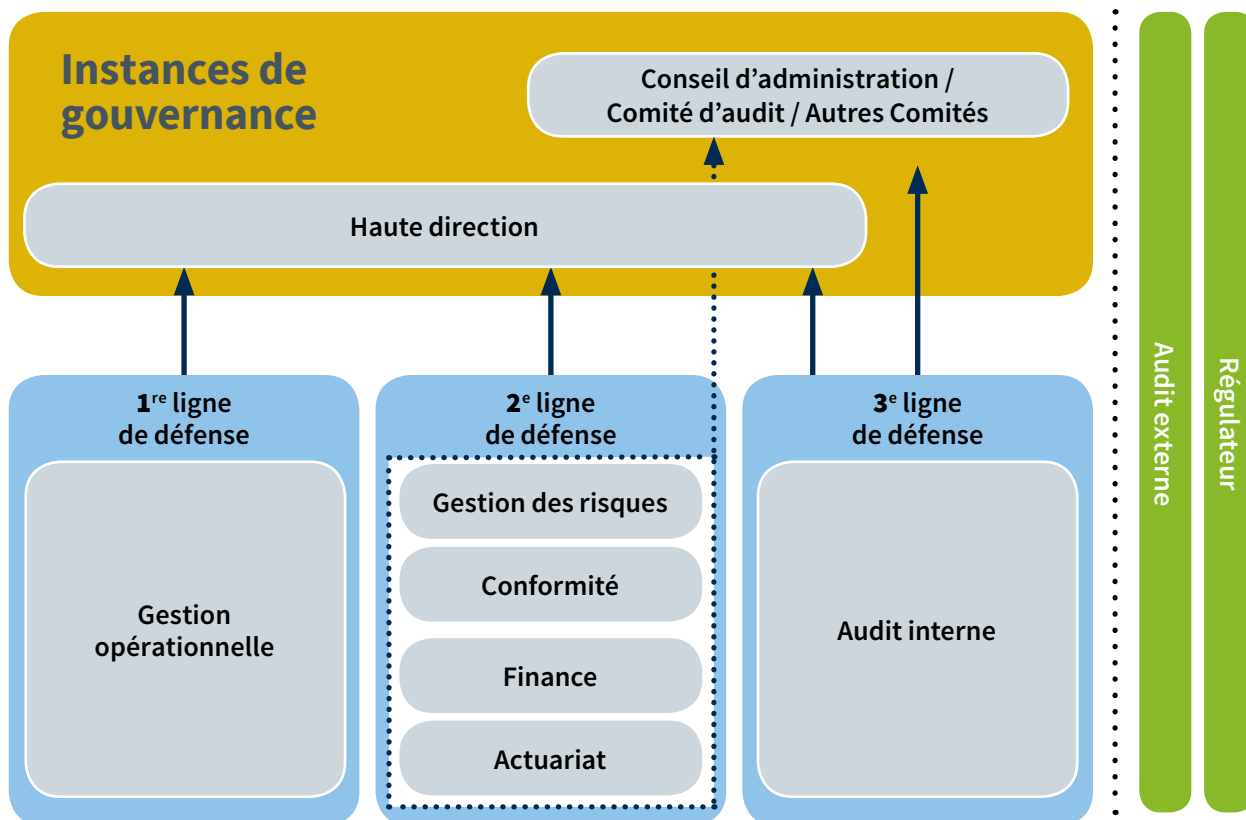
Le niveau de risque inhérent à chaque activité d'envergure est désigné « très élevé », « élevé », « modéré » ou « faible » :

- risque inhérent très élevé – probabilité très élevée d'un effet négatif important sur les fonds propres, sur les bénéficiaires, voire même la continuité des affaires de l'institution en raison de son exposition à des événements futurs possibles et à l'incertitude qui les caractérise;
- risque inhérent élevé – probabilité élevée d'un effet négatif important sur les fonds propres, sur les bénéficiaires, voire même la continuité des affaires de l'institution en raison de son exposition à des événements futurs possibles et à l'incertitude qui les caractérise;
- risque inhérent modéré – probabilité modérée d'un effet négatif important sur les fonds propres, sur les bénéficiaires, voire même la continuité des affaires de l'institution en raison de son exposition à des événements futurs possibles et à l'incertitude qui les caractérise;
- risque inhérent faible – probabilité faible d'un effet négatif important sur les fonds propres, sur les bénéficiaires, voire même la continuité des affaires de l'institution en raison de son exposition à des événements futurs possibles et à l'incertitude qui les caractérise.

Étape 3 – Évaluer la qualité de la gestion des risques

L'évaluation de la qualité de la gestion des risques permet de déterminer dans quelle mesure les risques inhérents identifiés précédemment sont atténués. La qualité de la gestion des risques exercée par l'institution financière est évaluée par l'efficacité des lignes de défense et des instances de gouvernance⁷.

GOVERNANCE SELON LE MODÈLE DES TROIS LIGNES DE DÉFENSE*



* Adapté de Federation of European Risk Management Associations (FERMA) / European Confederation of Institutes of Internal Auditing (ECIIA), Guidance on the 8th EU Company Law Directive, article 41

L'ampleur des travaux de surveillance touchant la gestion opérationnelle liée à une activité d'envergure peut être ajustée selon l'efficacité des fonctions que représente les deuxième et troisième lignes de défense ainsi que par les instances de gouvernance. L'évaluation de la qualité et de l'efficacité de ces fonctions se fonde notamment, sur l'observance des dispositions légales, réglementaires et normatives, les résultats des travaux de surveillance et les travaux des tiers, le cas échéant.

7 Ligne directrice sur la gouvernance, septembre 2016

Pour chaque activité d'envergure, la qualité de la gestion des risques est évaluée « supérieure », « acceptable », « besoin d'amélioration » ou « insatisfaisante ». Les facteurs suivants sont notamment pris en compte dans le cadre de l'évaluation :

- la mise en œuvre d'une solide culture de gestion de risques incluant notamment une communication claire des attentes par la haute direction et le conseil d'administration ainsi qu'une définition des responsabilités pour les employés;
- le fait que la haute direction ait identifié, évalué, quantifié, contrôlé, atténué et assuré un suivi des risques inhérents, en fonction de l'importance systémique de l'institution, le cas échéant;
- la capacité de la haute direction à identifier et à contrôler les nouveaux risques à mesure qu'ils surviennent dans un environnement en évolution et, en tenant compte du plan stratégique de l'institution;
- la mise en œuvre de politiques, de procédures et de limites appropriées;
- le fait que les systèmes d'information de gestion et les autres formes de communication conviennent au niveau d'activité et à la complexité des produits.

Étape 4 – Évaluer le risque net d'une activité d'envergure et le risque net global

Risque net d'une activité d'envergure

Le risque net d'une activité d'envergure est fonction du risque inhérent (étape 2) atténué par la qualité de la gestion des risques (étape 3).

Risque net global

Le risque net global de l'institution financière représente la somme pondérée du risque net des activités d'envergure, en fonction de leur importance relative.

Étape 5 – Analyser la situation financière

L'analyse de la situation financière d'une institution, qui porte notamment sur l'évaluation des fonds propres, des liquidités et des bénéfiques, constitue une étape importante de l'approche de surveillance. Elle tient compte de la capacité des fonds propres, des liquidités et des bénéfiques à soutenir les activités actuelles et prévues, et à contribuer à leur viabilité à long terme.

L'évaluation des fonds propres actuels et projetés, ainsi que des liquidités, comprend un examen de leur qualité, de leur quantité et de leur disponibilité ainsi que de leur conformité aux lois, règlements et lignes directrices.

L'évaluation des bénéfiques sert à déterminer leur contribution à la génération de fonds propres à l'interne. Elle consiste à analyser le niveau et l'évolution historique des bénéfiques en fonction de différents indicateurs et mesures de rendement. Cette évaluation repose en outre sur une analyse de la provenance des bénéfiques, sur les prévisions financières et sur la comparaison avec les pairs.

Étape 6 – Évaluer les pratiques commerciales

La dernière étape sert à déterminer si l'institution rencontre les attentes de l'Autorité en matière de traitement équitable des consommateurs, et ce, en considérant le niveau de risque auquel l'institution fait face et qu'elle représente pour les consommateurs, les autres participants au marché et le système financier québécois. En outre, cette étape évalue la conduite de l'institution à l'égard de ses clients, et ce, à tous les stades du cycle de vie d'un produit, peu importe si son réseau d'offres est indépendant ou non de l'institution. Cette évaluation est effectuée tant au niveau global de l'institution que pour chacune des activités d'envergure et comprend notamment :

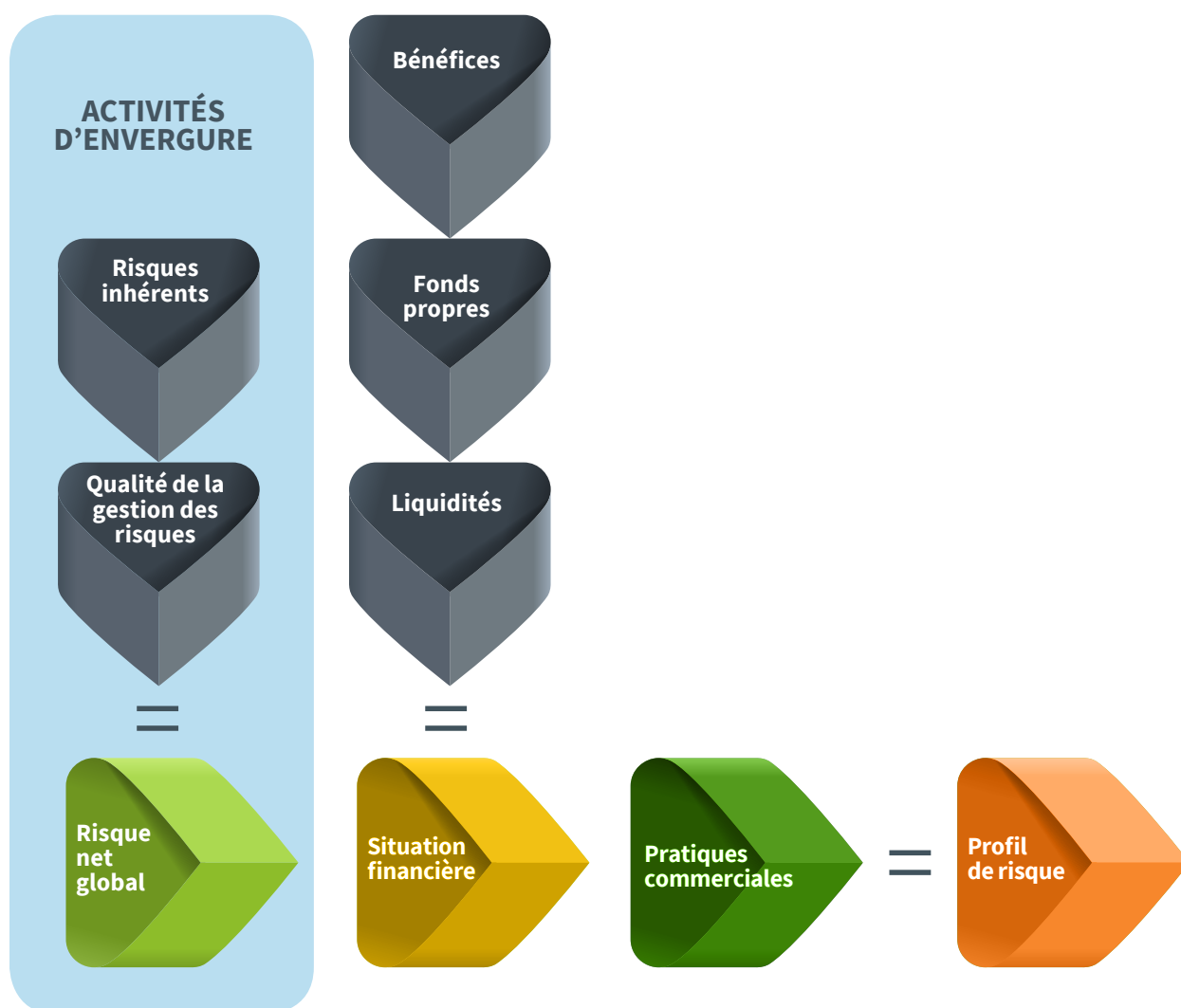
- l'appréciation de la gouvernance et de la culture d'entreprise à l'égard du traitement équitable des consommateurs;
- l'analyse des stratégies, politiques, procédures et mécanismes de contrôle mis en place en matière de traitement équitable des consommateurs en vue, notamment :
 - d'offrir des produits qui répondent aux besoins;
 - d'utiliser des méthodes de distribution adaptées aux produits;
 - de contrôler la conformité du processus d'offre de produits et services;
 - de favoriser des incitatifs qui ne nuisent pas au traitement équitable des consommateurs;
 - de fournir une information adéquate aux consommateurs;
 - de protéger les renseignements personnels des consommateurs;
 - de traiter avec diligence et équitablement les demandes d'indemnités;
 - de gérer les plaintes avec diligence et équitablement;
- l'étude des plaintes et dénonciations.

Étape 7 – Profil de risque

Après avoir déterminé les activités d'envergure (étape 1), ses risques inhérents et leur gestion (étapes 2 et 3), ainsi que le risque net de chacune des activités et le risque net global de l'institution (étape 4), les étapes 5 et 6 permettent d'ajuster le risque net global afin de déterminer le profil de risque de l'institution.

Le profil de risque correspond à la combinaison des cotes attribuées au risque net global de l'institution, à sa situation financière et ses pratiques commerciales. Il peut également être mis à jour à la suite d'une analyse de la situation financière du groupe dont l'institution fait partie, le cas échéant.

L'évaluation du profil de risque de l'institution s'illustre par le diagramme ci-après :





PHASE B LE PLAN DE SURVEILLANCE

Un plan de surveillance triennal est élaboré à partir du profil de risque des institutions en tenant compte, le cas échéant, de leur importance systémique. Ce plan est par ailleurs conçu en fonction des orientations et des priorités fixées par la Surintendance ainsi que des ressources disponibles. Il est actualisé une fois l'an ou plus souvent, au besoin.

Pour chaque institution, la nature, l'étendue et la fréquence des travaux de surveillance et les ressources affectées sont déterminées en fonction des critères présentés ci-dessus.

En tout temps, le plan de surveillance peut être modifié lorsque la Surintendance prend connaissance d'un événement susceptible d'avoir une incidence sur le profil de risque de l'institution. Par exemple, une pratique de gestion ou une pratique commerciale susceptible d'avoir un impact significatif sur les consommateurs donnerait lieu à une mise à jour du profil de risque et des travaux de surveillance appropriés seront entrepris.

Par ailleurs, le plan de surveillance comprend une analyse de l'information financière et non financière contenue dans les divulgations statutaires des institutions transmises à l'Autorité, sans égard à son profil de risque.

Les relations avec les institutions financières

La Surintendance désigne pour chaque institution un gestionnaire des relations avec les institutions (« GRI ») chargé de superviser les travaux de surveillance. D'autres membres de l'équipe de surveillance contribuent aux travaux en apportant leur expertise dans différents domaines.

Le GRI assure la coordination des communications avec l'institution et son groupe financier, le cas échéant. À ce titre, il établit et maintient les relations avec la haute direction et les principaux experts internes et externes de l'institution.

En règle générale, le GRI participe aux rencontres entre les dirigeants et les administrateurs de l'institution et la Surintendance.



PHASE C LES TRAVAUX DE SURVEILLANCE

La phase C résulte des activités nécessaires pour déterminer le profil de risque de l'institution (phase A) et de l'élaboration du plan de surveillance (phase B).

Étape 1 – Collecter l'information et l'analyser

La collecte et l'analyse de l'information font partie intégrante des travaux de surveillance à distance et sur place, et permettent de maintenir, voire d'améliorer, la connaissance des activités de l'institution et du secteur dans lequel elle évolue pour actualiser le profil de risque.

De plus, conformément à la méthodologie, le GRI doit évaluer dans quelle mesure il peut s'appuyer sur les travaux effectués par l'auditeur indépendant et l'autorité de réglementation d'origine, le cas échéant. L'institution a la responsabilité d'informer ces derniers de la tenue de ces travaux et de la possibilité que le GRI communique avec eux.

Travaux de surveillance à distance

Les travaux de surveillance à distance comprennent notamment les analyses qualitatives et quantitatives de l'information recueillie en vertu des lois, des règlements et des lignes directrices ainsi que des communications régulières avec les dirigeants de l'institution. Dans le cadre de ses travaux, la Surintendance peut également demander tout autre renseignement supplémentaire, lui permettant d'approfondir son examen des activités de l'institution financière notamment, au moyen de lettres, questionnaires et formulaires d'autoévaluation.

Travaux de surveillance sur place

Les activités de surveillance sur place sont un élément essentiel du processus de surveillance. L'étendue des travaux sur place dépend du profil de risque de l'institution, de son importance systémique, le cas échéant, ainsi que du plan de surveillance. Ces activités et l'interaction avec les personnes qui exercent les fonctions aux lignes de défense et aux instances de gouvernance de l'institution permettent également de mieux comprendre les rouages de l'institution et servent de fondement pour une meilleure évaluation de son profil de risque.

Avant d'intervenir sur place, dans le cours normal des activités de la Surintendance, l'institution est avisée par écrit, au moins quatre semaines à l'avance, en précisant la date prévue d'intervention, l'étendue et le nom du GRI. L'institution doit désigner une personne-ressource chargée de coordonner la réalisation des travaux. Des renseignements additionnels peuvent être demandés à l'institution au besoin pour mener à bien l'examen.

Étape 2 – Communiquer les résultats des travaux de surveillance

La Surintendance peut communiquer à l'institution les résultats des travaux de surveillance à distance sous le format qu'elle détermine. Les résultats des travaux de surveillance sur place sont présentés dans un rapport de surveillance.

Le rapport de surveillance sur place comprend généralement :

- le résumé des activités de surveillance réalisées;
- l'appréciation générale;
- l'exposé des constats;
- la présentation des recommandations.

Le rapport peut également donner des détails sur l'évaluation de l'efficacité des mesures correctives prises antérieurement par l'institution. Le rapport est transmis au chef de la direction avec copie au président du comité d'audit⁸.

Les constats et les recommandations font d'abord l'objet d'un échange avec les principaux gestionnaires responsables de l'institution financière avant la communication du rapport. Les éléments discutés sont considérés dans la rédaction finale du rapport, en particulier s'ils servent à clarifier les constats et les recommandations présentés.

La Surintendance peut, si elle le juge nécessaire, rencontrer le conseil d'administration de l'institution afin de lui présenter le contenu du rapport et discuter d'autres questions ayant trait à la surveillance notamment, son évaluation de la situation de l'institution.

Échelle de priorisation des recommandations

Les recommandations font l'objet d'une échelle de priorisation variant de 1 à 4, en fonction du degré d'urgence des mesures correctives attendues à l'égard, notamment, des aspects suivants :

- des déficiences relevées concernant la mise en place et l'application des politiques et procédures;
- des non-conformités répétées aux règles internes et externes régissant l'institution financière;
- des contrôles internes déficients;
- des pratiques de gestion et pratiques commerciales inappropriées;
- des lacunes décelées lors de l'évaluation des fonctions de supervision représentées par les lignes de défense et les instances de gouvernance;
- de la situation financière préoccupante.

⁸ Désigné comité de vérification dans les lois.

L'échelle de priorisation des recommandations est présentée dans le tableau qui suit :

Échelle de priorité	Description
1.	La recommandation concerne une ou des faiblesses qui ne devrait pas avoir d'incidence importante sur l'évaluation de l'une ou des composantes du profil de risque de l'institution, mais qui requière des améliorations. L'Autorité exigera que les correctifs soient apportés selon un calendrier de réalisation établi par l'institution.
2.	La recommandation concerne une ou des faiblesses qui ne devrait pas avoir d'incidence importante, à court terme, sur l'évaluation de l'une ou des composantes du profil de risque de l'institution. L'Autorité exigera que des correctifs soient apportés selon un calendrier de réalisation établi par l'institution.
3.	La recommandation concerne une ou des faiblesses répétitives ou qui a une incidence importante, à court terme, et qui pourrait, si elle n'est pas corrigée, modifier l'évaluation de l'une ou des composantes du profil de risque de l'institution. L'Autorité exigera que des correctifs soient apportés dans des délais prescrits. Si elle l'estime nécessaire, le plan d'action devra être approuvé par le conseil d'administration ou l'un de ses comités.
4.	La recommandation concerne une ou des faiblesses qui a une incidence importante à court terme et qui pourrait, si elle n'est pas corrigée immédiatement, modifier l'évaluation de l'une ou des composantes du profil de risque de l'institution. Le plan d'action devra être réalisé dans les délais prescrits par l'Autorité qui évaluera les actions posées et pourra exiger les ajustements requis, le cas échéant. Le plan d'action devra également être approuvé par le conseil d'administration ou l'un de ses comités.

Suivi apporté par l'institution financière aux recommandations de la Surintendance

Généralement, dans les 30 jours suivants la réception du rapport final, l'institution doit donner suite aux recommandations en présentant un plan d'action incluant un échéancier et/ou une description des mesures correctives déjà prises. Le plan d'action doit être élaboré par un représentant de la haute direction de l'institution, puis approuvé par le conseil d'administration ou un de ses comités, lorsque requis par la Surintendance. Selon l'importance des recommandations et/ou de la réponse donnée, un échéancier plus court ou des mesures correctives additionnelles ou différentes de celles qui sont présentées dans le plan d'action peuvent être exigés.

Étape 3 – Suivi des plans d'action découlant des recommandations du rapport de surveillance

Le GRI effectue un suivi de l'avancement du plan d'action élaboré par l'institution pour donner suite aux recommandations du rapport de surveillance. Ce suivi s'inscrit dans un processus continu et est effectué afin de s'assurer de la cohérence et de l'adéquation des mesures adoptées en fonction des recommandations ainsi que de leur mise en œuvre selon les échéanciers prévus au plan d'action de l'institution. Des modifications par l'institution touchant les mesures correctives ou aux échéanciers doivent être communiquées à la Surintendance.

Mesures additionnelles prévues par la législation applicable

Si les mesures correctives proposées ou prises sont considérées comme inadéquates, si l'institution omet constamment de prendre les mesures correctives requises ou ne respecte pas ses échéanciers, la Surintendance peut prendre des mesures de gradation prévues par la législation applicable.

ANNEXE 1 – LES CATÉGORIES DE RISQUES

Les définitions suivantes illustrent certains des concepts de risques les plus répandus pour les institutions financières. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des risques surveillés par l'Autorité non plus que des risques auxquels les institutions font face.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une perte soit subie si un emprunteur ou une contrepartie n'honore pas ses obligations financières ou contractuelles envers une institution. Ce risque résulte de l'incertitude quant à la capacité ou la volonté des contreparties ou des clients de remplir leurs obligations. Les contreparties comprennent notamment les émetteurs, les débiteurs, les emprunteurs, les courtiers, les souscripteurs, les réassureurs, les garants et les parties contractantes des produits dérivés de gré à gré.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque qu'une perte découle des fluctuations des prix et des taux du marché, des corrélations entre ces éléments et de l'ampleur de leur volatilité. Ce risque s'inscrit notamment dans les activités de tenue de marché, de négociation, de prise de position et d'activités en devises étrangères. Les paramètres associés peuvent être, entre autres, les taux d'intérêt et de change, le prix des valeurs mobilières, des produits de base et de l'immobilier.

a. Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt correspond au risque de perte attribuable aux variations du niveau, de la forme des courbes de taux, à la volatilité des taux d'intérêt et aux taux de remboursement anticipé des prêts hypothécaires. Il découle principalement du désappariement du bilan en termes de taux et du risque de base sur les produits hors bilan.

b. Risque de change

Le risque de change correspond au risque de perte découlant des fluctuations des cours au comptant et à terme ainsi que de la volatilité des cours de change.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité découle de l'incapacité d'une institution de remplir ses obligations financières dans les délais prévus et à un prix raisonnable. Les obligations financières comprennent :

- les engagements envers les déposants et les titulaires de polices;
- les paiements exigibles dans le cadre de contrats sur produits dérivés;
- le règlement d'opérations d'emprunt et de rachat de titres;
- les engagements en matière de prêt et d'investissement;
- tout autre paiement exigible.

Risque d'assurance

a. Risque de conception et de fixation du prix des produits

Ce risque est lié à l'exercice du commerce de l'assurance ou des rentes lorsque les coûts ou les engagements assumés relativement à un secteur d'activité dépassent les attentes au moment de l'établissement des prix pour ce secteur d'activité.

b. Risque de souscription et d'engagement

Ce risque traduit l'exposition à une perte financière découlant de la sélection et de l'approbation des risques couverts, de la réduction, de la conservation et de la cession des risques, du provisionnement et du règlement des sinistres et de la gestion des options, contractuelles ou non, relative aux produits.

Risque opérationnel

Le risque opérationnel se définit comme étant le risque de pertes dues à des défaillances ou inadéquations attribuables à des personnes, des processus, des systèmes ou résultant d'événements externes en incluant les risques juridiques.

a. Risque juridique

Le risque juridique est le risque de préjudice auquel s'expose l'institution financière en raison de la conjoncture d'une norme juridique ou d'un engagement contractuel et la survenance d'un événement (interne/externe) qui pourrait avoir un impact sur sa responsabilité civile, contractuelle ou pénale. Un tel préjudice pourrait notamment découler de l'exposition à une erreur d'interprétation et/ou d'application de dispositions contractuelles. Le risque juridique inclut, entre autres, l'exposition à des amendes, pénalités, dommages et recours collectifs.

Risque des technologies de l'information et des communications

Le risque des technologies de l'information et des communications (« TIC ») est le risque d'affaires associé à l'utilisation, la propriété, l'opération et l'adoption des TIC au sein d'une institution. Ce risque comprend notamment, les risques de disponibilité et de continuité, de sécurité (incluant la cybersécurité), de changement, d'intégrité des données et d'infogérance.

Risque de non-conformité

Ce risque fait référence au risque de non-conformité réglementaire inhérent aux lois, règlements et lignes directrices auxquels l'institution financière est assujettie. Toutefois, ce risque n'inclut pas les risques liés aux normes déontologiques.

Risque stratégique

Le risque stratégique est le risque qui découle de l'incapacité de l'institution à mettre en œuvre des plans d'activités, des stratégies, des processus décisionnels et des méthodes d'affectation adaptées aux changements touchant le contexte commercial, ainsi qu'à l'évolution de son environnement d'affaires.

Risque de réputation

Le risque de réputation désigne le risque qu'encourent les institutions eu égard à leur image de marque. Les facteurs du risque sont majoritairement liés à leurs pratiques sociales et environnementales, à l'éthique et à l'intégrité. Il peut résulter de l'effet actuel et futur d'une opinion publique défavorable sur la conduite d'affaires d'une institution. Le degré d'exposition à ce risque peut engendrer une réduction importante de revenus, de fonds propres et, ultimement nuire à la viabilité.

