Agence de la consommation en matière financière du Canada

Financial Consumer Agency of Canada

CADRE DE SURVEILLANCE

Canada

CADRE DE SURVEILLANCE

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Version finale révisée

août 2020

Avis

Le Cadre de surveillance de l'ACFC contient des renseignements généraux; il est fourni aux intervenants de l'ACFC pour information et consultation. Il décrit l'approche générale adoptée pour les activités de surveillance courantes. L'ACFC se réserve le droit de modifier son approche au besoin.

août 2020

Nº de catalogue : 978-0-660-35067-7
ISBN : FC5-46/2020F-1-PDF

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2020

This document is also available in English under the title ***Supervision Framework.***

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction 1
   1.1. Agence de la consommation en matière financière du Canada 1
   1.2. Entités réglementées 2
2. Principes de surveillance 3
   2.1. Transparence 3
   2.2. Proactivité 3
   2.3. Proportionnalité 3
   2.4. Responsabilisation 3
3. Processus de surveillance 3
   3.1. Classement des entités réglementées 3
   3.2. Piliers de surveillance 4
4. Promotion 6
   4.1. Mobilisation des intervenants 6
   4.2. Mobilisation des entités réglementées 6
   4.3. Orientations 6
   4.4. Publication des avis de décision du commissaire et des résumés de la procédure 7
5. Surveillance 7
   5.1. Profils des pratiques commerciales (entités réglementées du niveau 1 seulement) 7
   5.2. Examens 8
   5.3. Déclarations obligatoires 8
   5.4. Renseignements de tiers 9
   5.5. Examens de l'industrie 9
   5.6. Vérifications spéciales 9
6. Mise en application 10
   6.1. Enquêtes 10
   6.2. Avis de manquement 11
   6.3. Plans d'action 11
   6.4. Accords de conformité 12
   6.5. Procès-verbaux de violation 12
   6.6. Avis de non-conformité 13
   6.7. Avis de décision du commissaire et résumés de la procédure 13
   6.8. Décisions 14
   6.9. Exécution judiciaire 14
7. Pour communiquer avec l'ACFC 14

1. Introduction

Le Cadre de surveillance (le Cadre) de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence) décrit l'approche utilisée par l'Agence pour appliquer de manière efficace son programme de surveillance fondé sur les risques et axé sur les résultats, qui vise à inciter les entités réglementées à se conformer à leurs obligations et à leur permettre de le faire. Le Cadre établit des principes importants qui sous-tendent les trois piliers de surveillance de l'ACFC : la promotion, la surveillance et la mise en application.

La prévention des manquements aux obligations en matière de pratiques commerciales est un fondement du programme de surveillance de l'ACFC, et c'est pourquoi le Cadre décrit comment l'ACFC cherche à favoriser la conformité des entités réglementées aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles elles sont assujetties aux termes de dispositions législatives et réglementaires, de codes de conduite et d'engagements publics.

1.1. Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'ACFC joue un rôle clé au chapitre de la protection des consommateurs de produits et de services financiers en surveillant les pratiques commerciales des entités sous réglementation fédérale, en éduquant les consommateurs de produits et services financiers en ce qui concerne leurs droits et responsabilités, et en renforçant la littératie financière chez les Canadiens. Son mandat lui est conféré par la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (Loi sur l'ACFC).

L'ACFC est dirigé par un commissaire qui fait rapport tous les ans au Parlement par l'entremise du ministre des Finances et qui veille à la réalisation du mandat de surveillance de l'Agence. La Loi sur l'ACFC fixe les objectifs en matière de surveillance suivants :

- superviser les entités réglementées et déterminer si celles-ci se conforment aux obligations auxquelles elles sont assujetties aux termes de dispositions législatives et réglementaires, de codes de conduite et d'engagements publics dont l'ACFC veille à l'application (collectivement appelées « obligations en matière de pratiques commerciales »);
- inciter les entités réglementées à se doter de politiques et de procédures pour appliquer leurs obligations en matière de pratiques commerciales;
- surveiller et évaluer les tendances et les nouveaux enjeux qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers, et collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux, organismes de réglementation et intervenants afin de veiller à la compréhension des services financiers et des questions connexes.
- collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux, organismes de réglementation et intervenants afin deveiller à la compréhension des services financiers et des questions connexes.

Notamment, l'ACFC surveille la conformité des entités réglementées aux lois fédérales suivantes :

- *Loi sur les banques*
- *Loi sur les sociétés d'assurances*
- *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*
- *Loi sur les associations coopératives de crédit*
- *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*
- *Loi sur l'association personnalisée le Bouclier vert du Canada*

1.2. Entités réglementées

L'ACFC surveille les pratiques commerciales des entités sous réglementation fédérale (collectivement appelées « entités réglementées »). Les entités réglementées sont les suivantes :

- les institutions financières sous réglementation fédérale (IFRF), qui comprennent les banques ainsi que les coopératives de credit fédérale, les sociétés d'assurances, les sociétés de fiducie et de prêt et les associations de détail sous réglementation fédérale;
- les organismes externes de traitement des plaintes (OETP), qui sont des organismes indépendants autorisés en vertu de la *Loi sur les banques* à traiter les plaintes des consommateurs soumises à cet échelon en ce qui concerne les produits et services offerts par leurs banques membres;
- les exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP), qui exploitent ou gèrent des réseaux de cartes de paiement en établissant des normes et des procédures en ce qui concerne l'acceptation, la transmission et le traitement des opérations de paiement et en facilitant le transfert électronique de données et de fonds.

Attentes envers les entités réglementées

- Il incombe aux entités réglementées de comprendre leurs obligations envers les consommateurs de produits et services financiers et de travailler de manière proactive afin d'assurer le respect de ces obligations.
- Les entités réglementées doivent gérer ou superviser l'adoption des pratiques commerciales et des fonctions de surveillance indépendante et de gouvernance nécessaires pour assurer leur conformité à leurs obligations en matière de pratiques commerciales.
- Les entités réglementées doivent cerner, atténuer et surveiller les risques de manière proactive, tenir l'ACFC informée en ce qui concerne leurs risques et leurs mesures de contrôle, et signaler les problèmes de conformité conformément aux exigences de l'ACFC.
- Les entités réglementées doivent déclarer de façon proactive à l'ACFC tout développement important qui pourrait avoir une incidence sur le niveau de risque de leurs pratiques commerciales.

Bien que la surveillance vise à favoriser la conformité des entités réglementées à leurs obligations en matière de pratiques commerciales, celles-ci sont entièrement responsables de s'y conformer.

2. Principes de surveillance

Le programme de surveillance de l'ACFC prend appui sur les quatre principes suivants aux fins de la réalisation de son mandat :

2.1. Transparence

L'ACFC s'efforce de faire preuve de transparence en communiquant ses attentes, ses préoccupations et ses priorités aux entités réglementées et aux intervenants. La transparence assure une plus grande prévisibilité pour les entités réglementées, et elle favorise une communication plus efficace avec les autres intervenants concernés et renforce leur compréhension.

2.2. Proactivité

L'ACFC s'efforce de cerner rapidement les nouveaux enjeux et les tendances du marché ainsi que d'évaluer de manière proactive le niveau de risque des pratiques commerciales de chaque entité réglementée dans le but de favoriser de saines pratiques commerciales.

2.3. Proportionnalité

L'ACFC affecte ses ressources en tenant compte du niveau de risque des pratiques commerciales qui est propre à chaque entité réglementée, et prend des mesures de mise en application proportionnelles à la gravité des manquements aux obligations en matière de pratiques commerciales à la lumière des circonstances.

2.4. Responsabilisation

L'ACFC est responsable de l'exécution de son mandat et des mesures qu'elle prend à cette fin.

3. Processus de surveillance

3.1. Classement des entités réglementées

Conformément à l'approche fondée sur les risques et axée sur les résultats de l'ACFC, les entités réglementées sont classées soit au niveau 1 ou au niveau 2, selon la gravité des risques que présentent leurs pratiques commerciales ou des risques inhérents à leurs pratiques commerciales. Ce classement aide l'Agence à déterminer la nature et l'intensité de ses activités de surveillance visant les entités réglementées.

La surveillance proactive des entités du niveau 1 par l'ACFC varie en intensité proportionnellement à la gravité des risques inhérents des entités et à leur capacité de gérer efficacement ces risques.

Niveau 1

Les entités réglementées du niveau 1 se livrent à des activités commerciales présentant des risques inhérents de non-conformité à des obligations en matière de pratiques commerciales. Elles doivent se conformer aux obligations en matière de pratiques commerciales dont l'ACFC veille à l'application en raison de la nature des produits ou services qu'elles offrent.

Ce niveau comprend un vaste éventail d'entités réglementées qui se livrent à des activités commerciales différentes : les institutions financières sous réglementation fédérale, qui offrent aux consommateurs des produits et services au détail, les exploitants de réseaux de cartes de paiement, dont les participants offrent des services de paiement aux commerçants, et les organismes externes de traitement des plaintes, qui offrent des services de règlement des différends aux banques qui en sont membres.

L'ACFC surveille les entités réglementées du niveau 1 de manière proactive. L'intensité de la surveillance d'une entité réglementée de niveau 1 dépend des obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles celle-ci est assujettie, de la taille de cette entité et de la complexité de son modèle commercial. Ces renseignements font partie du profil des pratiques commerciales de l'entité (voir la sous-section 5.1).

Les principes et les piliers de surveillance de l'ACFC sont les fondements de son Cadre de surveillance – une approche globale et souple qui lui permet d'atteindre ses objectifs.

Niveau 2

Ce niveau comprend des entités réglementées comme les banques et les sociétés de fiducie qui n'offrent pas de produits et de services au détail ainsi que les sociétés d'assurances dont les activités se limitent à la vente de produits et services d'assurance.

L'ACFC surveille les entités réglementées du niveau 2 parce que ce sont des entités sous réglementation fédérale. Cependant, en raison de la nature des produits ou services que les entités réglementées du niveau 2 offrent, les obligations en matière de pratiques commerciales dont l'ACFC veille à l'application ne s'appliquent généralement pas à leur modèle commercial. Ces entités réglementées se livrent à des activités commerciales qui présentent un risque minime de non-conformité à une obligation fédérale en matière de pratiques commerciales.

Par conséquent, l'ACFC surveille les entités réglementées du niveau 1 moins intensivement que les entités réglementées du niveau 1. L'ACFC reclassera toute entité réglementée du niveau 2 qui élargit sa gamme d'activités commerciales en offrant de nouveaux produits ou services qui augmentent son risque de contrevenir à ses obligations en matière de pratiques commerciales.

3.2. Piliers de surveillance

L'ACFC utilise divers outils de surveillance liés à trois piliers de surveillance, à savoir :

- promouvoir des pratiques commerciales responsables;
- surveiller les pratiques commerciales,
- mettre en application les obligations en matière de pratiques commerciales.

Ces piliers fonctionnent de pair et ne s'excluent pas mutuellement. Souvent, une activité de surveillance liée à un pilier peut déclencher ou guider une activité de surveillance liée à un autre pilier. Par exemple, dans le cadre de ses activités de promotion ou de surveillance de la conformité, l'ACFC peut déterminer qu'il est nécessaire d'enquêter sur un manquement possible.

La figure 1 présente les outils le plus souvent associés à chaque pilier. Elle est présentée à titre d'information seulement. L'ACFC choisit le ou les outils qu'elle estime être le(s) plus approprié(s) en fonction des circonstances de chaque cas. Dans certains cas, elle peut utiliser le même outil de surveillance pour réaliser des activités dans le cadre de plusieurs piliers.

À moins d'indication contraire, les outils mentionnés ci-dessous sont utilisés pour surveiller l'application de toutes les obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles les entités réglementées sont assujetties aux termes de dispositions législatives et réglementaires, de codes de conduite et d'engagements publics. Chaque outil est décrit dans les trois sections suivantes du présent document.

Figure 1 :
Outils de surveillance

Promotion	Surveillance	Mise en application
• Mobilisation des intervenants • Mobilisation des entités réglementées • Orientations • Publication des avis de décision du commissaire et des résumés de la procédure	• Profils des pratiques commerciales • Examens • Déclarations obligatoires • Renseignements de tiers • Examens de l'industrie • Vérifications spéciales	• Enquêtes • Avis de manquement • Plans d'action • Accords de conformité • Procès-verbaux de violation[1] • Avis de non-conformité[2] • Avis de décision du commissaire et résumés de la procédure • Décisions du commissaire • Exécution judiciaire
Des mesures de mise en application peuvent être prises à la suite de l'obtention de renseignements dans le cadre de tout pilier.		

1 Un procès-verbal de violation peut être dressé en cas de manquement à une obligation législative ou à une obligation aux termes d'un accord de conformité.

2 Un avis de non-conformité peut être dressé en cas de manquement à une obligation aux termes d'un code de conduite ou d'un engagement public.

4. Promotion

Il est plus facile d'assurer le respect des obligations lorsque celles-ci sont clairement établies et bien comprises par l'ensemble des entités réglementées et des intervenants. L'ACFC encourage des pratiques commerciales responsables en communiquant ses attentes et ses interprétations à l'aide de différents outils au besoin.

4.1. Mobilisation des intervenants

L'ACFC renforce la compréhension des intervenants au moyen d'activités de mobilisation comme des consultations publiques, des tables rondes, des allocutions et des sondages auprès des intervenants. Elle sollicite le point de vue d'un éventail de groupes de consommateurs, d'autres organismes de réglementation et d'organisations internationales au sujet du contexte réglementaire, des tendances du marché et des nouveaux enjeux qui pourraient avoir des incidences sur les consommateurs de produits et services financiers et les priorités en matière de surveillance. De plus, l'ACFC peut publier des études de cas, des bulletins d'information, des communiqués de presse et d'autres documents afin de promouvoir des pratiques commerciales responsables.

4.2. Mobilisation des entités réglementées

L'ACFC rencontre régulièrement les cadres supérieurs des entités réglementées pour leur faire part de ses priorités, renforcer leur compréhension et promouvoir des pratiques commerciales responsables. L'ACFC mobilise aussi les entités réglementées au moyen de discussions officielles et informelles et de l'échange de renseignements sur des sujets comme les tendances et les enjeux qui se profilent à l'horizon, les plans et les priorités ainsi que les défis qui se posent en matière de surveillance et de conformité. Lorsque des discussions officielles de fond avec l'industrie sont nécessaires en ce qui a trait à certains sujets, l'ACFC peut mettre sur pied des groupes de travail spéciaux.

De plus, les entités réglementées du niveau 1 bénéficient d'une surveillance proactive dans le cadre de laquelle l'ACFC maintient des communications continues avec chacune d'elles (voir la sous-section 5.1, Profils des pratiques commerciales).

4.3. Orientations

Pour communiquer ses attentes et ses interprétations à l'industrie, l'ACFC produit trois types d'orientations officielles, en plus d'orientations informelles qui sont fournies dans des documents comme le présent Cadre de surveillance et des présentations d'employés de l'ACFC. Les trois types d'orientations officielles sont les suivants :

4.3.1 Lignes directrices

Les lignes directrices établissent des pratiques que l'ACFC s'attend à ce que les entités réglementées intègrent à leurs activités commerciales. Elles visent à aider les entités réglementées à se conformer aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles elles sont assujetties aux termes de dispositions législatives et réglementaires, de codes de conduite et d'engagements publics. Le processus d'élaboration des lignes directrices prévoit la tenue de consultations publiques.

4.3.2 Bulletins

Les bulletins clarifient la position de l'ACFC à propos de différents sujets liés à la conformité, y compris l'application et l'interprétation appropriées des dispositions législatives et réglementaires, des codes de conduite et des lignes directrices. Ils ne portent généralement pas sur des circonstances et des faits propres à l›entité. On s'attend à ce que les entités réglementées déterminent si les bulletins s'appliquent à leur situation particulière et de prendre les mesures qui s'imposent.

4.3.3 Interprétations

Les interprétations décrivent comment l'ACFC applique ou interprète les dispositions législatives et réglementaires, les codes de conduite, les lignes directrices et les bulletins à la lumière des faits relatifs à une situation présentée par une entité réglementée. Si tous les faits importants ont été présentés, sont exacts et demeurent essentiellement inchangés, une interprétation est contraignante pour une situation particulière.

4.4. Publication des avis de décision du commissaire et des résumés de la procédure

Les avis de décision du commissaire et les résumés de la procédure[3], qui sont publiés, guident les activités relatives au programme de surveillance de l'ACFC. L'information contenue dans ces documents contribue également à protéger les consommateurs et le public en les sensibilisant aux pratiques des entités réglementées et aux normes relatives à ces pratiques. Par ailleurs, cette information permet aux entités réglementées d'évaluer si leurs propres pratiques commerciales répondent aux attentes et de prendre les mesures nécessaires pour se conformer à celles-ci.

5. Surveillance

Les activités de surveillance des pratiques commerciales des entités réglementées comprennent notamment l'évaluation continue du niveau de conformité de chaque entité. Elles comprennent également la collecte et l'évaluation de renseignements sur les enjeux actuels et émergents relatifs au secteur financier. Les outils de surveillance employés par l'ACFC sont décrits ci-après.

5.1. Profils des pratiques commerciales (entités réglementées du niveau 1 seulement)

L'ACFC est consciente du fait que les modèles commerciaux varient considérablement entre les divers types d'entités réglementées du niveau 1. Elle utilise un processus défini et continu pour recueillir des renseignements sur le modèle commercial de chaque entité réglementée du niveau 1.

3 Lorsqu'une violation est réputée avoir été commise aux termes des paragraphes 23(1) et 23(3), l'ACFC ne publiera pas un avis de décision du commissaire. Elle publiera plutôt un résumé de la procédure.

L'ACFC utilise ces renseignements pour différencier les entités réglementées du niveau 1 en fonction des risques inhérents aux pratiques commerciales propres à chacune d'elles et de leur capacité de gérer ces risques. Ce processus permet de créer un profil des pratiques commerciales pour chaque entité du niveau 1. Le profil des pratiques commerciales d'une entité réglementée, qui comprend sa cote de risque, détermine l'intensité de la surveillance de l'ACFC et aide cette dernière à affecter ses ressources en conséquence.

5.2. Examens

L'ACFC examine les entités réglementées pour déterminer si celles-ci se conforment aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles elles sont assujetties. Elle utilise à cette fin divers outils décrits dans le présent Cadre de surveillance qui lui permettent de déterminer le niveau de conformité des entités ainsi que les mesures correctives nécessaires.

L'ACFC peut examiner des documents (p. ex., politiques et procédures, documents de formation ou d'information, rapports de vérification ou rapports des conseils d'administration) et interroger les employés afin d'évaluer la conformité des entités réglementées, y compris en évaluant l'efficacité des mesures de contrôle mises en place pour atténuer les risques de non-conformité (p. ex., les processus de gestion des risques ou de la conformité).

Les examens peuvent prendre l'une de ces deux formes :

- un **examen sur place**, réalisé par l'ACFC dans les bureaux de l'entité réglementée;
- un **examen en dehors des bureaux**, que l'on appelle aussi « examen sur dossier », dans le cadre duquel l'entité réglementée fournit à l'ACFC les documents dont celle-ci a besoin pour réaliser un examen dans ses bureaux.

À la suite d'un examen, l'ACFC rédige un rapport d'examen dans lequel elle décrit ses constatations. Ce rapport peut inclure des recommandations sur la façon dont l'entité réglementée peut atténuer les risques de non-conformité, corriger les lacunes et/ou améliorer ses processus de contrôle. L'ACFC peut aussi collaborer avec l'entité réglementée à l'élaboration d'un plan visant à combler les lacunes relevées. Les entités réglementées doivent corriger les lacunes le plus rapidement possible et informer l'ACFC de leurs progrès à ce chapitre. Dans le cas où les mesures correctives prises sont inadéquates, l'ACFC peut prendre des mesures de mise en application.

5.3. Déclarations obligatoires

Les entités réglementées doivent fournir certains renseignements à l'ACFC dans les délais prévus et selon les modalités prescrites par la loi. Ces renseignements comprennent notamment les procédures de traitement des plaintes, les déclarations annuelles et les avis de fermeture de succursales, qui sont tous examinés afin d'en évaluer la conformité. Le non-respect des exigences relatives aux déclarations obligatoires peut donner lieu à la prise de mesures de mise en application.

Les entités réglementées sont également tenues de fournir d'autres renseignements à l'ACFC, y compris des rapports consolidés des plaintes et des cas de conformité à signaler, des statistiques à jour concernant des secteurs d'activité particuliers et des questionnaires d'autoévaluation remplis.

5.4. Renseignements de tiers

Les tiers comme les consommateurs et les commerçants contribuent au processus de surveillance, par exemple en participant à des consultations ou en déposant des plaintes directement auprès du Centre des services aux consommateurs de l'ACFC. L'ACFC peut entreprendre des enquêtes à la lumière de renseignements provenant de n'importe quelle source, ce qui comprend l'information contenue dans les plaintes, l'information diffusée dans les médias et l'information qui lui est transmise par d'autres organismes de réglementation.

5.5. Examens de l'industrie

Les examens de l'industrie visent à recueillir de l'information auprès de multiples entités réglementées ou intervenants sur certaines questions liées aux pratiques commerciales ou au secteur des services financiers en général. Ces examens servent à atteindre un ou plusieurs des objectifs suivants :

- évaluer les enjeux actuels ou émergents liés à un sujet ou à un thème en particulier;
- cerner et examiner les pratiques ou les tendances de l'industrie;
- vérifier les niveaux de conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales;
- recueillir des renseignements aux fins de la tenue de discussions stratégiques.

L'ACFC s'attend à ce que les entités réglementées qui participent aux examens de l'industrie se conforment à ses demandes. De plus, des manquements peuvent être décelés dans le cadre de ces examens, ce qui peut donner lieu à la prise de mesures de mise en application. Au terme d'un tel examen, l'ACFC peut publier un rapport sommaire ou détaillé de ses conclusions.

5.6. Vérifications spéciales

L'ACFC a le pouvoir d'exiger qu'une banque ou une banque étrangère autorisée (ci-après « une banque ») fasse l'objet d'une vérification spéciale si le commissaire l'estime nécessaire aux fins de l'application de la Loi sur l'ACFC et des dispositions visant les consommateurs. Cette vérification doit être effectuée par un tiers[4].

L'ACFC peut exiger qu'une banque fasse l'objet d'une telle vérification dans des circonstances où, par exemple, une expertise ou des compétences spécialisées sont nécessaires pour examiner adéquatement une question de conformité à la Loi sur l'ACFC et aux dispositions visant les consommateurs.

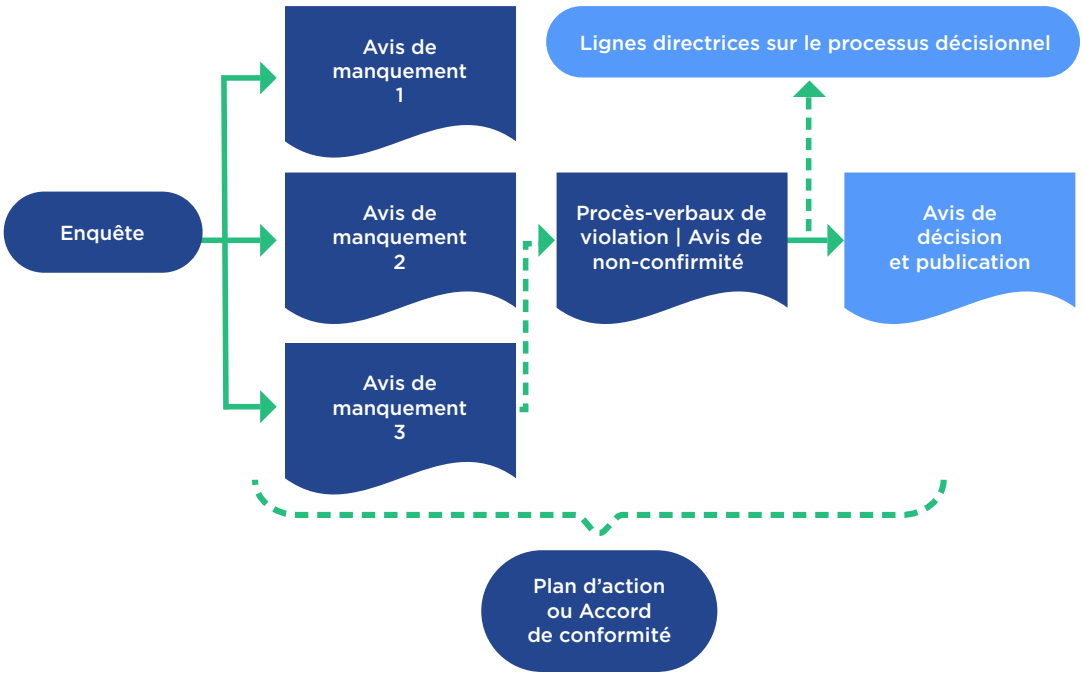
La banque sera avisée par écrit qu'une vérification spéciale est exigée. Dans cet avis, les modalités de la vérification seront indiquées, dont le cabinet qui doit être chargé de procéder à la vérification, s'il y a lieu. Le rapport de vérification doit être remis à l'ACFC, et l'entité réglementée doit assumer tous les frais liés à la vérification spéciale.

4 Paragraphe 659 (1.1) de la Loi sur les banques

6. Mise en application

Le processus de mise en application comprend la tenue d'une enquête, dans le cadre de laquelle l'ACFC évalue si des manquements aux obligations en matière de pratiques commerciales ont été commis. Au terme de cette enquête, l'ACFC prend les mesures de mise en application qui s'imposent à la lumière des conclusions tirées. Ces mesures comprennent les suivantes : les avis de manquement, les procès-verbaux de violation, les avis de non-conformité (pour les manquements à un code de conduite ou à un engagement public), les plans d'action et les accords de conformité. La figure 2 illustre le flux habituel des activités de mise en application.

Figure 2:



6.1. Enquêtes

L'ACFC procède à une enquête pour déterminer s'il existe des motifs raisonnables de croire qu'un manquement a été commis. Les entités réglementées doivent répondre aux demandes de renseignements de l'ACFC aux dates et en la forme précisées[5]. L'ACFC peut contraindre une entité réglementée qui n'a pas répondu adéquatement à une telle demande de lui fournir les renseignements exigés[6].

Au terme d'une enquête dans le cadre de laquelle elle a conclu qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'un manquement a été commis, l'ACFC déterminera quelles mesures de mise en application prendre en fonction de facteurs pertinents, qui peuvent notamment comprendre les suivants :

5 Article 657 de la *Loi sur les banques*, article 694 de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 520.1 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 5(5) de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et article 452.1 de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*.

6 Article 660 de la *Loi sur les banques*, article 697 de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 520.4 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 5(3) de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et article 452.4 de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*.

- les antécédents en matière de conformité de l'entité réglementée;
- la nature de la négligence ou de l'intention;
- l'efficacité des contrôles internes;
- le risque de récidive;
- le temps qu'il a fallu pour cerner et corriger le manquement;
- les moyens utilisés pour cerner le manquement;
- la gravité du tort direct ou indirect causé aux consommateurs ou aux commerçants;
- les plans pour corriger la situation et leurs échéanciers;
- le degré de coopération avec l'ACFC (y compris si l'entité réglementée a elle-même déclaré la situation à l'ACFC).

6.2. Avis de manquement

À la suite d'une enquête dans le cadre de laquelle elle a conclu qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'un manquement a été commis, l'ACFC peut dresser un avis de manquement, dont le niveau (1, 2 ou 3) est établi en fonction du degré de gravité du manquement déterminé dans le cadre de l'enquête. Cet avis peut préciser quelles sont les attentes de l'ACFC à la lumière des conclusions de l'enquête.

L'ACFC peut dresser un **avis de manquement de niveau 1** lorsque le degré de gravité du manquement est réputé être faible. Elle peut exiger que l'entité réglementée fasse l'objet d'une surveillance accrue afin de veiller à ce que celle-ci redevienne conforme et/ou s'acquitte de ses obligations en matière de conformité.

L'ACFC peut dresser un **avis de manquement de niveau 2** lorsque le degré de gravité du manquement est réputé être élevé. Elle peut exiger que l'entité réglementée prenne des mesures précises pour redevenir conforme et/ou s'acquitter de ses obligations en matière de conformité.

L'ACFC peut dresser un **avis de manquement de niveau 3** lorsque le degré de gravité du manquement est réputé être très élevé. L'ACFC s'attend à ce que les préoccupations liées au manquement soient soumises à un échelon supérieur de l'entité concernée. Cet avis signale que des mesures de mise en application plus importantes pourraient être prises et qu'un rapport de conformité[7] sera établi selon le processus habituel. Un procès-verbal de violation peut être dressé à la suite d'un rapport de conformité (voir la sous-section 6.5).

En plus de dresser un avis de manquement de quelque niveau que ce soit ou au lieu de faire cette démarche, l'ACFC peut exiger qu'une entité réglementée se soumette à un plan d'action (voir la sous-section 6.3) ou à un accord de conformité indiquant les mesures correctives à prendre (voir la sous-section 6.4).

6.3. Plans d'action

Un plan d'action décrit en détail les mesures à prendre pour corriger un manquement à une obligation en matière de pratiques commerciales, prévenir la récidive et/ou assurer la conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales.

7 Un rapport de conformité présente les faits relatifs au manquement, évalue la gravité de celui-ci et formule des recommandations quant aux mesures de mise en application. L'entité réglementée peut se voir accorder la possibilité de vérifier les faits relatifs au manquement. Tous les commentaires formulés par l'entité réglementée dans un tel contexte sont inclus au dossier aux fins d'examen par le commissaire adjoint, qui doit déterminer s'il y a lieu ou non de dresser un procès-verbal de violation.

L'ACFC établit les modalités du plan d'action et les délais connexes en collaboration avec l'entité réglementée concernée. Les entités réglementées sont tenues de fournir à l'ACFC des mises à jour périodiques pendant toute la période visée par leur plan d'action et de lui remettre un rapport complet lorsque toutes les mesures prescrites dans celui-ci ont été prises à la satisfaction de l'ACFC.

6.4. Accords de conformité

Un accord de conformité est un accord écrit entre l'ACFC et une entité réglementée qui décrit par exemple les mesures à prendre pour corriger des manquements à des obligations en matière de pratiques commerciales, prévenir la récidive de tels manquements et/ou renforcer la conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales. L'ACFC établit les modalités d'un accord de conformité et les délais associés en collaboration avec l'entité réglementée concernée. Les entités réglementées sont tenues de fournir à l'ACFC des mises à jour périodiques pendant toute la période visée par leur accord de conformité et de lui remettre un rapport complet lorsque toutes les mesures prescrites dans celui-ci ont été prises à la satisfaction de l'ACFC.

Le non-respect d'un accord de conformité peut donner lieu à l'établissement d'un procès-verbal de violation[8].

Les sanctions administratives pécuniaires (SAP) sont imposées pour :

- ***promouvoir la conformité de l'industrie aux obligations législatives et aux accords de conformité, et non pas à des fins punitives;***
- ***promouvoir la protection des consommateurs de produits et services financiers et des commerçants;***
- ***dissuader les entités réglementées de contrevenir à leurs obligations en matière de pratiques commerciales.***

6.5. Procès-verbaux de violation

L'ACFC peut dresser un procès-verbal de violation lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire qu'une entité réglementée, que ce soit une personne physique ou morale, a contrevenu à un accord de conformité ou a enfreint une disposition visant les consommateurs[9] qu'elle a l'obligation de respecter en vertu d'une loi. Une procédure peut être entreprise à l'égard d'une violation à propos de laquelle un procès-verbal peut être dressé au plus tard deux ans suivant la date à laquelle l'ACFC dispose de renseignements suffisants en ce qui concerne cette violation[10].

Un procès-verbal de violation mentionne la nature de la violation ou des violations commise(s), le nom de la personne ou de l'entité réglementée, que ce soit une personne physique ou morale, qui a commis celle(s)-ci, et toute sanction administrative pécuniaire (SAP) proposée. Il mentionne également la faculté qu'a l'auteur d'une violation de payer la SAP proposée ou de faire des observations au commissaire dans un délai de 30 jours, de même que les modalités d'exercice de cette faculté. De plus, il précise si la Loi sur l'ACFC s'applique à la violation dans sa version actuelle ou dans sa version qui précède immédiatement celle du 30 avril 2020.

8 Article 2 du *Règlement sur les violations désignées* (Agence de la consommation en matière financière du Canada).

9 Article 2 de la Loi sur l'ACFC.

10 Paragraphe 30(1) de Loi sur l'ACFC.

Les Lignes directrices sur le processus décisionnel présentent le processus décisionnel qui s'applique à la suite de l'établissement d'un procès-verbal de violation et fournissent de l'information sur le processus de publication des avis de décision du commissaire et des résumés de la procédure[11].

Sanctions administratives pécuniaires (SAP) : Le montant maximal d'une SAP par violation est de 1 000 000 $ si l'auteur est une personne physique et de 10 000 000 $ si l'auteur est une entité[12]. Les SAP sont payables au receveur général du Canada et non à l'ACFC[13]. Une SAP impayée est une dette envers Sa Majesté la Reine du chef du Canada et peut, à ce titre, être recouvrée devant la Cour fédérale[14].

Le montant de la SAP est déterminé en prenant en considération les facteurs suivants :

- la gravité du tort causé par la violation;
- la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur de la violation;
- la durée de la violation;
- les antécédents en matière de conformité de l'entité réglementée au cours des cinq années précédant la violation;
- la capacité de l'auteur de la violation de payer la pénalité[15].

6.6. Avis de non-conformité

L'ACFC peut dresser un avis de non-conformité lorsqu'elle détermine dans le cadre d'une enquête qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'une entité réglementée a manqué à ses obligations aux termes d'un code de conduite ou d'un engagement public. Elle précise la nature du manquement dans cet avis, mais n'impose aucune pénalité à l'entité réglementée qui l'a commis. De plus, le commissaire n'est pas autorisé à publier le nom de cette dernière. L'ACFC suit le processus prévu dans les Lignes directrices sur le processus décisionnel pour ces avis avec les ajustements nécessaires.

6.7. Avis de décision du commissaire et résumés de la procédure

Les avis de décision du commissaire et les résumés de la procédure mettent fin à la procédure qui commence par l'établissement d'un procès-verbal de violation ou d'un avis de non-conformité. Comme le précisent les Lignes directrices sur le processus décisionnel, les avis de décision du commissaire et les résumés de la procédure sont publiés[16] afin de divulguer au public, à des fins de transparence, les violations et les manquements commis par les entités réglementées.

11 Paragraphe 22(2) de la Loi sur l'ACFC.

12 Pour les violations qui ont été commises avant le 30 avril 2020 et pour lesquelles la date à laquelle l'entité réglementée est redevenue conforme est antérieure au 30 avril 2020, l'ACFC appliquera la version précédente du paragraphe 19(2) de la Loi sur l'ACFC.

13 Paragraphe 25(3) de la Loi sur l'ACFC.

14 Paragraphe 25(1) de la Loi sur l'ACFC.

15 Pour les violations qui ont été commises avant le 30 avril 2020 et pour lesquelles la date à laquelle l'entité réglementée est redevenue conforme est antérieure au 30 avril 2020, l'ACFC détermine le montant de la pénalité en tenant compte des critères énoncés dans la version précédente de l'article 20 de la Loi sur l'ACFC.

16 L'ACFC ne publiera pas un avis de décision du commissaire lorsqu'une violation est réputée avoir été commise aux termes des paragraphes 23(1) et 23(3) de la Loi sur l'ACFC. Elle publiera plutôt un résumé de la procédure.

6.8. Décisions

L'ACFC peut utiliser des décisions pour inciter une entité réglementée à prendre les mesures qu'elle juge nécessaires, notamment pour empêcher que des torts ne soient causés aux consommateurs. La Loi sur les banques[17] confère au commissaire de l'ACFC le pouvoir d'enjoindre à une banque ou à une banque étrangère autorisée de se conformer à un accord de conformité ou à une disposition visant les consommateurs et de prendre les mesures qui, selon lui, s'imposent à cette fin.

L'entité réglementée qui reçoit la décision du commissaire se verra accorder la possibilité de présenter des observations quant aux motifs pour lesquels de telles mesures pourraient ne pas être nécessaires ou appropriées en l'occurrence.

6.9. Exécution judiciaire

Le commissaire, en plus d'utiliser toute autre mesure ou tout autre outil de mise en application susmentionnés, peut demander au tribunal de rendre une ordonnance enjoignant une banque ou une banque étrangère autorisée de se conformer à ses obligations.

7. Pour communiquer avec l'ACFC

L'ACFC se fera un plaisir de répondre aux demandes de renseignements des entités réglementées et des autres intervenants. Les entités réglementées du niveau 1 devraient communiquer directement avec leur agent principal de l'ACFC désigné. Pour obtenir d'autres renseignements ou pour faire des commentaires, vous pouvez communiquer avec l'ACFC par courriel, par la poste, par télécopieur ou par téléphone.

Courriel : info@fcac-acfc.gc.ca

Téléphone :
Pour obtenir des services en français : 1-866-461-ACFC (2232)
Pour obtenir des services en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)
Pour les appels de la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada : 613-960-4666
* Les agents d'information répondent aux appels du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est).

Téléimprimeur (TTY) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Télécopieur : 1-866-814-2224 / 613-941-1436

Adresse postale :
Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 6e étage
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

17 Article 661.1 de la Loi sur les banques.

NOTES