GLOSSAIRE

Succursales (exploitation de) : Contrairement aux filiales, aux coentreprises, etc., les succursales font partie intégrante d'une institution. Le Canada autorise maintenant les banques étrangères à demander d'exploiter des succursales en sol canadien, de même que des filiales provisionnées séparément et des bureaux de représentation.

Institutions de dépôts : Les institutions de dépôts acceptent l'argent de particuliers ou de sociétés sous forme de dépôts ou d'instruments financiers semblables, remboursables à une date ultérieure. Au Canada, les banques, les sociétés de fiducie et de prêt et les associations coopératives de crédit sont des institutions de dépôts.

Démutualisation : Processus permettant à une société d'assurances mutuelle de se convertir en société à capital–actions. Une société mutuelle appartient à ses souscripteurs avec participation et elle peut émettre des obligations non garanties et des instruments financiers semblables, mais non des actions ordinaires. Une société à capital–actions appartient à des actionnaires et elle peut émettre des obligations non garanties, des actions ordinaires et une vaste gamme d'instruments financiers apparentés.

MMPRCE : Le montant minimal permanent requis pour le capital et l'excédent permet d'évaluer la suffisance des fonds propres de sociétés d'assurance–vie. Il s'agit d'une norme fondée sur le risque, qui est déterminée par application de facteurs liés à certaines composantes du risque à des éléments d'actif ou de passif du bilan et hors bilan.

Réglementaion Par définition, la réglementation représente l'établissement de règles en vue d'assurer un comportement prudent de la part des institutions financières et des régimes de retraite. Ceci comprend la participation à l'élaboration de la législation, l'interprétation des lois et des règlements en vigueur, la préparation de lignes directrices et l'examen des demandes des institutions financières et des régimes de retraite selon les exigences législatives.

Stades (institutions présentant des lacunes) : Expression utilisée par le BSIF lorsqu'il place une institution sur une échelle de surveillance; chaque stade (ou échelon) indique un problème financier de gravité croissante et une intervention plus rigoureuses au chapitre de la surveillance. Les cinq stades sont énoncés dans le *Guide d'intervention à l'intention des institutions financières fédérales.* Les institutions assujetties à ces stades sont celles qui présentent des problèmes (par exemple, une institution de stade 1 ou plus élevé).

Surveillance : Pour s'acquitter de ses tâches de surveillance, le BSIF évalue la sûreté et de la solidité des institutions financières, leur fournit une rétroaction et intervient auprès d'elles de manière opportune de manière à s'acquitter de son mandat. Il doit donc évaluer le profil de risque, la situation financière et les méthodes de gestion des risques des institutions, de même que la mesure dans laquelle elles se conforment aux lois et aux règlements applicables.

Fonds propres de catégories 1 et 2 : Composantes des fonds propres des institutions de dépôts et des sociétés d'assurances. Les fonds propres de catégorie 1 (noyau de fonds propres et qui sont considérés comme des fonds propres bloqués) se composent d'éléments de fonds propres de la qualité supérieure, tandis que ceux de la catégorie 2 (fonds propres complémentaires) ne satisfont pas à tous les critères de qualité supérieure imposés par le BSIF, même s'ils contribuent au dynamisme global de la société.

Problème informatique de l'an 2000 : Bon nombre de systèmes informatiques plus âgés utilisaient des nombres à deux chiffres (p. ex. 55) pour représenter les dates à quatre chiffres afin d'économiser l'espace mémoire. Lorsque ces systèmes seront mis en fonction le 1er janvier 2000 ou postérieurement, il y a lieu de prévoir des erreurs. Pour régler ce problème, les utilisateurs d'ordinateurs ont dépensé des milliards de dollars afin de mettre leurs systèmes à niveau et les remplacer pour qu'ils puissent accepter les dates du siècle nouveau.

ANNEXE 1 - ÉTATS FINANCIERS 1998-1999

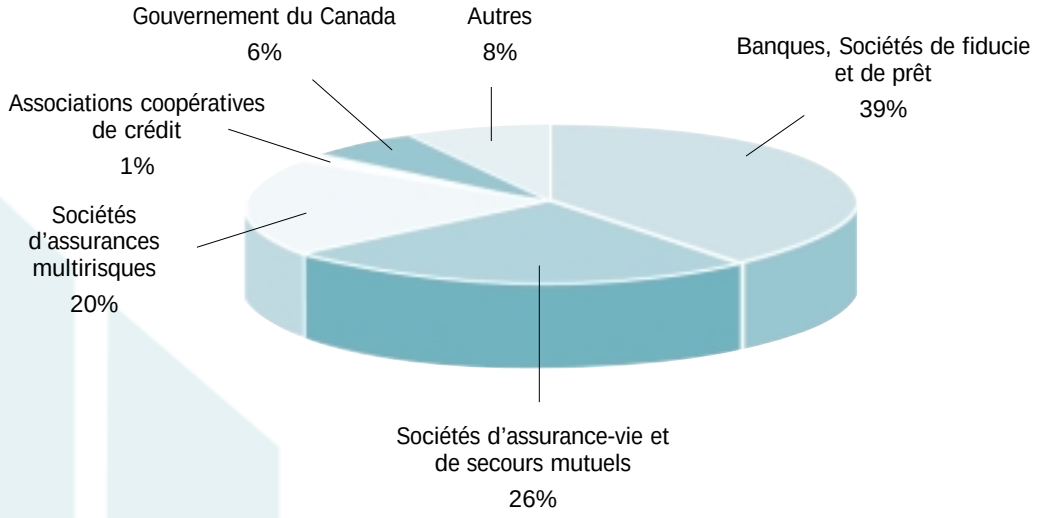
Bureau du surintendant des institutions financières

Dépenses réelles par poste

(en dollars)

		1998-1999	1997-1998
Salaire			
	Salaire	30 711 090	29 229 789
	Heures supplémentaires	94 097	207 095
		30 805 187	29 436 884
Formation			
	Voyages aux fins de formation	238 091	208 100
	Formation et perfectionnement	784 920	846 002
		1 023 011	1 054 102
Autres dépenses			
	Voyages	1 585 795	1 400 191
	Réinstallation	80 493	15 986
	Frais de liquidation	969 516	1 339 509
	Frais d'adhésion et dépenses connexes	107 283	127 604
		68 149	49 533
	Primes instantanées	20 843	13 601
	Honoraires et frais d'experts-conseils en crédit	212 597	332 557
	Personnel temporaire	150 471	132 048
	Autres marchés	1 836 493	1 475 431
	Experts-conseils de TED	845 565	714 544
	Matériel et logiciels de TED	1 278 149	700 614
	Autres dépenses de TED	406 422	509 315
	Abonnements et ouvrages de référence	203 160	147 661
	Services d'édition et de publicité	160 396	132 899
	Affranchissement et messageries	105 092	109 023
	Impression	140 386	194 073
	Papeterie et fournitures de bureau	233 327	205 255
	Mobilier et accessoires	70 383	56 834
	Téléphone	359 620	388 249
	Entretien de l'équipement de bureau	11 866	12 064
	Frais de locaux	3 172 904	2 412 059
	Loyer - autres	118 533	122 264
	Divers	143 775	129 495
	Coûts de la réorganisation	2 877 584	-
	Coûts relatifs à la démutualisation	4 014 867	-
		19 173 669	10 720 809
	Total des dépenses	51 001 867	41 211 795

RÉPARTITION DES RECETTES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS



ANNEXE 2 - PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

La Section des plaintes et des demandes de renseignements du BSIF répond à toutes les demandes de renseignements et traite toutes les plaintes des consommateurs au sujet des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux, en plus d'assurer un suivi adéquat. En vertu de la législation, les institutions financières doivent établir des procédures spécifiques de traitement des plaintes des consommateurs. Ces procédures doivent être aisément accessibles au public et préciser la façon de communiquer avec le BSIF.

Lorsqu'un client communique avec le BSIF, un préposé aux plaintes et aux demandes de renseignements analyse la situation et, dans la mesure du possible, propose des solutions. Il peut souvent répondre directement aux demandes de renseignements généraux. Les plaintes et demandes de renseignements de nature très précise ou visant une institution particulière sont transmises aux employés de l'institution. De nombreuses institutions financières ont leur propre ombudsman qui peut faire office d'arbitre impartial auprès des clients insatisfaits.

Le nombre d'appels reçus par le biais du service téléphonique sans frais que le BSIF offre au public depuis maintenant quatre ans s'est accru de façon appréciable. Le BSIF reçoit aussi des plaintes et des demandes de renseignements par la poste et par Internet. En 1998–1999, le BSIF a reçu 1 919 plaintes et 13 452 demandes de renseignements. Les tableaux 1 et 2 fournissent des détails sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues au cours de l'exercice (13 680 par téléphone, 1 188 par écrit, y compris 498 par Internet et cinq entrevues).

TABLEAU 1 : DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES ADRESSÉES AU BSIF

POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 1998 AU 31 MARS 1999

	Banques	Fiducie	Vie	Multirisques	Régimes de retraite	Prêt	Co-op	Autres	TOTAL
RENSEIGNEMENTS									
Généraux	1 459	184	227	85	195	26	3	2 101	4 280
Spécifiques	2 665	272	248	118	919	21	1	4 928	9 172
PLAINTES									
Coûts d'emprunt	12	1	0	0	0	0	0	1	14
Frais de service	86	7	1	0	0	0	0	6	100
Qualité de service	239	18	5	1	0	0	0	13	276
Petite entreprise	82	5	1	0	0	0	0	5	93
Produits de nature juridique ou contractuelle[1]	978	175	138	43	7	2	0	80	1 423
Questions en suspens	2	0	2	0	0	0	0	3	7
Ventes liées[2]	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Total	5 529	662	622	247	1 121	49	4	7 137	15 371

Notes :

[1] Les appels et les lettres concernant les ventes liées ne sont recensés que depuis octobre 1998. Les communications à ce sujet reçues antérieurement ne sont donc pas comptabilisées ici.

[2] Les produits de nature juridique ou contractuelle englobent les cartes de crédit, les comptes bancaires, les guichets automatiques, les hypothèques, les prêts, les marges de crédit, les REER, les CPG et les questions touchant les polices d'assurance et les successions.

TABLEAU 2 : CUMULATIF MENSUEL DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS (1989-1999)

	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
1989	536	519	535	493	592	374	582	490	229	335	427	260	5 382
1990	608	623	577	390	721	600	637	621	592	624	739	445	7 177
1991	708	767	659	689	849	733	788	711	582	920	857	695	8 958
1992	899	902	971	952	774	957	1 061	949	856	942	994	847	11 104
1993	1 067	1 178	1 271	939	950	1 070	982	965	979	876	1 107	798	12 182
1994	1 045	1 161	1 181	943	958	1 038	928	1 157	833	907	1 076	749	11 976
1995	1 056	1 153	1 237	995	1 087	1 030	873	983	986	1 191	1 093	739	12 423
1996	1 195	1 239	1 116	1 118	1 111	1 059	1 089	994	1 053	1 224	1 096	865	13 159
1997	1 213	1 245	1 225	1 231	1 180	1 041	1 236	979	1 191	1 200	1 268	1 005	14 014
1998	1 064	1 333	1 444	1 336	1 346	1 430	1 206	1 099	1 228	1 337	1 182	945	14 950
1999	1 277	1 297	1 611	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4 185

ANNEXE 3 - DIVULGATION DE L'INFORMATION

En vertu de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*, le surintendant doit rendre compte au Parlement chaque année des progrès réalisés par les institutions financières en matière d'amélioration de la communication de l'information sur la situation financière. En 1997, le BSIF a diffusé des lignes directrices à l'intention des institutions de dépôts et des sociétés d'assurances-vie fédérales. En général, chaque institutions doit déterminer et décrire les risques importants influant sur ses activités, et préciser sa démarche en matière de gestion des risques.

Le BSIF a examiné un échantillon d'états financiers des institutions de dépôts et des sociétés des assurances-vie pour évaluer la conformité aux lignes directrices et comparer le niveau de divulgation d'une année sur l'autre. En général, les institutions de dépôts ont fourni de bons renseignements sur le risque de crédit et sur sa gestion. Le BSIF a noté une amélioration au chapitre de la divulgation des risques du marché et d'autres risques, mais il souhaiterait davantage, plus particulièrement dans le cas des sociétés de fiducie et des banques de moindre envergure.

Les rapports annuels des sociétés d'assurance-vie examinés par le BSIF présentaient peu d'amélioration au chapitre de la divulgation par rapport à ceux de l'année précédente. Le BSIF s'attend à ce que la divulgation des méthodes de gestion des risques et de contrôle soit améliorée au cours du prochain exercice.

L'an dernier, le BSIF a mentionné qu'il prévoyait de publier en 1998-1999 une ligne directrice sur la divulgation à l'intention des sociétés d'assurances multirisques. Des progrès ont été enregistrés au chapitre de la rédaction de la ligne directrice et une version finale devrait paraître d'ici la fin du présent exercice.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LE BSIF

L'adresse Internet du BSIF est : http://www.osfi-bsif.gc.ca.
Notre site offre un accès rapide aux allocutions, lignes directrices, mesures législatives, déclarations de principe, bulletins et données financières à jour, ainsi qu'à une liste des institutions financières réglementées par le BSIF.

Publications du BSIF *

Bulletin du BSIF
Lignes directrices en matière de comptabilité et de surveillance
Recueils des formulaires et des instructions
Le Point sur les pensions

* Des frais peuvent être exigés pour des exemplaires imprimés

Pour obtenir des copies de ces publications, veuillez communiquer avec le Service de diffusion des publications
255, rue Albert , 13e étage (Ottawa) K1A 0H2
Téléphone : (613) 990-7655
Télécopieur : (613) 952-8219
Courriel : pub@osfi-bsif.gc.ca

Plaintes et demandes de renseignements des consommateurs

La Division des communications et des affaires publiques du BSIF assure le traitement des plaintes et des demandes de renseignements des consommateurs au sujet des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux.
Téléphone : 1-800-385-8647
Télécopieur : (613) 990-5591
Courriel : extcomm@osfi-bsif.gc.ca

Bureaux du BSIF

255, rue Albert
Ottawa (Ontario) K1A 0H2
Téléphone : (613) 990-7788
C.P. 39

121, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Téléphone : (416) 973-6662

200, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 903
Montréal (Québec)
H2Z 1X4
Téléphone : (514) 283-4836

C.P. 11
1095, rue Pender Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique)
V6E 2M6
Téléphone : (604) 666-5335

Photographie : Colin Rowe Photography

Les photos des employés de Vancouver sont offertes par Graham Taylor

Impression : The Lowe-Martin Group