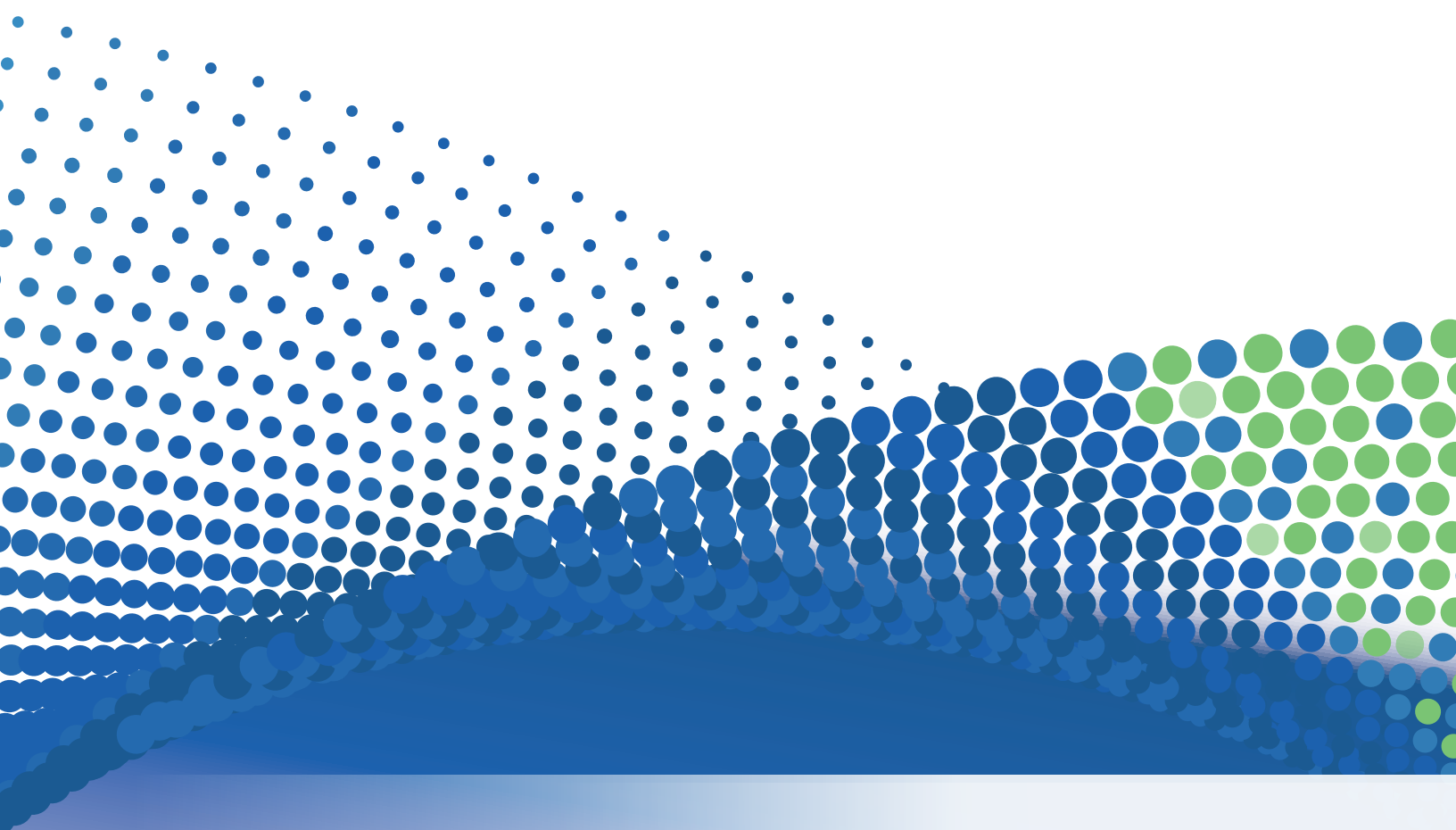




Financial Consumer  
Agency of Canada

Agence de la consommation  
en matière financière du Canada

# CADRE DE SURVEILLANCE



## **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

Version finale révisée

Avril 2017

### **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.

**Avril 2017**

N° de catalogue : 978-0-660-08275-2

ISBN : FCS-46/2017F-PDF

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2017

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

# TABLE DES MATIÈRES

Préface .....	III
1. Introduction .....	1
1.1. Agence de la consommation en matière financière du Canada .....	1
1.2. Entités réglementées .....	2
2. Principes directeurs .....	3
2.1. Transparence .....	3
2.2. Proactivité .....	3
2.3. Proportionnalité .....	3
2.4. Responsabilisation .....	3
3. Processus de surveillance .....	4
3.1. Classification des entités .....	4
3.2. Piliers de surveillance .....	5
4. Outils de promotion .....	7
4.1. Décisions de l'ACFC .....	7
4.2. Lignes directrices de l'ACFC .....	7
4.3. Interprétations de l'ACFC .....	7
4.4. Mobilisation des entités réglementées .....	8
4.5. Mobilisation des intervenants .....	8
5. Outils de surveillance .....	9
5.1. Profils des pratiques commerciales (entités du niveau 1 seulement) .....	9
5.2. Examens .....	10
5.3. Déclaration obligatoire .....	11
5.4. Renseignements de tiers .....	11
5.5. Examens de l'industrie .....	11
6. Outils de mise en application .....	12
6.1. Enquêtes .....	12
6.2. Avis de manquement .....	14
6.3. Plans d'action .....	14
6.4. Accords de conformité .....	14
6.5. Procès-verbaux de violation .....	15
6.6. Avis de non-conformité .....	17
7. Pour communiquer avec l'ACFC .....	18



# Préface

Un secteur financier stable est profitable pour tous les Canadiens. Cette stabilité repose en partie sur la confiance du public canadien à l'égard des institutions financières qui lui offrent des produits et des services. Pour maintenir ce lien de confiance avec le public, il est essentiel de protéger les consommateurs de manière rigoureuse et efficace.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a notamment pour mandat de superviser les pratiques commerciales des institutions financières sous réglementation fédérale, des exploitants de réseaux de cartes de paiement et des organismes externes de traitement des plaintes (entités réglementées). Afin d'être proactive, transparente et responsable et d'appliquer le principe de proportionnalité dans ses mesures, l'ACFC a amélioré son approche réglementaire en faisant preuve d'ouverture et d'innovation, et en établissant clairement ses attentes envers les entités qu'elle réglemente.

C'est avec plaisir que je vous présente le Cadre de surveillance de l'ACFC. Le présent document décrit la vision de l'ACFC en vue d'assurer une surveillance soutenue et efficace qui permettra aux Canadiens de continuer à profiter du cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers mis en place par le gouvernement du Canada. Il résume le mandat législatif de l'ACFC ainsi que ses rôles et responsabilités en matière de surveillance. Il décrit les entités qu'elle réglemente et leurs obligations ainsi que les rôles de divers autres intervenants. Finalement, le présent document énonce les activités et les outils au moyen desquels l'ACFC remplit son mandat de surveillance.

Le Cadre de surveillance met à jour et remplace le Cadre de conformité de l'ACFC. Bien que les activités fondamentales qui régissent l'approche en matière de surveillance demeurent inchangées, l'ACFC a incorporé de nombreuses améliorations et donne un aperçu plus clair de cette approche dans le présent document.

Le Cadre de surveillance n'est pas une initiative autonome. Ainsi, les processus et les fonctions internes de l'ACFC devront être redéfinis pour soutenir la mise en œuvre des éléments clés du Cadre modernisé. Le Cadre et les initiatives sous-jacentes qui seront entreprises pour appuyer son application seront mis en œuvre progressivement. L'ACFC amorcera la mise en œuvre du Cadre de surveillance en novembre 2017.

Le Cadre de surveillance est axé sur les concepts clés suivants :

- La prévention des manquements aux obligations en matière de pratiques commerciales est le fondement du Cadre. Les entités réglementées doivent comprendre leurs obligations envers les consommateurs de produits et services financiers et faire preuve de proactivité pour les respecter.
- Les entités réglementées doivent déterminer, atténuer et surveiller de façon proactive les risques et tenir l'ACFC informée de leurs risques particuliers et des mesures de contrôle qu'elles prennent à cet égard.
- L'ACFC se montre de plus en plus proactive dans ses efforts en vue de repérer les nouveaux risques avant qu'ils ne touchent les consommateurs et de communiquer des lignes directrices et d'autres renseignements.
- L'ACFC évalue et améliore de façon continue ses processus de surveillance et d'application de la loi afin de demeurer efficiente et efficace.

Le présent Cadre de surveillance permet de mieux comprendre les efforts de l'ACFC pour s'acquitter de son mandat de protection des consommateurs de produits et services financiers, mais ne constitue ni un guide exhaustif ni une déclaration d'engagement quant à la façon dont l'Agence procédera dans des cas précis. L'ACFC exercera un pouvoir discrétionnaire adapté à chaque cas.

Lucie M. A. Tedesco  
Commissaire de l'ACFC

# 1. Introduction

Le Cadre de surveillance décrit les principes et les processus qu'applique l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (« **ACFC** ») pour superviser les entités financières sous réglementation fédérale et s'assurer que les consommateurs et les commerçants continuent de bénéficier des mesures de protection pertinentes.

## 1.1. Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'ACFC joue un rôle clé dans la protection des consommateurs de produits et de services financiers en surveillant les pratiques des entités financières sous réglementation fédérale, en informant les consommateurs de leurs droits et responsabilités et en renforçant la littératie financière chez les Canadiens. Son **mandat** est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (Loi sur l'ACFC).

L'ACFC est dirigée par un **commissaire** qui fait rapport tous les ans au Parlement par l'entremise du ministre des Finances. La Direction de la surveillance et de la promotion de l'ACFC poursuit ses objectifs de surveillance par le biais des activités de ses trois divisions : la Division de la surveillance, la Division de la mise en application et la Division de la promotion et des politiques.

La **mission** de surveillance de l'Agence est prévue dans la Loi sur l'ACFC :

- superviser les entités réglementées pour s'assurer qu'elles se conforment **aux obligations législatives, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics qu'elles ont pris** qui relèvent de l'ACFC (collectivement leurs « **obligations en matière de pratiques commerciales** »);
- inciter les entités réglementées à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre leurs obligations en matière de pratiques commerciales;
- surveiller et évaluer les tendances et les nouveaux enjeux qui pourraient influencer sur les consommateurs de produits et services financiers, et collaborer avec d'autres organismes gouvernementaux, organismes de réglementation et intervenants pour favoriser la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent.

Plus particulièrement, l'ACFC surveille la conformité des entités réglementées aux dispositions visant les consommateurs énoncées dans les 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 (les « **entités réglementées** ») suivantes :

- **Institutions financières sous réglementation fédérale (IFRF)**

Les **IFRF** comprennent les banques ainsi que les coopératives de crédit fédérales, les sociétés d'assurances, les sociétés de fiducie et de prêt et les associations de détail.

- **Organismes externes de traitement des plaintes (OETP)**

Les **OETP** sont des organismes indépendants autorisés, en vertu de la *Loi sur les banques*, à traiter les plaintes de consommateurs transmises à un niveau supérieur qui visent les produits et les services offerts par leurs membres. Toutes les banques et coopératives de crédit fédérales doivent être membres d'un OETP.

- **Exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP)**

Les **ERCP** exploitent ou gèrent des réseaux de cartes de paiement par le biais de normes et des procédures qui régissent l'acceptation, la transmission et le traitement des opérations de paiement et en facilitent le transfert électronique de données et de fonds. Les exploitants de réseaux de cartes de paiement ERCP établissent les règles et les contrôles auxquels sont assujettis les participants des réseaux de cartes de crédit et de débit.

***Si la surveillance favorise la conformité, les entités réglementées ont l'entière responsabilité de remplir leurs obligations en matière de pratiques commerciales.***

L'ACFC s'attend à ce que les administrateurs et les dirigeants d'une entité réglementée dirigent ou supervisent l'adoption de pratiques d'affaires et l'établissement de fonctions de gouvernance et de surveillance indépendante. Ces pratiques et fonctions visent la conformité de l'entité réglementée à ses obligations en matière de pratiques commerciales.

De plus, les entités réglementées doivent déclarer de façon proactive à l'ACFC les enjeux ou les situations nouvelles qui pourraient avoir un impact sur leur risque de non-conformité en matière de pratiques commerciales.



## 2. Principes directeurs

Les activités et les décisions de l'ACFC en matière de surveillance sont orientées par son mandat et s'appuient sur les quatre principes suivants.

### 2.1. Transparence

La transparence permet de fournir aux entités réglementées une plus grande prévisibilité et favorise une collaboration fructueuse entre les intervenants. L'ACFC applique le principe de transparence en communiquant ses attentes, ses préoccupations et ses priorités clairement, rapidement et souvent.

### 2.2. Proactivité

L'ACFC s'efforce de cibler rapidement les nouveaux enjeux et les tendances du marché. Elle intervient en temps opportun afin de promouvoir des pratiques commerciales responsables.

### 2.3. Proportionnalité

L'ACFC alloue ses ressources en tenant compte du profil de risque des différentes entités réglementées et prend des mesures d'application qui sont proportionnelles à la gravité du manquement.

### 2.4. Responsabilisation

L'ACFC est responsable de l'exécution de son mandat et de l'application des mesures qui en découlent. Elle mène ses activités de surveillance de manière uniforme et professionnelle, en temps opportun, et respecte les normes de service établies.

# 3. Processus de surveillance

## 3.1. Classification des entités

Conformément à l'approche fondée sur les risques, les entités réglementées sont classées soit au niveau 1 soit au niveau 2, selon le niveau de risque que présentent leurs pratiques commerciales<sup>1</sup> ou le niveau de risque inhérent à leurs activités commerciales. Ce classement aide l'Agence à établir la nature et l'étendue de ses activités de surveillance auprès des différentes entités réglementées.

### Niveau 1

Les entités réglementées du niveau 1 participent à des activités commerciales qui présentent un risque inhérent. La nature des produits ou services offerts par ces entités exige le respect des obligations relatives aux pratiques commerciales dont l'ACFC assure la surveillance.

Les entités du niveau 1 comprennent un large éventail d'entités réglementées qui utilisent des modèles de gestion différents : les institutions financières sous réglementation fédérale, qui offrent aux consommateurs des produits et des services financiers au détail; les exploitants de réseaux de cartes de paiement, qui gèrent des réseaux dont les participants offrent des services de paiement aux commerçants; et les organismes externes de traitement des plaintes, qui offrent des services de résolution de différends aux banques qui sont leurs membres.

L'ACFC surveille les pratiques des entités du niveau 1 de façon proactive et désigne pour chaque entité un agent principal parmi son personnel, qui assure la liaison avec l'Agence. L'étendue et la fréquence des activités de surveillance proactive de l'Agence varient selon les obligations en matière de pratiques commerciales applicables à l'entité du niveau 1, la taille de cette entité et la complexité de son modèle d'affaires. Ces renseignements sont compris dans le profil des pratiques commerciales de l'entité (voir la [sous-section 5.1](#)).

***L'étendue et la fréquence des activités de supervision proactive des entités du niveau 1 par l'ACFC varient selon les risques inhérents aux activités commerciales de chaque entité et la capacité de l'entité à gérer efficacement ces risques.***

<sup>1</sup> Le Cadre définit le risque relatif aux pratiques commerciales comme le risque de contrevenir aux obligations en matière de pratiques commerciales dont l'ACFC assure la surveillance.

## Niveau 2

Les entités du niveau 2 sont des entités réglementées comme les banques et les sociétés de fiducie qui n'offrent pas de produits ni de services au détail aux consommateurs ainsi que les compagnies d'assurances dont les activités se limitent à la vente de produits et de services d'assurance.

L'ACFC surveille les pratiques des entités réglementées du niveau 2, car il s'agit d'entités sous réglementation fédérale. Cependant, en raison de la nature des produits et services que ces entités offrent, les obligations en matière de pratiques commerciales dont l'ACFC assure la surveillance ne s'appliquent pas généralement à leur modèle de gestion. Ces entités prennent part à des activités commerciales qui présentent un risque minime de contrevenir aux obligations en matière de pratiques commerciales.

Par conséquent, les entités réglementées du niveau 2 font l'objet d'une surveillance beaucoup moins étroite par l'ACFC que celles du niveau 1. L'ACFC reclassera toute entité réglementée du niveau 2 qui modifie son modèle de gestion pour y inclure des produits ou services qui accroissent le risque pour cette entité de contrevenir à ses obligations fédérales en matière de pratiques commerciales.

### 3.2. Piliers de surveillance

L'ACFC utilise divers outils de surveillance qui contribuent, dans l'ensemble, aux trois piliers de surveillance :

- **promouvoir** des pratiques commerciales responsables;
- **surveiller** les pratiques commerciales;
- **mettre en application** des obligations relatives aux pratiques commerciales.

Ces piliers font partie d'un tout et ne s'excluent pas mutuellement : une mesure prise par rapport à un pilier peut orienter les mesures relatives à un autre pilier. Par exemple, dans le cadre de ses activités de promotion ou de surveillance de la conformité, l'ACFC peut déterminer le besoin d'enquêter sur un manquement possible.

La figure 1 présente les outils le plus souvent associés à chaque pilier. Cette figure est présentée à titre d'information seulement et ne limite aucunement les interventions auxquelles l'ACFC peut procéder. L'ACFC choisit l'outil ou les outils qu'elle juge nécessaires en fonction de chaque situation. Dans certains cas, elle peut utiliser le même outil pour réaliser des activités se rapportant à plus d'un pilier.

À moins d'indication contraire, les outils mentionnés ci-dessous sont utilisés pour surveiller le respect des obligations en matière de pratiques commerciales, c'est-à-dire des obligations législatives, des codes de conduite volontaires et des engagements publics. Chacun de ces outils est présenté en détail dans les trois sections suivantes du présent document.

***Les principes directeurs et les piliers de surveillance de l'ACFC sont les fondements de son Cadre de surveillance : une démarche globale et souple permettant à l'ACFC d'atteindre ses objectifs.***

**FIGURE 1 :**  
**Outils de surveillance**

<b>Promotion de pratiques commerciales responsables</b>	<b>Surveillance des pratiques commerciales</b>	<b>Mise en application des obligations relatives aux pratiques commerciales</b>
Décisions de l'ACFC Lignes directrices de l'ACFC Interprétations de l'ACFC Mobilisation des entités réglementées Mobilisation des intervenants	Profils des pratiques commerciales Examens Déclaration obligatoire Renseignements de tiers Examens de l'industrie	Enquêtes Avis de manquement Plans d'action Accords de conformité Procès-verbaux de violation <sup>2</sup> Avis de non-conformité <sup>3</sup>
<i>Des mesures d'application peuvent être prises à la lumière de renseignements obtenus dans le cadre d'activités liées à n'importe quel pilier.</i>		

2 Un procès-verbal de violation peut être dressé dans le cas d'un manquement à une obligation législative ou à un accord de conformité.

3 Un avis de non-conformité peut être émis dans le cas d'un manquement à une obligation aux termes d'un code de conduite volontaire ou à un engagement public.

## 4. Outils de 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 favorise des pratiques commerciales responsables en communiquant, rapidement et souvent, ses attentes et ses interprétations à l'aide de différents outils.

### 4.1. Décisions de l'ACFC

Les **décisions de l'ACFC** donnent de l'information sur les procès-verbaux de violation et les avis de décisions (pour les violations aux lois ou aux règlements) ou sur les avis de non-conformité (pour les manquements aux codes de conduite volontaires ou aux engagements publics). La publication des décisions de l'ACFC permet de mieux faire connaître les pratiques des entités réglementées et permet aux entités réglementées d'évaluer leurs propres pratiques commerciales et de prendre les mesures correctives qui s'imposent afin d'assurer leur conformité. Les décisions sont publiées conformément aux **Principes régissant la publication des décisions de l'ACFC**.

### 4.2. Lignes directrices de l'ACFC

Les **lignes directrices de l'ACFC** énoncent les modalités auxquelles les entités réglementées doivent se conformer afin de respecter leurs obligations en matière de pratiques commerciales. Élaborées à la suite de consultations auprès des intervenants, les lignes directrices établissent des normes de portée générale pour le secteur et des pratiques prudentes que les entités réglementées doivent intégrer à leurs activités commerciales.

### 4.3. Interprétations de l'ACFC

Les interprétations de l'ACFC fournissent le point de vue de l'ACFC sur l'applicabilité d'une obligation à une pratique commerciale en particulier. Elles peuvent être publiées à la demande d'une entité réglementée ou être publiées de façon proactive afin d'aider les entités réglementées à interpréter leurs obligations en matière de pratiques commerciales.

Lorsqu'une entité réglementée demande officiellement une interprétation, l'interprétation publiée par l'ACFC a force exécutoire pour ce cas en particulier, à condition que tous les faits pertinents aient été présentés avec exactitude et qu'ils demeurent sensiblement les mêmes, et que la pratique soit appliquée de la façon proposée. Même si les interprétations visent des cas précis et leurs circonstances particulières, leur publication permet de fournir des éléments d'orientation aux entités qui se trouvent dans des situations essentiellement similaires.

L'ACFC peut également publier une interprétation de façon proactive afin de promouvoir des pratiques commerciales responsables et de fournir des éléments d'orientation aux entités réglementées. Les interprétations publiées par l'ACFC de façon proactive ne limitent pas l'ACFC quant à sa façon d'aborder des situations similaires.

#### **4.4. Mobilisation des entités réglementées**

L'ACFC rencontre régulièrement les cadres supérieurs des entités réglementées pour leur faire part de ses priorités, nouer un lien de confiance et promouvoir des pratiques commerciales responsables. L'ACFC mobilise aussi les entités réglementées grâce aux séances annuelles à l'intention de l'industrie, qui offrent l'occasion de discuter ouvertement et d'échanger de l'information sur des sujets comme les nouvelles tendances et les enjeux émergents, les plans et les priorités ainsi que les défis qui se posent en matière de surveillance et de conformité.

Les entités du niveau 1 bénéficient également d'une surveillance proactive dans le cadre de laquelle l'ACFC maintient une communication continue avec chacune d'elles (voir la [sous-section 5.1](#), Profils des pratiques commerciales).

#### **4.5. Mobilisation des intervenants**

L'ACFC mise sur la compréhension et la confiance en incitant les intervenants à contribuer à l'exécution de son mandat. Elle utilise plusieurs moyens pour mobiliser les intervenants, y compris les consultations publiques, les tables rondes, les allocutions et les sondages. L'ACFC communique avec divers groupes de consommateurs pour solliciter leurs opinions au sujet du contexte réglementaire ainsi que des tendances du marché et des nouveaux enjeux qui pourraient avoir des incidences sur les Canadiens. L'ACFC peut aussi publier des études de cas hypothétiques, des bulletins d'information, des communiqués de presse et d'autres documents afin de promouvoir des pratiques commerciales responsables.

# 5. Outils de surveillance

La surveillance des pratiques commerciales des entités réglementées implique une évaluation continue de leur niveau de conformité. Les activités de surveillance de l'ACFC comprennent également la collecte et l'évaluation de renseignements sur les enjeux actuels et émergents du secteur financier. Les outils de surveillance de l'ACFC sont décrits ci-dessous.

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

L'ACFC reconnaît que les modèles de gestion varient considérablement entre les divers types d'entités réglementées du niveau 1. Elle utilise un processus défini et dynamique pour recueillir des renseignements sur le modèle de gestion de chaque institution et tient à jour un profil de risque pour chaque entité réglementée du niveau 1.

L'ACFC utilise ces renseignements pour établir une distinction entre les différentes entités du niveau 1 selon les risques inhérents aux pratiques commerciales de chacune d'elles et leur capacité à gérer ces risques. Ce processus permet de créer un profil des pratiques commerciales pour chaque entité du niveau 1. L'ACFC se fonde sur ce profil pour déterminer l'étendue et la fréquence de ses activités de surveillance auprès d'une entité donnée ainsi que pour affecter ses ressources. L'étendue et la fréquence des activités de surveillance varient donc d'une entité du niveau 1 à l'autre.

Ce processus se déroule en trois étapes :

**Planification :** Les agents principaux de l'ACFC dressent un plan de surveillance annuel pour chaque entité réglementée du niveau 1 relevant de leur portefeuille. Les plans de surveillance peuvent également établir les activités à envisager pour l'avenir.

**Exécution :** Lors de la préparation d'un profil des pratiques commerciales, l'ACFC porte une attention particulière aux facteurs suivants :

- le modèle de gestion et les risques inhérents aux pratiques commerciales de l'entité;
- la méthode de gestion des risques de l'entité réglementée et la façon dont elle se conforme à ses obligations en matière de pratiques commerciales (p. ex., l'efficacité des fonctions de surveillance, notamment la vérification de la conformité, la gestion des risques, la vérification interne, la surveillance assurée par la haute direction et par le conseil d'administration, le cas échéant);
- la croissance prévue ou les changements au modèle de gestion;
- l'historique des enquêtes et des manquements;
- les tendances ou les enjeux cernés dans le cadre de la surveillance continue;

**FIGURE 2**  
**Cycle d'établissement du profil de pratiques commerciales**



- la culture en matière de conformité;
- la volonté et la capacité à respecter les obligations en matière de pratiques commerciales et à atténuer les risques de façon proactive.

**Présentation de rapports :** Les agents principaux de l'ACFC mettent à jour les profils des pratiques commerciales des entités réglementées du niveau 1 en fonction des données recueillies lors de l'étape d'exécution. Les profils sont présentés individuellement ou collectivement à la haute direction de l'ACFC et servent à établir les priorités des années suivantes.

## 5.2. Examens

L'ACFC peut effectuer un examen d'une entité réglementée donnée pour s'assurer qu'elle respecte ses obligations en matière de pratiques commerciales. Plus précisément, les renseignements recueillis dans le cadre d'un examen servent à mettre à jour le profil des pratiques commerciales de l'entité réglementée, à déterminer dans quelle mesure celle-ci respecte ses obligations en matière de pratiques commerciales ou à contrôler l'application de mesures correctives.

L'ACFC peut examiner des documents (p. ex., politiques et procédures, documents de formation ou d'information, rapports de vérification ou rapports du conseil d'administration) et interroger les employés afin de vérifier notamment 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 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 remet à l'ACFC les documents dont l'Agence a besoin pour réaliser un examen dans ses bureaux.

À la suite de l'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 déficiences 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 déficiences relevées. Les entités réglementées doivent corriger les déficiences le plus rapidement possible et informer l'ACFC de l'avancement de leurs travaux. Dans le cas où les mesures correctives prises sont inadéquates, l'ACFC peut prendre des mesures d'é mise en application.

L'ACFC doit examiner toutes les entités réglementées une fois par année afin de vérifier si elles respectent leurs obligations en matière de pratiques commerciales<sup>4</sup>. L'ACFC mène ses examens annuels grâce à divers outils décrits dans le présent Cadre de surveillance et fait rapport de ses résultats au ministre des Finances.

<sup>4</sup> Article 659 de la *Loi sur les banques*, article 520.3 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, article 696 de la *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 452.3 de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 5(2) de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.



### 5.3. Déclaration obligatoire

Les entités réglementées doivent fournir certains renseignements à l'ACFC dans les délais prévus et selon les modalités prescrites par les [lois](#). Ces renseignements visent notamment les descriptions des procédures de traitement des plaintes, les déclarations annuelles et les avis de fermeture de succursales. Ces documents sont examinés afin de déterminer la conformité par rapport aux exigences. Le non-respect des exigences imposées par la loi en matière de dépôt de documents peut entraîner des mesures de mise en application.

Comme le prévoit son mandat, l'ACFC demande aussi aux entités réglementées de lui présenter d'autres [renseignements](#), y compris un rapport des plaintes soumise et des enjeux de conformité, les statistiques récentes concernant des secteurs d'activité particuliers et les questionnaires d'auto-évaluation remplis.

### 5.4. Renseignements de tiers

Les tiers, par exemple les consommateurs et les commerçants, contribuent eux aussi au processus de surveillance en participant à des consultations ou en déposant une plainte directement auprès du [Centre des services aux consommateurs de l'ACFC](#). Peu importe leur source, les renseignements que recueille l'ACFC peuvent justifier une enquête, et ce, même s'ils proviennent d'une plainte, d'une couverture médiatique ou d'un autre organisme de réglementation.

### 5.5. Examens de l'industrie

Les [examens de l'industrie](#) servent à recueillir de l'information auprès de plusieurs entités réglementées ou des intervenants sur une question donnée liée aux pratiques commerciales et sur des sujets qui concernent le secteur des services financiers en général. Ces examens contribuent à l'atteinte 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 le niveau de conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales;
- recueillir des renseignements pour des discussions sur les politiques.

L'ACFC s'attend à ce que les entités réglementées qui participent aux examens de l'industrie se conforment à ses demandes. L'information issue de ces examens pourrait être utilisée pour fournir une orientation, établir des pratiques exemplaires ou informer des décideurs. Les examens peuvent aussi servir à déceler des défauts de conformité qui mèneront à la prise de mesures de mise en application.

# 6. Outils de mise en application

Le processus d'application commence dès que l'ACFC ouvre une enquête au sujet d'un manquement potentiel à une obligation en matière de pratiques commerciales. Si l'ACFC conclut qu'il y a bel et bien eu manquement, elle a recours aux outils appropriés de mise en application pour assurer la conformité et prévenir les cas futurs de non-conformité.

## 6.1. Enquêtes

**Enquêtes préliminaires** : L'ACFC conduit une enquête préliminaire pour déterminer :

- si un manquement potentiel relève de son pouvoir de surveillance;
- l'existence, la nature et la durée du manquement potentiel;
- si le manquement potentiel est un cas isolé ou un problème systémique.

Si, à la suite de l'enquête préliminaire, l'ACFC croit qu'il y a eu manquement, elle fera alors une enquête approfondie ou émettra un avis de manquement (voir la [sous-section 6.2](#)).

L'ACFC avise l'entité réglementée de la date où elle a recueilli assez d'information sur le manquement potentiel. Les procédures relatives à une violation ne peuvent être entamées plus de deux ans suivant cette date<sup>5</sup>.

**Enquêtes** : L'ACFC fait enquête lorsqu'elle doit obtenir des renseignements supplémentaires au sujet d'un manquement identifié lors d'une enquête préliminaire. Les entités doivent fournir l'information dans le délai et le format requis<sup>6</sup>. Si elles ne respectent pas ces exigences, elles peuvent se voir contraintes de fournir l'information<sup>7</sup>.

À la fin de l'enquête de l'ACFC sur le manquement, la Division de la surveillance et de l'application de l'ACFC émet l'un ou l'autre des documents suivants :

- a) un **avis de manquement** (voir la [sous-section 6.2](#)), qui peut obliger l'entité réglementée à conclure un accord de conformité (voir la [sous-section 6.4](#)) ou à se doter d'un plan d'action (voir la [sous-section 6.3](#));
- b) un **rapport de conformité**, qui peut mener à l'émission d'un procès-verbal de violation (voir la [sous-section 6.5](#)) ou d'un avis de non-conformité (voir la [sous-section 6.6](#)), et à l'établissement d'un accord de conformité (voir la sous-section 6.4) ou d'un plan d'action (voir la [sous-section 6.3](#)).

Un rapport de conformité présente les faits relatifs au manquement, une évaluation de la gravité du manquement et des recommandations quant aux mesures de mise en application. L'entité réglementée a 30 jours civils pour prendre connaissance du rapport et valider les faits. L'ACFC s'attend à ce que l'entité réglementée fasse preuve de diligence raisonnable à cet égard. Tous les commentaires reçus de l'entité

<sup>5</sup> Paragraphe 30(1) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*.

<sup>6</sup> 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*, article 452.1 de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*.

<sup>7</sup> 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*, article 452.4 de la *Loi sur les associations coopératives de crédit*.

réglementée sont inclus au dossier, qui fera l'objet d'un examen par le commissaire adjoint. Celui-ci déterminera s'il existe des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise. Cet examen peut entraîner l'émission d'un procès-verbal de violation ou d'un avis de non-conformité.

**FIGURE 3**  
**Déroulement habituel des activités de mise en application**



**Choix de l'outil de mise en application :** Les sections 6.2 à 6.6 décrivent les divers outils dont dispose l'ACFC pour intervenir en cas de manquement à une obligation en matière de pratiques commerciales. L'ACFC prend des mesures de mise en application qui sont proportionnelles à la gravité et aux circonstances du manquement, en tenant compte de facteurs tels que:

- le dossier de conformité de l'entité réglementée (qui comprend tous les manquements, plans d'action et ententes de conformité);
- le degré de négligence ou la nature de l'intention;
- l'efficacité des contrôles internes;
- le risque de récidive;
- le temps qui a été requis pour cerner et corriger le manquement;
- les circonstances entourant la détermination du manquement;
- l'ampleur du préjudice direct ou indirect porté aux consommateurs ou aux commerçants;
- les plans de correction 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);
- l'objet du manquement et les priorités de l'ACFC ou du gouvernement.

## 6.2. Avis de manquement

Selon la gravité du manquement, l'ACFC peut émettre un avis de manquement de niveau 1, 2 ou 3.

L'ACFC peut émettre un **avis de manquement de niveau 1** s'il s'agit d'un manquement mineur ou d'un incident isolé. L'ACFC peut aussi émettre un avis de niveau 1 si l'entité réglementée détermine et corrige rapidement un manquement systémique et qu'elle démontre que le risque de récurrence est faible, et si les préjudices ou répercussions sont minimales.

L'ACFC peut émettre un **avis de manquement de niveau 2** lors d'un manquement de gravité élevée (voir la [sous-section 6.1](#) pour connaître les facteurs).

L'ACFC peut émettre un **avis de manquement de niveau 3** lors d'un manquement d'une gravité plus élevée ou lorsque la situation exige que les enjeux constatés soient portés à la connaissance des échelons supérieurs de l'entité réglementée. Au nombre des exemples figurent les situations suivantes :

- l'entité réglementée se montre réfractaire à la conformité volontaire;
- la situation exige la mise en place urgente de mesures correctives;
- le manquement est symptomatique d'un problème généralisé en matière de conformité qui doit être réglé.

En plus d'émettre un avis de manquement, l'ACFC peut exiger de l'entité réglementée qu'elle mette en œuvre un plan d'action (voir la [sous-section 6.3](#)) ou qu'elle conclue un accord de conformité (voir la [sous-section 6.4](#)) indiquant les mesures correctives à prendre.

À la suite de la réception d'un avis de manquement, les entités réglementées doivent évaluer leurs politiques et leurs processus afin de s'assurer de bien cerner les risques et de les atténuer, et de réduire au minimum les risques de récurrence. Tout défaut de prendre des mesures correctives adéquates ou toute récurrence peut entraîner la prise de mesures de mise en application plus rigoureuses.

## 6.3. Plans d'action

Le plan d'action décrit en détail les mesures correctives exigées afin de corriger un manquement à une obligation en matière de pratiques commerciales ou de prévenir toute récurrence, et indique les délais d'exécution qui y sont associés. L'ACFC établit les paramètres et les délais de concert avec les entités réglementées. Ces dernières peuvent avoir à fournir à l'ACFC des comptes rendus périodiques pendant toute la période visée par le plan d'action, puis à lui remettre un rapport complet lorsque toutes les mesures ont été prises.

## 6.4. Accords de conformité

L'accord de conformité précise les mesures correctives exigées afin de corriger un manquement à une obligation en matière de pratiques commerciales, de prévenir toute récurrence de manquement ou de mettre en œuvre des mesures visant à renforcer la conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales.

L'ACFC établit les paramètres et les délais de concert avec les entités réglementées. Les entités réglementées peuvent avoir à fournir à l'ACFC des comptes rendus périodiques pendant toute la période visée par l'accord de conformité, puis à lui remettre un rapport complet lorsque toutes les mesures ont été prises à la satisfaction de l'ACFC.

En cas de violation d'un accord de conformité visant des obligations légales ou réglementaires, l'ACFC peut dresser un procès-verbal de violation<sup>8</sup>. En cas de violation d'un accord de conformité visant des obligations non législatives, l'ACFC peut émettre un avis de non-conformité.

## 6.5. Procès-verbaux de violation

Selon les circonstances et la gravité de la violation, l'ACFC peut émettre un procès-verbal de violation lorsqu'elle a des motifs raisonnables de croire qu'une entité réglementée a enfreint une obligation législative (appelée « disposition visant les consommateurs »<sup>9</sup>) ou ne s'est pas conformée à une exigence de son accord de conformité.

Le procès-verbal de violation précise le nom de l'entité réglementée, la nature des violations commises et les sanctions administratives pécuniaires (SAP) proposées<sup>10</sup>.

Après avoir reçu un procès-verbal de violation, une entité réglementée peut payer la SAP, présenter des observations au commissaire dans les 30 jours qui suivent, ou ne rien faire.

Si une entité réglementée paie la pénalité ou omet de donner suite au procès-verbal, son action ou son omission sera considérée comme un aveu de responsabilité à l'égard de la violation<sup>11</sup>. Dans de tels cas, le procès-verbal de violation demeure et il est assujéti aux [Principes régissant la publication des décisions de l'ACFC](#).

**Sanction administrative pécuniaire (SAP) :** Le montant maximal de la SAP est fixé à 50 000 \$ par violation pour les personnes physiques et à 500 000 \$ par violation pour toutes les autres personnes, y compris les entités réglementées<sup>12</sup>. La SAP est payable au receveur général du Canada<sup>13</sup>. Si elle n'est pas payée, la SAP représente une dette envers Sa Majesté la Reine du chef du Canada et peut, à ce titre, être recouvrée devant la Cour fédérale<sup>14</sup>.

### ***Les sanctions administratives pécuniaires sont imposées pour :***

- ***favoriser la protection des consommateurs et des commerçants de produits et services financiers;***
- ***préserver l'intégrité du marché des produits et services financiers;***
- ***renforcer la confiance du public à l'endroit du secteur financier sous réglementation fédérale;***
- ***dissuader les entités réglementées d'appliquer des pratiques commerciales contraires à leurs obligations.***

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

<sup>9</sup> Article 2 de la Loi sur l'ACFC.

<sup>10</sup> Paragraphe 22(3) de la Loi sur l'ACFC.

<sup>11</sup> Alinéa 23(3) de la Loi sur l'ACFC.

<sup>12</sup> Paragraphe 19(2) de la Loi sur l'ACFC.

<sup>13</sup> Paragraphe 25(3) de la Loi sur l'ACFC.

<sup>14</sup> Paragraphe 25(1) de la Loi sur l'ACFC.

Le montant de la SAP est déterminé au terme de l'analyse des critères<sup>15</sup> suivants, qui sont appliqués en tenant compte de l'objet général de la Loi sur l'ACFC :

- *Nature de l'intention ou degré de négligence* : L'ACFC tient compte de facteurs tels que le type de manquement commis et sa gravité; la nature de l'incident, c'est-à-dire, un incident isolé ou une récidive; le fait que l'entité réglementée a fait preuve ou non de malveillance; le profil général de l'entité réglementée, y compris sa taille et la complexité de ses activités; la qualité de ses contrôles internes; et sa disposition générale à la conformité.
- *Gravité du tort causé* : L'ACFC tient compte de facteurs tels que la perte financière directe occasionnée aux consommateurs; l'incapacité des consommateurs à prendre des décisions éclairées en raison d'un manque d'information ou de renseignements ambigus ou trompeurs; les répercussions de la violation sur les consommateurs, le public et le secteur financier sous réglementation fédérale; ainsi que la nature et le nombre des consommateurs ou des commerçants touchés.
- *Antécédents de conformité* : L'ACFC tient compte des antécédents de violation ou de condamnation de l'entité réglementée pendant les cinq années précédant la violation.

**Observations** : L'entité réglementée peut présenter des observations au commissaire dans les 30 jours civils suivant la signification du procès-verbal de violation. Il s'agit là de la seule possibilité pour une entité réglementée de présenter des observations au commissaire sur le procès-verbal de violation, la SAP proposée et la publication de son nom. Ces observations écrites énoncent la position et les éléments de preuve de l'entité réglementée vis-à-vis du procès-verbal de violation, de la SAP proposée, de la publication de son nom et de toute autre question dont l'entité réglementée souhaite entretenir le commissaire avant que celui-ci ne rende sa décision<sup>16</sup>. Au besoin, le commissaire peut demander à l'entité réglementée de fournir des renseignements supplémentaires.

**Avis de décision** : En cas de violation, la décision du commissaire sur la violation, la SAP ou la divulgation du nom de l'entité réglementée est communiquée au moyen d'un avis de décision, lequel précise les motifs de sa décision<sup>17</sup>. Les motifs de décision présentent les faits et le raisonnement qui ont mené le commissaire à prendre cette décision. Si des observations sont présentées, le commissaire en prend connaissance en même temps qu'il prend connaissance du rapport de conformité et détermine si, selon la prépondérance des probabilités, une violation a été commise. S'il détermine qu'il y a eu violation, le commissaire peut imposer la SAP proposée ou une SAP moindre ou encore n'imposer aucune SAP<sup>18</sup>. L'entité réglementée peut en appeler de la décision du commissaire devant la Cour fédérale<sup>19</sup>.

---

<sup>15</sup> Article 20 de la Loi sur l'ACFC.

<sup>16</sup> Paragraphe 23(2) de la Loi sur l'ACFC.

<sup>17</sup> Paragraphe 23(4) de la Loi sur l'ACFC.

<sup>18</sup> Paragraphe 23(2) de la Loi sur l'ACFC.

<sup>19</sup> Paragraphe 24(1) de la Loi sur l'ACFC.

**Publication :** Le commissaire peut, à sa discrétion, divulguer la nature d'une violation, le nom de l'entité réglementée et le montant de la SAP<sup>20</sup>. L'ACFC divulgue toujours la nature de la violation et la SAP imposée dans la **décision** qu'elle publie. En utilisant le pouvoir discrétionnaire que la loi lui confère pour décider si le nom de l'entité sera également révélé, le commissaire tient compte de facteurs tels que :

- la sensibilisation des consommateurs;
- la promotion de la conformité des entités réglementées;
- la gravité des actions ou des omissions commises par l'entité réglementée;
- la volonté de l'entité réglementée d'assumer la responsabilité de la violation;
- le degré de collaboration dont l'entité réglementée a fait preuve durant l'enquête;
- les répercussions de la violation sur les consommateurs et la confiance des consommateurs;
- le potentiel de dissuasion.

L'ACFC publie de l'information relative aux violations conformément aux **Principes régissant la publication des décisions de l'ACFC**.

## 6.6. Avis de non-conformité

L'ACFC peut émettre un avis de non-conformité si une enquête révèle qu'une entité réglementée a manqué à ses obligations aux termes d'un code de conduite volontaire ou encore à un engagement public. La nature du manquement est précisée dans l'avis de non-conformité.

**Observations :** L'entité réglementée peut présenter des observations au commissaire dans les 30 jours civils suivant la signification d'un avis de non-conformité. Ces observations écrites énoncent la position de l'entité réglementée vis-à-vis de l'avis de non-conformité et doivent être présentées conformément aux directives contenues dans l'avis. Au besoin, le commissaire peut demander à l'entité réglementée de fournir des renseignements supplémentaires. Si l'entité réglementée choisit de ne pas présenter d'observations, elle est réputée avoir enfreint le code volontaire de conduite ou avoir manqué à son engagement public. Dans ces cas, l'avis de non-conformité demeure et est consigné au dossier de conformité de l'entité réglementée.

**Avis de décision :** Si des observations sont présentées, le commissaire en prend connaissance en même temps qu'il prend connaissance du rapport de conformité et détermine si, selon la prépondérance des probabilités, une violation a été commise. La décision du commissaire est communiquée au moyen d'un avis de décision, lequel précise les motifs de sa décision. Les motifs de décision présentent les faits et le raisonnement qui ont mené le commissaire à prendre cette décision.

**Publication :** Si elle établit qu'une entité réglementée a manqué à ses obligations aux termes d'un code de conduite volontaire ou à un engagement public, l'ACFC rendra publique la nature du manquement en publiant sa **décision** conformément aux **Principes régissant la publication des décisions de l'ACFC**.

---

<sup>20</sup> Article 31 de la Loi sur l'ACFC.

## 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 l'agent principal de l'ACFC qui leur a été affecté. Pour obtenir des renseignements ou pour faire des suggestions ou des commentaires, il suffit de communiquer avec l'ACFC par courrier électronique ou postal, par télécopieur ou par téléphone.

**Courriel :** [info@acfc-fcac.gc.ca](mailto:info@acfc-fcac.gc.ca)

### **Téléphone**

Pour obtenir des services en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Pour obtenir des services en français : 1-866-461-ACFC (2232)

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, 6<sup>e</sup> étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9



