

# Consultation auprès du secteur des institutions de dépôts (CSID) 2018-2019

Version définitive du rapport

**Rapport préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières**

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro du contrat : 59017-180009/CY

Valeur du contrat : 70 246,45 \$, TVH incluse

Date d'attribution : Le 2 août 2018

Date de livraison : Juillet 2019

Numéro d'enregistrement : POR 025-18

Pour de plus amples renseignements au sujet du présent rapport, prière de communiquer avec le Bureau du surintendant des institutions financières, à l'adresse [information@osfi-bsif.gc.ca](mailto:information@osfi-bsif.gc.ca).

***This document is also available in English***

## **Droit d'auteur**

### **Consultation auprès du secteur des institutions de dépôts (CSID) 2018-2019**

#### **Version définitive du rapport**

Rapport préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Juillet 2019

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a confié à Sage Research Corporation la tâche de mener une étude qualitative sur l'opinion publique afin d'examiner les perceptions de la prestation du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des institutions de dépôts fédérales. Elle avait pour objectif d'évaluer les consignes du BSIF à l'intention des instances sectorielles, ses activités de surveillance et son processus d'agrément des demandes d'agrément réglementaire. Des entrevues ont été menées auprès de 63 cadres de 38 institutions de dépôts entre le 14 février et le 8 mai 2019. La présente publication fait état des conclusions de cette étude de recherche sur l'opinion publique.

Cette publication est aussi disponible en anglais sous le titre *Deposit-Taking Institutions Sector Consultation (DTISC) 2018-19*.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Il faut obtenir au préalable l'autorisation écrite du Bureau du surintendant des institutions financières. Pour de plus amples renseignements au sujet du présent rapport, prière de communiquer avec le Bureau du surintendant des institutions financières, à l'adresse [information@osfi-bsif.gc.ca](mailto:information@osfi-bsif.gc.ca).

Division des communications et des consultations  
Bureau du surintendant des institutions financières  
255, rue Albert  
Ottawa (Ontario) K1A 0H2

**Numéro de catalogue :**  
IN4-31/2019F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**  
ISBN 978-0-660-31850-9

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 019-18) :**  
N° de catalogue IN4-31/2019E-PDF (Rapport final, anglais)  
978-0-660-31849-3

# **Table des matières**

<b>Résumé.....</b>	<b>1</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>10</b>
<b>Approche et méthodologie .....</b>	<b>10</b>
<b>Impressions globales à l'égard du BSIF.....</b>	<b>14</b>
<b>Consignes du BSIF .....</b>	<b>20</b>
<b>Surveillance exercée par le BSIF .....</b>	<b>30</b>
<b>Agréments .....</b>	<b>36</b>
<b>Communications avec le BSIF.....</b>	<b>38</b>
<b>Annexe A : Lettres d'invitation.....</b>	<b>41</b>
<b>Annexe B : Guide de discussion.....</b>	<b>46</b>

# Résumé

---

## Objet et objectifs de recherche

La recherche visait principalement à examiner les perceptions de la prestation du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des institutions de dépôts fédérales. Elle avait pour objectif d'évaluer les consignes du BSIF à l'intention des instances sectorielles, ses activités de surveillance et son processus d'agrément des demandes d'agrément réglementaire.

## Méthode

Au total, 44 entrevues ont été menées auprès de 38 institutions financières de dépôts (ID) réglementées par le BSIF, allant des petites institutions de dépôts aux banques d'importance systémique intérieure (BIS<sup>i</sup>). Au total, 63 personnes ont participé aux entrevues. Les participants étaient des premiers dirigeants, des chefs des finances, des chefs de la gestion des risques, des agents principaux de la conformité et d'autres cadres supérieurs.

Les entrevues ont été menées en personne ou par téléphone entre le 14 février et le 8 mai 2019. Chaque entretien a duré 60 minutes en moyenne.

## Mise en garde au sujet des études qualitatives

La consultation reposait sur une méthode qualitative et visait à dégager une vaste gamme d'opinions et d'interprétations plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Ainsi, les constatations donnent une idée de l'opinion des participants à propos des questions étudiées, mais ne peuvent être généralisées à l'ensemble des cadres supérieurs des institutions de dépôts réglementées par le BSIF. Les constatations indiquent plutôt des thèmes et une orientation. Elles ne peuvent être utilisées pour estimer le pourcentage ou le nombre de personnes qui ont une opinion particulière, car elles ne sont pas statistiquement projetables.

## Principales conclusions

### Impressions générales

#### ***Satisfaction à l'égard de la prestation du BSIF en qualité de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle du secteur des services financiers du Canada***

- La satisfaction à l'égard du BSIF est généralisée. Voici quelques exemples de perception positive.
  - Le BSIF est un organisme de réglementation et de surveillance fondé sur des principes, ce qui permet à toutes les ID de donner suite aux consignes en fonction de leur nature, de leur taille et de leur complexité. Les répondants qui ont de l'expérience avec les organismes de réglementation d'autres pays ont souvent indiqué qu'ils préféreraient cela à la réglementation davantage fondée sur des règles appliquée dans certains autres pays.

- Les relations de travail avec l'équipe de surveillance du BSIF sont bonnes. Les surveillants sont bien informés et professionnels et ils participent à l'établissement de relations avec l'ID.
- La communication est efficace. Le BSIF est facilement accessible, réceptif et professionnel. La communication est franche, ouverte et constructive. Le BSIF communique clairement ses attentes.
- Le BSIF dispose de processus efficaces pour consulter l'industrie.
- Le BSIF est un organisme de réglementation prudentielle efficace qui veille à la solidité du secteur canadien des institutions de dépôts.

### ***Accent sur les secteurs de risque***

- On estime que le BSIF concentre ses efforts sur de nombreux secteurs de risque pertinents. Il s'agit notamment de ce que certains ont décrit comme ses secteurs de risque « traditionnels » et de ceux dont il a été question dans les consignes récemment diffusées ou mises à jour.
- L'évaluation du BSIF est plus mitigée quant à sa proactivité face aux nouveaux enjeux. Le BSIF est perçu comme étant proactif dans certains domaines, mais presque tous les participants ont fait des suggestions sur les secteurs où le BSIF doit faire plus que ce qu'il a fait jusqu'à présent.
- Possibilités d'amélioration : Les deux priorités les plus souvent suggérées pour le BSIF au cours des deux prochaines années sont les suivantes :
  - *Cybersécurité et technologies émergentes* : Bien que le BSIF soit perçu comme ayant mis l'accent sur ce domaine très important de façon utile et comme ayant mis en place des ressources, il doit continuer à y porter attention et à renforcer la capacité de surveiller les risques qui en découlent.
  - Certains ont exprimé des préoccupations au sujet de la capacité du BSIF d'être concurrentiel pour attirer des personnes possédant une solide expertise en technologie et en services bancaires afin de composer avec l'ampleur de ces problèmes.
  - On suggère de mettre à jour les consignes sur le risque d'impartition, le risque lié aux tiers et le risque opérationnel pour tenir compte de l'impact et du rôle des technologies émergentes.
  - Il a également été suggéré que le BSIF doit faire davantage pour coordonner les cyberrisques avec d'autres autorités gouvernementales, car les cyberrisques à l'extérieur du secteur financier sous réglementation fédérale peuvent avoir une incidence sur le secteur.
  - *Secteur financier non réglementé* : Les « services bancaires parallèles » ont été largement mentionnés, particulièrement dans le contexte des prêts hypothécaires, tout comme les « technologies financières ». Par définition, il est reconnu que le BSIF n'a pas d'autorité réglementaire sur ces entités. Néanmoins, parce que le risque dans ces secteurs non réglementés peut causer des problèmes systémiques, les participants ont suggéré que le BSIF devrait au moins surveiller le risque dans le secteur non réglementé afin de déterminer si et comment cela pourrait influencer sur le risque pour les institutions financières fédérales (IFF).

## ***Possibilités d'amélioration***

Outre la priorisation des technologies cybernétiques et émergentes et du secteur financier non réglementé, voici les suggestions les plus courantes :

- Continuer d'insister sur une meilleure prise en compte de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque des ID dans les consignes et la surveillance. Certains ont fait remarquer que le BSIF s'est amélioré au cours des dernières années, mais d'autres estiment qu'il peut mieux faire encore. Cette question portait plus particulièrement sur a) les exigences de déclaration et de conformité qui sont perçues comme étant onéreuses pour les ID de plus petite taille et b) certaines ID qui ne sont pas des institutions de dépôts de détail.
- BIS<sup>i</sup> : Tenir davantage compte des répercussions défavorables de l'adoption anticipée des normes internationales, en particulier sur la concurrence.

## **Consignes**

### ***Élaboration de consignes***

- Le BSIF a mis en place de bons processus pour obtenir les commentaires du secteur, et il élabore habituellement des consignes de façon délibérée et réfléchie. En revanche, selon certains, le BSIF tarde parfois trop à diffuser la version finale des lignes directrices.
- Le BSIF a mis à jour diverses lignes directrices au cours des dernières années. Toutefois, certains ont suggéré que des lignes directrices de plus longue date devaient être mises à jour, notamment les lignes directrices B-10, E-4B, B-8 et A-10.

### ***Équilibrer les considérations prudentielles et la nécessité de faire face à la concurrence***

- La plupart des participants estiment que le BSIF élabore des consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence.
- Préoccupations exprimées :
  - BIS<sup>i</sup> : L'adoption anticipée des normes peut nuire à la compétitivité internationale. S'agissant de la suite des choses, on s'inquiète de l'adoption anticipée de la norme du plancher sur les actifs pondérés en fonction des risques de Bâle III, de l'examen fondamental du portefeuille de négociation (EFPN) et de l'approche standard pour mesurer le risque de crédit de contrepartie (AS-RCC).
  - ID de taille moyenne : Certains ont dit que les consignes, plus particulièrement en ce qui concerne les exigences de liquidité, favorisent parfois les BIS<sup>i</sup>, de sorte qu'il est plus difficile pour les petites institutions d'affronter la concurrence.
  - Petites ID : Bien que l'on considère généralement que le BSIF cherche à équilibrer la nécessité de faire face à la concurrence, les bonnes intentions ne se reflètent pas toujours dans la pratique.

### **Consultation sur l'IFRS 9 et résumé des commentaires des interlocuteurs**

- Les participants ont surtout été positifs au sujet du processus de consultation sur la norme IFRS 9 et de la clarté et de l'utilité du résumé des commentaires des intervenants. Cela dit, certains estiment que le BSIF aurait pu faire davantage pour accepter les suggestions de l'industrie.
- Certaines BIS<sup>i</sup> ont profité de cette discussion pour exprimer leurs préoccupations au sujet de la mise en œuvre de l'IFRS 9 :
  - Certains estiment que le BSIF n'a pas donné les mêmes directives à toutes les BIS<sup>i</sup>, ce qui a entraîné des différences au chapitre de la mise en œuvre et des résultats. Quelques répondants attribuent cette situation en partie au manque d'expertise du BSIF à l'égard de la norme IFRS 9.
  - Certains craignent que, compte tenu des différents résultats découlant de la variabilité des modèles et des processus à l'échelle des BIS<sup>i</sup>, le BSIF tente maintenant, après coup, d'assurer l'uniformité entre les BIS<sup>i</sup> sans tenir compte des subtilités des activités et des approches des différentes BIS<sup>i</sup>.

### **B-20 : Processus de consultation et communication des attentes**

- Le processus de consultation sur la ligne directrice B-20 a fait l'objet de nombreux éloges : il s'agissait d'un processus efficace pour obtenir les commentaires de l'industrie, et le BSIF a répondu aux questions et aux suggestions des instances sectorielles, bien que tous ne soient pas d'accord avec les décisions de ce dernier.
- Le BSIF a communiqué efficacement ses attentes. Les séances d'information sectorielles de décembre 2017 ont été utiles. Les employés du BSIF présents aux séances étaient bien informés et en mesure de répondre aux questions.
- Certains participants ont utilisé cette discussion afin d'exprimer leurs préoccupations au sujet de la mise en œuvre de la ligne directrice B-20 :
  - Certains ont l'impression que ce ne sont pas toutes les ID qui se sont conformées entièrement en même temps. Ils estiment que le BSIF aurait dû veiller à ce que toutes les ID adoptent la ligne directrice B-20 dans le même délai.
  - Certains sont d'avis que la façon dont les ID ont mis en œuvre la ligne directrice B-20 était différente, de sorte que cela a pu engendrer des avantages ou des inconvénients concurrentiels. Ils estiment que les exigences du BSIF auraient dû être plus uniformes pour les différentes ID.

### **E-21 : Communication des attentes et utilité du modèle d'autoévaluation (questions posées aux petites et moyennes ID)**

- La ligne directrice E-21 est perçue comme bien rédigée et, de concert avec les échanges avec le BSIF au sujet de la ligne directrice, la plupart des répondants estiment que le BSIF a clairement communiqué ses attentes.

- Quelques répondants ont exprimé des préoccupations :
  - Plusieurs ont dit qu’il y avait une certaine confusion au sujet de l’applicabilité de la ligne directrice aux succursales de banques étrangères.
  - Plusieurs ont dit que la ligne directrice E-21 s’applique aux « petites » institutions (plus particulièrement aux « petites institutions moins complexes dont le profil de risque opérationnel est faible »), mais qu’elle ne définit pas clairement ce que l’on entend par « petites » et comment cela influe sur les attentes du BSIF.
- La plupart de ceux qui ont utilisé le modèle d’autoévaluation ont trouvé utile de cerner les lacunes dans la gestion du risque opérationnel et de dresser une liste des mesures de contrôle pendant la mise en œuvre.

### ***E-23 : Communication des attentes (questions posées aux BIS<sup>i</sup>)***

- Toutes les BIS<sup>i</sup> estiment que la ligne directrice E-23 communique clairement les attentes du BSIF au secteur.
- Quelques suggestions ont été faites :
  - Outre la rétroaction verbale du BSIF au sujet de l’autoévaluation d’une ID, il aurait été utile d’obtenir par écrit une rétroaction comportant à la fois des commentaires propres à l’institution et des observations sectorielles sur les pratiques exemplaires.
  - Une séance de type foire aux questions, semblable peut-être aux séances d’information sectorielles tenues pour la ligne directrice B-20, aurait été utile pour mieux comprendre la ligne directrice E-23.

### **Prise en compte de la nature, de la taille et de la complexité des ID**

Cette question a été abordée dans deux contextes au cours de l’entrevue, une fois en ce qui concerne les consignes (à l’intention des petites et moyennes ID), puis en ce qui concerne la surveillance (à l’intention de toutes les ID).

- *Consignes :*

La plupart des petites et moyennes ID estiment que les consignes du BSIF tiennent compte, à tout le moins dans une certaine mesure, de la nature, de la taille et de la complexité des ID :

- Au sein de ce groupe, il y avait une gamme d’opinions allant de « la plupart des lignes directrices ne tiennent pas compte de la nature, de la taille ou de la complexité, mais un petit nombre d’entre elles le font » à « certaines lignes directrices tiennent compte de la nature, de la taille ou de la complexité, mais d’autres non ». Le point de vue commun à cet égard est que le BSIF doit continuer de faire davantage pour être sensible aux caractéristiques des ID à mesure que les consignes sont instaurées ou mises à jour.
- Certains estiment que le BSIF s’est amélioré ces dernières années en intégrant la nature, la taille et la complexité à ses consignes et recommandations en matière de surveillance. Certains répondants ont aussi applaudi le fait que le BSIF a mis sur pied une équipe chargée des petites et moyennes ID.



- *Surveillance*

- La plupart des BIS<sup>i</sup> et des ID de taille moyenne sont d’avis que les activités de surveillance du BSIF tiennent compte de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque de leur institution. On s’inquiète du fait qu’il semble que le BSIF adopte parfois ce qu’il considère comme une pratique exemplaire d’une BIS<sup>i</sup> et qu’il oblige ensuite toutes les autres BIS<sup>i</sup> à l’adopter sans tenir compte de la faisabilité ou de l’applicabilité à d’autres institutions.
- La plupart des petites ID sont d’avis que les activités de surveillance du BSIF tiennent compte de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque de leur institution, et la satisfaction à l’égard de la surveillance est plus répandue qu’à l’égard des consignes. Certains ont fait remarquer que, lorsque les consignes ne tiennent pas compte des caractéristiques de l’institution, l’équipe de surveillance les aide à appliquer les consignes de façon appropriée à leur institution. D’autres ont fait remarquer que l’approche fondée sur les risques du BSIF permet aux ID de plus petite taille de concentrer leurs ressources sur les aspects les plus importants.

- *Préoccupations*

Parmi les quelques ID de plus petite taille moins satisfaites :

- Certaines ID offrant des services spécialisés ou non traditionnels soutiennent que le BSIF n’adapte pas suffisamment sa surveillance à leur modèle d’affaires ou ne tient pas compte du profil de risque plus faible de leur type d’activité.
- Quelques répondants ont dit que même si le BSIF parle de la prise en compte de la nature et de la taille de l’institution, cela ne figure pas toujours dans les conclusions de surveillance.
- Certains estiment que les exigences en matière de rapports et de conformité sont onéreuses et disproportionnées compte tenu des profils de risque et des ressources limitées des ID des petites ID.
- Certains disent que les équipes de spécialistes du BSIF n’évaluent pas toujours adéquatement l’institution. Quelques-uns estiment que l’équipe de surveillance a aidé à atténuer ce problème en collaborant avec les équipes de spécialistes, mais d’autres soutiennent qu’il leur a été difficile de faire comprendre leurs activités aux équipes de spécialistes.

## **Surveillance**

### ***Évaluation globale***

Dans l’ensemble, les évaluations de la surveillance exercée par le BSIF sont très positives, et cela vaut pour les ID de toutes tailles et de tous types. Les évaluations positives portaient notamment sur ce qui suit :

- Bonne communication à plusieurs égards :
  - Facilement accessible
  - Répond aux demandes
  - Dialogue ouvert et franc qui facilite les interactions constructives
  - Offre des occasions de discuter de toute préoccupation

- Professionnel
- Connaissance des lignes directrices
- Participation à l'établissement d'une relation avec l'institution et compréhension de ses activités
- Établissement des priorités en fonction des risques

### ***Possibilités d'amélioration***

Bon nombre de participants sont satisfaits de leur équipe de surveillance, mais un nombre relativement faible d'ID font état de possibilités d'amélioration :

- *Prise en compte de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque* : On estime que le BSIF s'est amélioré à cet égard, mais certaines ID de plus petite taille, en particulier celles qui ne sont pas des institutions de dépôts de détail traditionnelles, estiment qu'il y a place à amélioration. Certaines ID de plus petite taille sont d'avis que le BSIF ne tient pas suffisamment compte des répercussions de ses demandes et de ses exigences en ce qui a trait aux ressources et aux exigences technologiques, et de la rapidité avec laquelle les institutions de plus petite taille peuvent répondre à ses demandes.
- *Roulement, surtout dans le cas du chargé de surveillance* : Certaines ID qui ont connu un roulement fréquent (c.-à-d. dont le chargé de surveillance a changé en moins de deux ans, et plus particulièrement celles dont le chargé de surveillance a changé maintes fois après avoir été en poste moins de deux ans) se sont plaintes du temps et des efforts disproportionnés qu'elles doivent consacrer à familiariser le nouveau chargé de surveillance avec leurs activités. Certains répondants estiment que le transfert de connaissances au nouveau chargé de surveillance devrait être amélioré.
- *Expérience et expertise*
  - Plusieurs petites ID estiment que le BSIF mise sur les petites institutions pour former le personnel moins expérimenté, de sorte qu'elles n'ont pas l'impression de bénéficier des services de surveillants chevronnés.
  - Quelques petites ID ont dit que, d'après leur expérience, il n'y a pas toujours une bonne complémentarité entre les institutions et les équipes chargées de les surveiller – les membres de l'équipe donnent l'impression qu'ils ont affaire à une grande institution, et non qu'ils comprennent bien les défis auxquels font face les petites ID.
  - Certaines BIS<sup>i</sup> ont exprimé des préoccupations au sujet de la compétitivité du BSIF pour continuer d'attirer des spécialistes possédant une solide expertise en technologie compte tenu de l'impact croissant des nouvelles technologies sur l'industrie.

### **Agréments**

- La satisfaction à l'égard du processus d'agrément est élevée. La plupart des répondants disent que le BSIF a établi des attentes claires à l'égard de ce que les institutions doivent inclure dans les documents qu'ils soumettent, qu'il leur a donné l'occasion de discuter au besoin, et qu'il traite les demandes dans un délai raisonnable compte tenu de la nature de ces dernières.

- Parmi les quelques répondants qui ont exprimé des préoccupations, les plaintes ont trait aux longs délais d’approbation des modèles ou des types de demandes plus complexes, ou au fait que le BSIF a indiqué un délai d’approbation inexact et n’a pas communiqué de façon proactive des explications au sujet du retard.

### **Communication**

- De façon générale, les répondants estiment que le BSIF réussit bien au chapitre des communications. C’est notamment le cas des réponses aux demandes de renseignements sur la version finale des consignes et à d’autres questions, et des communications écrites.
- L’une des préoccupations soulevées par un petit nombre de participants est que le BSIF ne soumet pas toujours ses recommandations de surveillance par écrit. Par exemple, un scénario précis mentionné portait sur des recommandations dans un domaine où la ligne directrice pertinente n’a pas été mise à jour depuis de nombreuses années et où les attentes du BSIF en matière de surveillance semblent avoir évolué. L’absence de recommandations écrites peut causer des problèmes pour les auditeurs internes ou le conseil d’administration.
- Toutes les ID participantes dont le siège social se trouve à l’extérieur du Québec sont satisfaites de la capacité d’interagir avec le BSIF dans la langue de leur choix, soit l’anglais. Parmi les ID dont le siège social se trouve au Québec, il n’y a pas de problème majeur. Ces ID constatent que certains employés du BSIF à Toronto et à Ottawa ne parlent pas français, mais estiment que le BSIF est motivé à essayer d’offrir des services en français, notamment en veillant à la présence d’un interprète aux réunions. Quelques ID du Québec estiment qu’il serait bon de recevoir la correspondance sur la surveillance en anglais et en français parce qu’elles sont des organismes bilingues.

### **Coût de l’enquête**

Cette enquête a coûté 70 246,45 \$ (TVH comprise).

### **Utilisation prévue de cette information**

Les constatations de notre enquête aideront le BSIF à évaluer dans quelle mesure il s’acquitte globalement de son mandat, et à améliorer au besoin le rendement de ses activités de réglementation et de surveillance des ID fédérales.

### **Déclaration de neutralité politique**

À titre de cadre supérieur de *Sage Research Corporation*, j’atteste par la présente que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique sur les communications et l’image de marque* et la *Directive sur la gestion des communications*. Plus précisément, le produit livré ne contient aucun renvoi à des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des cotes avec l’électorat ou des cotes de performance d’un parti politique ou de son chef.

Anita Pollak

Anita Pollak

Présidente, *Sage Research Corporation*

# Introduction

---

## Contexte et objet

Depuis 1998, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) commande des consultations auprès de cadres supérieurs du milieu des finances afin de connaître leur appréciation de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. En 2018, le BSIF a chargé *Sage Research Corporation (Sage)*, un cabinet de recherche indépendant, de procéder à une consultation auprès d'intervenants clés du secteur des institutions de dépôts (ID) dans le but de savoir ce qu'ils pensent du BSIF.

## Objectifs de la recherche

Les objectifs de la recherche étaient les suivants.

- Évaluer le rendement global du BSIF et l'efficacité avec laquelle ce dernier s'acquitte de son mandat en matière de surveillance et de consignes
- Évaluer la satisfaction de l'industrie à l'égard du BSIF à titre de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle du secteur des institutions de dépôts du Canada, et formuler des suggestions à l'égard des aspects que le BSIF pourrait améliorer
- Examiner les secteurs de risque propres au secteur des institutions de dépôts
- Cerner les nouveaux enjeux qui, de l'avis des principaux intervenants, devraient constituer les principales priorités du BSIF au cours des deux prochaines années en matière de réglementation du secteur.

## Approche et méthodologie

---

### Composition de l'échantillon

- Trente-huit institutions de dépôts ont participé à la recherche, représentant près de la moitié de l'échantillon total d'ID réglementées par le BSIF. Sept de ces institutions sont établies au Québec et les 31 autres, ailleurs au Canada.
- Quarante-quatre entrevues ont été menées auprès de ces institutions, soit 39 en anglais et cinq, en français.
- Au total, 63 personnes ont participé aux entrevues.

Voici la ventilation des entrevues menées selon la taille et le type d'institution.

	<b>Nombre d'institutions</b>	<b>Nombre d'entrevues</b>	<b>Nombre de participants</b>
	N=38	N=44	N= 63
<b>Taille de l'institution</b>			
Grandes institutions de dépôts (BIS <sup>i</sup> )	6	12	17
Institutions de dépôts de taille moyenne	8	8	13

Petites institutions de dépôts	24	24	33
<b>Type d'institution</b>			
Banques intérieures	16	22	28
Sociétés de fiducie intérieures	8	8	12
Banques étrangères (succursale à services complets ou succursale)	14	14	23

Voici un résumé du titre ou du poste des personnes qui ont participé aux entrevues.

	<b>Nombre de participants</b>
	N= 63
<b>Titre/poste du participant</b>	
Premier dirigeant ou agent principal	14
Directeur financier	15
Agent principal de la gestion des risques	18
Dirigeant principal de la conformité	10
Conseiller juridique	3
Autre	3

## Démarche

**Échantillon :** Le BSIF a fourni à *Sage Research Corporation* les noms et les coordonnées des personnes-ressources de 86 institutions de dépôts. Sage Research a recommandé un plan d'échantillonnage au BSIF. Le plan cible visait à être représentatif des premiers dirigeants, des chefs des finances, des agents principaux de la gestion des risques et des agents principaux de la conformité dans l'ensemble des institutions de dépôts. Sage a choisi au hasard des personnes susceptibles d'être interviewées dans des institutions de différentes tailles et de divers types.

**Processus de recrutement :** Les personnes sélectionnées ont reçu par la poste une trousse contenant :

- une lettre d'invitation du surintendant du BSIF;
- une lettre de Sage fournissant des renseignements supplémentaires sur les prochaines étapes;
- une copie du guide de discussion complet pour permettre aux participants de se préparer à l'entrevue.

Environ une semaine après l'envoi postal, les experts-conseils principaux de Sage, qui étaient également chargés de mener les entrevues, ont communiqué avec chaque participant potentiel pour lui demander s'il était disposé à participer à la consultation et pour fixer une date et une heure pour l'entrevue. Dans certains cas, la personne choisie a désigné une autre personne de son

organisation pour l'entrevue; dans d'autres, elle a demandé que l'entrevue soit menée avec plus d'une personne de son institution (11 des 44 entrevues ont fait intervenir plus d'un participant).

Dans la région du Grand Toronto et à Montréal, les participants ont eu le choix de répondre aux entrevues en personne ou par téléphone. Les personnes à l'extérieur de ces deux régions ont été interviewées par téléphone. Des 44 entrevues réalisées, 29 ont été menées par téléphone et 15 en personne.

**Méthode** : On a eu recours à une méthode de recherche qualitative fondée sur une entrevue semi-structurée et individuelle; cette démarche donne un aperçu approfondi qu'il est impossible de réaliser à l'aide d'autres méthodes de recherche, en particulier les sondages purement quantitatifs. Les entretiens individuels permettent d'approfondir les perceptions de l'efficacité du BSIF.

### **Déroulement des entrevues**

- Les entrevues ont eu lieu entre le 14 février et le 8 mai 2019.
- Elles duraient, en moyenne, 60 minutes.
- On a demandé aux participants la permission d'enregistrer l'entrevue. Des participants aux 44 entrevues, 32 ont accepté et 12 ont refusé. Les intervieweurs ont pris des notes détaillées dans les cas où la ou les personnes interviewées n'ont pas accepté que l'entrevue soit enregistrée.
- Les participants n'ont reçu aucune rétribution pour leur participation. À la suite de l'entrevue, chaque participant a reçu une note de remerciement de l'intervieweur de l'équipe de recherche de Sage. À la fin du projet, Sage a envoyé aux participants une note de remerciement au nom du surintendant du BSIF.
- Au total, quatre intervieweurs ont pris part à la recherche. Des mesures ont été prises pour veiller à ce que tous les animateurs soient bien préparés et au courant des thèmes qui ressortent des diverses entrevues.
  - On a dû faire appel à plusieurs intervieweurs pour s'assurer que les entrevues soient menées dans la langue officielle choisie par chaque participant.
  - Anne Kilpatrick compte de nombreuses années d'expérience de la réalisation d'entrevues pour le BSIF auprès de ce groupe cible. Pour familiariser l'équipe de recherche avec le processus, des entrevues en tandem en anglais ont été réalisées avec deux membres de l'équipe de recherche de Sage, Anita Pollak et Rick Robson.
  - Avant les premières entrevues en français, Sylvain Laroche, l'intervieweur en français, a reçu plusieurs comptes rendus sur les thèmes attendus et les résultats des premières entrevues en anglais.
  - Tous les intervieweurs ont partagé de façon continue les leçons tirées des entrevues.
- Six des 39 entrevues en anglais ont été réalisées en tandem en personne. Les autres ont été réalisées par un seul intervieweur dans la langue de préférence du participant :
  - Les entrevues en tandem ont été menées par Anita Pollak (5 entrevues), Rick Robson (1 entrevue) et Anne Kilpatrick (les 6 entrevues).
  - Les entrevues individuelles en anglais ont été menées par Anita Pollak. Les entrevues en français ont été menées par Sylvain Laroche.
- L'entrevue durait, en moyenne, 60 minutes.

### **Mise en garde au sujet des études qualitatives**

La consultation reposait sur une méthode qualitative et visait à dégager une vaste gamme d'opinions et d'interprétations plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Ainsi, les constatations donnent une idée de l'opinion des participants à propos des questions étudiées, mais ne peuvent être généralisées à l'ensemble des cadres supérieurs des institutions de dépôts réglementées par le BSIF. Les constatations indiquent plutôt des thèmes et une orientation. Elles ne peuvent être utilisées pour estimer le pourcentage ou le nombre de personnes qui ont une opinion particulière, car elles ne sont pas statistiquement projetables.



## **Impressions globales à l'égard du BSIF**

---

**Satisfaction générale à l'endroit du BSIF dans son rôle de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle**

***Q.1 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la prestation du BSIF en qualité de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle du secteur canadien des services financiers?***

La satisfaction à l'égard du BSIF est générale. Même si, à divers degrés, certaines ID ont des problèmes ou des suggestions, l'évaluation globale est généralement positive.

Perceptions positives générales du BSIF

- Le BSIF est un organisme de réglementation et de surveillance fondé sur des principes, ce qui permet à toutes les ID de donner suite aux consignes en fonction de leur nature, de leur taille et de leur complexité. Les répondants qui ont de l'expérience avec les organismes de réglementation d'autres pays ont souvent indiqué qu'ils préféreraient cela à la réglementation davantage fondée sur des règles appliquée dans certains autres pays.
- Les relations de travail avec l'équipe de surveillance du BSIF sont bonnes. L'équipe de surveillance est bien informée et professionnelle et participe à l'établissement de relations avec l'institution.
- La communication est efficace. Le BSIF est facilement accessible, réceptif et professionnel. La communication est franche, ouverte et constructive.
- Le BSIF dispose de processus efficaces pour consulter les instances sectorielles.
- Le BSIF est un organisme de réglementation prudentielle efficace qui veille à la solidité du secteur canadien des institutions de dépôts.

Certains répondants sont également satisfaits de la bonne réputation du BSIF auprès de la communauté internationale, ce qui en fait un représentant efficace du secteur financier canadien.

Même si les impressions générales au sujet du BSIF sont positives, certains participants ont soulevé diverses questions ou ont suggéré des pistes d'amélioration que l'organisme devrait envisager. Elles sont mentionnées dans les sections pertinentes du rapport.

**Accent sur les secteurs de risque du secteur des institutions de dépôts**

***Q.2 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la pertinence des secteurs de risque des institutions de dépôts sur lesquels il axe ses efforts?***

***Q.3 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la proactivité dont il fait preuve à l'égard des nouveaux enjeux du secteur des institutions de dépôts?***

***Q.4 En un point ou deux, à quels secteurs de risque des institutions de dépôts le BSIF devrait-il accorder la priorité dans les deux prochaines années?***

## **Aperçu**

On estime que le BSIF concentre ses efforts sur de nombreux secteurs de risque pertinents. Il s'agit notamment de ce que certains ont décrit comme ses secteurs de risque « traditionnels » et de ceux dont il a été question dans les consignes récemment diffusées ou mises à jour. Très peu de participants ont mentionné que les risques faisaient actuellement l'objet d'une insistance inappropriée ou inutile.

C'est au chapitre de la proactivité dont fait preuve le BSIF à l'égard des nouveaux secteurs de risque que l'évaluation est plus mitigée. Le BSIF est perçu comme étant proactif dans certains domaines, mais presque tous les participants ont fait des suggestions sur les secteurs où le BSIF doit faire plus que ce qu'il a fait jusqu'à présent.

Plusieurs participants disent que le BSIF réagit parfois de façon démesurée à un problème, surtout lorsqu'il est abordé dans les médias – l'exemple qu'ils ont donné est la façon dont le BSIF a réagi à un problème il y a quelques années lorsque des préoccupations ont été soulevées au sujet d'une ID dans le secteur du crédit hypothécaire, et ils ont laissé entendre que le BSIF avait réagi de façon excessive à la situation.

L'évaluation des progrès du BSIF en matière de gestion des risques peut être divisée en plusieurs catégories :

- Secteurs de risque sur lesquels le BSIF s'est concentré de façon appropriée au cours des dernières années
- Secteurs de risque sur lesquels le BSIF s'est concentré au cours des dernières années, mais où il reste beaucoup à faire
- Secteurs de risque où on estime que le BSIF a peu fait et qu'il doit en faire plus

### **Secteurs de risque sur lesquels le BSIF s'est concentré de façon appropriée au cours des dernières années**

Au cours des dernières années, le BSIF a ciblé des secteurs de risque pour lesquels il a récemment émis ou mis à jour des consignes, notamment les liquidités (LAR – *Normes de liquidité*), la gouvernance d'entreprise, le risque de modélisation (E-23, *Gestion du risque de modélisation à l'échelle de l'entreprise pour les institutions de dépôts*) et la dette hypothécaire (B-20, *Pratiques et procédures de souscription de prêts hypothécaires résidentiels*).

Certains de ces secteurs de risque ont été signalés comme des secteurs pouvant devoir être révisés ou peaufinés ultérieurement. Toutefois, contrairement aux secteurs de risque de la prochaine catégorie, les participants n'ont pas dit qu'il fallait élargir la portée de l'attention. Par exemple, certains participants ont indiqué que la ligne directrice B-20 pourrait devoir être révisée à mesure que les règles actuelles entrent en vigueur et que le marché du logement évolue. Selon l'un d'eux, la ligne directrice E-23 pourrait devoir être révisée à l'avenir à mesure que l'utilisation des modèles évolue, y compris par exemple l'utilisation de l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique dans l'élaboration des modèles.

**Domaines de risque sur lesquels le BSIF s'est concentré au cours des dernières années, mais où il reste beaucoup à faire**

*Cybersécurité et technologies émergentes* : Bon nombre de participants ont indiqué qu'il s'agissait d'une priorité très importante sur laquelle le BSIF doit se pencher. Cela comprend non seulement la cybersécurité, mais aussi la réponse réglementaire aux diverses technologies en développement qui influent sur le secteur des services financiers. Les répondants reconnaissent et apprécient que le BSIF se concentre sur ce domaine et qu'il cherche à accroître sa capacité en la matière. Toutefois, l'ampleur des enjeux et la numérisation rapide et continue des services financiers font en sorte que le BSIF doit continuer d'insister sur cette question et de renforcer ses ressources et son expertise techniques. Certains estiment que le BSIF tarde à régler les problèmes de cybersécurité; d'autres se disent préoccupés par la capacité du BSIF d'être concurrentiel pour attirer des personnes possédant une solide expertise en technologie et dans le secteur bancaire.

Certains répondants ont mentionné d'autres domaines où les consignes sont touchées par les technologies émergentes et qui, à leur avis, devront être mises à jour en priorité :

- *Risque d'impartition/lié aux tiers* : Les exemples mentionnés comprennent l'impartition des services infonuagiques et l'incidence des services de paiement de tiers. Dans ce contexte, une petite ID a fait remarquer que certains de ces tiers sont de très grandes sociétés, et qu'une institution de cette taille a très peu de poids en soi pour influencer sur les pratiques du fournisseur en matière de risque. L'institution estime que le BSIF peut jouer un rôle en établissant des normes pour toutes les IFF.
- *Risque opérationnel* : Certains répondants ont laissé entendre que l'utilisation accrue de nouvelles technologies et le recours à des tiers pour les services technologiques ont une incidence sur le risque opérationnel. Ils ont proposé que la ligne directrice du BSIF sur le risque opérationnel intègre mieux les risques découlant de ces facteurs.

Plus particulièrement, les participants des BIS<sup>i</sup>, mais aussi certaines autres ID, ont indiqué que le BSIF devait faire davantage pour coordonner les cyberrisques avec d'autres autorités gouvernementales. Par exemple, on a fait référence au ministère des Finances, à la Banque du Canada, au Commissariat à la protection de la vie privée, à Sécurité publique Canada et au Service canadien du renseignement de sécurité. Le cyberrisque est un enjeu de portée générale, et les cyberincidents à l'extérieur des institutions de dépôts fédérales peuvent avoir des répercussions sur le secteur sous réglementation fédérale. Plusieurs répondants disent qu'il est parfois difficile, du point de vue de la réglementation, de déterminer les limites entre le BSIF et les autres autorités. Parmi les exemples mentionnés, mentionnons la Banque du Canada en ce qui concerne les cyberrisques et le Commissariat à la protection de la vie privée au chapitre des Infocapsules qui touchent la confidentialité des données.

Voici d'autres suggestions formulées par quelques participants au sujet des rôles que le BSIF pourrait jouer en ce qui concerne le cyberrisque et les nouvelles technologies.

- Faciliter l'échange d'information entre les ID sur les expériences et les pratiques exemplaires en matière de cybersécurité.

- Effectuer des simulations de crise à l'échelle de l'industrie (c.-à-d. pas seulement à l'échelle d'une seule institution) pour simuler l'effet d'un incident de cybersécurité à grande échelle et la réaction à celui-ci. On suggère d'inclure le rôle du BSIF et la réponse à l'incident de cybersécurité.
- Rassurer les ID au sujet de la cybersécurité au BSIF compte tenu de l'ampleur de l'information qu'il recueille auprès de chaque institution.

*Risque lié à la culture et à la déontologie* : Certains participants, toutes tailles confondues, estiment que le BSIF doit adopter une approche systémique plus proactive à l'égard du risque lié à la culture et à la déontologie. Plusieurs ont fait remarquer que le BSIF est plus proactif dans ce domaine, mais d'autres estiment qu'il réagit largement à la couverture médiatique sur ce sujet.

### **Secteurs de risque où on estime que le BSIF a peu fait et qu'il doit en faire plus**

*Secteur financier non réglementé* : Le terme « non réglementé » signifie ici non réglementé par le BSIF parce que l'institution n'est pas une IFF. Par définition, il est reconnu que le BSIF n'a pas d'autorité réglementaire sur ces institutions. Néanmoins, de nombreux participants de toutes tailles estiment que le BSIF devrait en faire plus qu'à l'heure actuelle. Ils soutiennent essentiellement que le risque dans ces secteurs non réglementés peut causer des problèmes systémiques qui influent sur le risque pesant sur les IFF, et que le BSIF doit donc être prêt à aider à atténuer le risque provenant du secteur financier non réglementé.

Les « services bancaires parallèles », au sens des prêts non réglementés, ont été largement mentionnés, particulièrement dans le contexte des prêts hypothécaires. Les répondants ont aussi souvent parlé des technologies financières et du rôle croissant des sociétés à vocation technologique à l'extérieur du périmètre des IFF dans la prestation de services financiers.

Les participants suggèrent que le BSIF devrait à tout le moins surveiller le risque dans le secteur non réglementé afin de déterminer si et comment cela pourrait influencer sur le risque pour les IFF. Plusieurs disent craindre que le BSIF ne le fasse pas en raison d'une mentalité « pas dans ma cour ». On suggère aussi que, si le BSIF estime qu'il ne peut assumer ce rôle seul, il devrait collaborer avec d'autres instances (p. ex., le ministère des Finances et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada) pour coordonner la surveillance.

*Services bancaires ouverts* : Certains répondants ont laissé entendre que le BSIF doit en faire davantage dans le dossier des services bancaires ouverts. On reconnaît que le ministère des Finances a récemment lancé une consultation, mais on estime actuellement que le BSIF a peu fait pour atténuer les répercussions des services bancaires ouverts. Quelques participants ont insisté sur les risques que les services bancaires ouverts peuvent poser pour des éléments comme la protection des renseignements personnels et des données, tandis que d'autres craignent que le BSIF n'instaure des règlements qui limitent excessivement les services bancaires ouverts.

*Cannabis* : Quelques participants estiment que le BSIF doit tenir compte des risques associés à la légalisation du cannabis. Un exemple est l'incidence sur les relations de correspondant bancaire avec les IF dans les pays où le cannabis n'est pas légal.

## Possibilités d'amélioration à titre d'organisme de réglementation et de surveillance

### *Q.5 En un point ou deux, quelles améliorations le BSIF pourrait-il apporter à sa prestation en qualité d'organisme de surveillance et de réglementation?*

Comme on l'a vu, les répondants sont généralement satisfaits du BSIF dans son rôle de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle du secteur des services financiers. Cela dit, voici les suggestions d'amélioration les plus fréquemment mentionnées.

- Continuer de mettre l'accent sur les cybertechnologies et les technologies émergentes. À cet égard, on s'inquiète de la compétitivité du BSIF pour ce qui est d'attirer des talents dans ces domaines.
- Continuer d'insister sur une meilleure prise en compte de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque des ID dans les consignes et la surveillance. Certains ont fait remarquer que le BSIF s'est amélioré au cours des dernières années, mais d'autres estiment qu'il peut mieux faire encore. Cette question portait plus particulièrement sur a) les exigences de déclaration et de conformité qui sont perçues comme étant onéreuses pour les petites ID; et b) certaines ID institutions qui ne sont pas des institutions de dépôts de détail.
- BIS<sup>i</sup> : Tenir davantage compte des répercussions négatives de l'adoption anticipée des normes internationales, en particulier sur la concurrence.

Diverses suggestions ont été formulées par un ou quelques participants.

- Assurer la coordination avec les autres organismes de réglementation. La suggestion était motivée par diverses raisons : assurer un régime de réglementation efficace du cyberrisque, éviter les chevauchements, et délimiter clairement qui réglemente quoi.
- Accent accru sur les petites ID lors des activités de sensibilisation :
  - Multiplier les forums d'échange d'information sur les pratiques exemplaires. Deux sujets particuliers ont été mentionnés : la cybersécurité et les technologies émergentes.
  - Faire participer les petites ID aux « consultations préalables », en plus des BIS<sup>i</sup>.
  - Veiller à ce que les petites ID aient une voix efficace lors des consultations étant donné qu'elles disposent de moins de ressources à cette fin. Dans ce contexte, certains disent que, même si l'Association des banquiers canadiens (ABC) est une bonne organisation inclusive, ils la perçoivent comme plus représentative des points de vue des grandes institutions lors des consultations simplement parce que les grandes institutions disposent de plus de ressources pour lui fournir des commentaires.
  - Organiser plus d'événements dans l'Ouest.
- Continuer de cibler l'embauche de personnel ayant de l'expérience dans l'industrie, car cela peut améliorer la compréhension des ID et la communication avec celles-ci.
- Toujours procéder à une consultation préalable auprès des BIS<sup>i</sup> avant la tenue d'une consultation publique – dans l'exemple cité, un participant estimait que cela n'avait pas été fait dans le cas des normes de liquidité (LAR).

- Mieux appliquer le signalement des cyberincidents pour que le BSIF comprenne bien ce qui se passe dans l'industrie.
- Après la diffusion des consignes, publier des FAQ sur le site Web du BSIF.
- Passer à un modèle d'amélioration continue avec chaque institution, de sorte qu'il y ait davantage d'échanges au moins informels avec une institution pendant que cette dernière met en œuvre un changement ou quelque chose de nouveau.
- Dans le cas des simulations de crise requises, le BSIF doit aussi fournir des commentaires sur ce qu'il pourrait exiger d'une institution si le scénario devait se concrétiser.

## Consignes du BSIF

---

### Réponse à l'évolution du marché ou aux suggestions de l'industrie

**Q.6 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait au temps qu'il met à réagir aux changements qui se produisent sur les marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs voulant que ses consignes aient besoin d'être mises à jour?**

Dans l'ensemble, les impressions à l'égard du BSIF sont positives sous réserve de quelques exceptions précises. Les commentaires positifs traitent des questions suivantes :

- Le BSIF a mis à jour diverses lignes directrices au cours des dernières années.
- Le BSIF est à l'écoute du secteur et le prend au sérieux, et il a mis en place de bons processus pour obtenir ses commentaires. Certains répondants ont mentionné que le BSIF travaillait efficacement avec l'ABC et l'Association des compagnies de fiducie du Canada (ACFC).
- Le BSIF réagit habituellement de façon délibérée et réfléchie à l'évolution des marchés et ne précipite pas son jugement. Cela dit, plusieurs participants ont dit que le BSIF réagit parfois trop aux reportages dans les médias, et certains estiment que le BSIF met parfois trop de temps à publier la version finale des lignes directrices.

Comme on l'a vu, certains participants estiment que le BSIF doit en faire davantage, surtout en ce qui concerne les cybertechnologies et les technologies émergentes, de même que le secteur financier non réglementé.

Selon divers participants, certaines lignes directrices précises n'ont pas été mises à jour depuis longtemps et devraient l'être pour suivre l'évolution du marché :

- *Ligne directrice B-10, Impartition d'activités, de fonctions et de méthodes commerciales* (révisée pour la dernière fois en 2009) : Perçue comme nettement désuète compte tenu du rôle beaucoup plus important que jouent maintenant la technologie et les technologies financières dans le secteur financier.
- *Ligne directrice E-4B, Rôle du dirigeant principal et exigences en matière de tenue de livres* (2005) : Selon certains participants des succursales de banques étrangères, cette ligne directrice doit être mise à jour.
- *Ligne directrice B-8, Mécanismes de dissuasion et de détection du recyclage des produits de la criminalité et du financement des activités terroristes* (2008) : Plusieurs participants sont d'avis que, dans certains cas, la ligne directrice B-8 est incompatible avec les lois en vigueur.
- *Ligne directrice A-10, Dépôt en équivalent de fonds propres* (révisée pour la dernière fois en 2002).

## Élaborer des consignes qui concilient les considérations prudentielles et la nécessité de faire face à la concurrence

**Q.7** *Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'élaboration de consignes qui tiennent à la fois compte des facteurs de nature prudentielle et de la nécessité, pour les institutions financières, de faire face à la concurrence?*

Dans l'ensemble, la plupart des participants estiment que le BSIF élabore des consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence. Les résultats varient quelque peu selon la taille et le type d'ID, comme il est expliqué ci-après.

**BIS<sup>i</sup>** : De façon générale, les BIS<sup>i</sup> sont satisfaites du fait que le BSIF établit un bon équilibre, sous réserve de deux exceptions précises :

- **Adoption anticipée des normes par rapport aux concurrents internationaux** : Toutes les BIS<sup>i</sup> participantes estiment que le BSIF adopte parfois les normes internationales plus tôt que les IF d'autres pays. D'après ces répondants, lorsque les banques canadiennes sont assujetties à des normes plus rigoureuses avant celles d'autres pays, les banques canadiennes peuvent être désavantagées sur le plan de la concurrence, en particulier sur la scène internationale.

Quant à la suite des choses, certains répondants ont expressément soulevé des préoccupations au sujet de l'adoption accélérée de la norme de plancher sur les actifs pondérés en fonction des risques de Bâle III : cette norme serait entièrement adoptée au Canada en 2022 au lieu d'être soumise à une période de transition de cinq ans à compter de 2022. Quelques participants ont dit que cela nuirait à la compétitivité de leurs activités de prêts aux entreprises.

Quelques répondants ont aussi mentionné l'adoption anticipée de l'approche standard pour le risque de crédit de contrepartie (AS-ACC) et de l'examen fondamental du portefeuille de négociation (EFPN), aussi appelé Bâle 3.5 ou Bâle IV).

Certains estiment que le BSIF adopte des normes avant d'autres pays afin de renforcer sa réputation à l'échelle internationale en tant que « meilleur organisme de réglementation ».

- **Mise en œuvre de la ligne directrice B-20** : Les répondants de quelques BIS<sup>i</sup> ont dit avoir l'impression que le BSIF n'a pas obligé toutes les ID à mettre en œuvre la ligne directrice B-20 de la même façon, et ils craignent que cela n'ait une incidence sur leur compétitivité.

**Institutions de taille moyenne** : Certaines ID de taille moyenne sont satisfaites de l'équilibre que parvient à établir le BSIF entre les considérations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence, tandis que d'autres – surtout les banques nationales de taille moyenne – estiment que les consignes favorisent parfois les BIS<sup>i</sup> et peuvent miner la capacité des ID de plus petite taille d'affronter la concurrence. Cette impression vaut particulièrement pour certaines exigences de liquidité.

**Petites institutions** : La plupart des petites ID sont satisfaites de l'équilibre entre les considérations prudentielles du BSIF et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence. Voici certains des facteurs mentionnés qui ont contribué à ce point de vue positif.



- La réglementation fondée sur des principes, jumelée à une surveillance appropriée, favorise la compétitivité.
- Bon nombre des petites succursales de banques étrangères estiment que la nature limitée de leurs activités est telle que les consignes du BSIF qui s'appliquent à elles n'influent pas sur leur capacité de concurrencer d'une façon ou d'une autre.

Parmi le nombre relativement faible des autres petites ID, les répondants sont moins satisfaits.

- La plupart disent que le BSIF réussit généralement bien à concilier les besoins de faire face à concurrence ou a de bonnes intentions, mais qu'il ne semble pas toujours prendre au sérieux les commentaires des petites ID au sujet des consignes, ou que les bonnes intentions du BSIF ne se reflètent pas toujours dans la pratique.
- Quelques répondants estiment que le BSIF devrait faire davantage pour veiller à ce que les petites ID aient un meilleur accès aux services des grandes banques, comme l'accès aux marges de crédit, et que, d'après leur expérience, les grandes banques peuvent être réticentes à fournir des services aux petites ID.

## **Les consignes du BSIF donnent une idée de ses attentes**

### ***Q.8 Dans l'ensemble, selon vous, dans quelle mesure les consignes du BSIF traduisent-elles clairement ses attentes?***

Les participants sont très satisfaits de l'efficacité avec laquelle le BSIF communique clairement ses attentes. Comme beaucoup l'ont mentionné, les consignes du BSIF reposent sur des principes, ce qui signifie que les ID ont une certaine latitude pour appliquer les consignes d'une manière qui leur convient. Bon nombre de ceux qui estiment que les consignes ne sont pas tout à fait claires disent en revanche qu'il est facile de demander et d'obtenir des précisions. L'équipe de surveillance joue souvent un rôle important et efficace à cet égard. Certains répondants ont également dit que les séances sectorielles, les colloques et les discours du BSIF peuvent aussi être utiles. La réaction positive globale repose donc sur les consignes écrites proprement dites et sur la facilité d'obtenir des précisions au besoin.

Deux circonstances liées à une certaine frustration au sujet de la clarté des attentes ont été mentionnées :

- Certains participants ont indiqué qu'ils peuvent commencer à mettre en œuvre des consignes fondées sur des principes sur la base de leur interprétation, mais ne savoir que plus tard si le BSIF approuve effectivement leur démarche. Par exemple, quelques-uns ont mentionné la ligne directrice B-20 dans ce contexte : ils ont fait remarquer qu'ils ont mis en œuvre la ligne directrice B-20, mais qu'ils ne sauraient pas vraiment s'ils l'ont bien comprise tant que le BSIF n'aura pas examiné leur démarche. On a suggéré au BSIF d'afficher une FAQ pour aider les institutions à planifier la mise en œuvre des consignes.
- Quelques participants ont dit que, dans le cas des consignes qui n'ont pas été officiellement mises à jour depuis longtemps, les attentes actuelles du BSIF pourraient ne pas être claires ou avoir changé. Le BSIF pourrait donc leur demander de faire des choses qui ne figurent pas dans les consignes écrites. Parmi les exemples de consignes perçues comme étant désuètes, mentionnons les lignes directrices E-4B (*Rôle du dirigeant principal et exigences en matière de tenue de livres, 2005*) et A-10 (*Dépôt en équivalent de fonds propres, 2002*). (Il convient de noter que dans la discussion à la Q.4, certains participants ont mentionné d'autres consignes qui devaient, selon eux, absolument être mises à jour outre ces deux lignes directrices, de sorte que cette question pourrait aller au-delà de ces deux consignes en particulier.)

## **Consignes du BSIF et prise en compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières**

### ***Q.9 [QUESTION POUR LES PMIB SEULEMENT] Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle ses consignes tiennent compte de la nature et de la taille des institutions financières, et de la complexité de leurs activités?***

Le guide de discussion comportait deux questions générales sur la mesure dans laquelle le BSIF tient compte de la nature, de la taille et de la complexité des ID : la Q.9 au chapitre des consignes du BSIF et la Q.18 sur la surveillance qu'exerce le BSIF. Dans l'ensemble, le BSIF est perçu plus positivement

pour la surveillance qu'il exerce que pour ses consignes. La discussion ici porte sur les consignes visées par la Q.9.

La plupart des petites et moyennes ID estiment que les consignes du BSIF tiennent compte au moins dans une certaine mesure de la nature, de la taille et de la complexité des ID.

- Au sein de ce groupe, il y avait une gamme d'opinions allant de « la plupart des lignes directrices ne tiennent pas compte de la nature, de la taille ou de la complexité, mais un petit nombre d'entre elles le font » à « certaines lignes directrices tiennent compte de la nature, de la taille ou de la complexité, mais d'autres non ». Le point de vue commun à cet égard est que le BSIF doit continuer de faire davantage pour être sensible aux caractéristiques des ID à mesure que les consignes sont instaurées ou mises à jour.
- Certains participants ont clairement souligné avoir l'impression que le BSIF s'est amélioré ces dernières années pour ce qui est d'intégrer la nature, la taille et la complexité à ses consignes et recommandations de surveillance. Certains répondants ont aussi révélé avec satisfaction que le BSIF ait mis sur pied une équipe chargée des petites et moyennes ID.

Une minorité de participants représentant les petites ID et celles de taille moyenne estiment que le BSIF ne tient pas compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions dans ses consignes. Ils estiment être assujettis aux mêmes exigences que les BIS<sup>i</sup> ou que les consignes du BSIF ne tiennent pas compte de leur type d'activité. C'est particulièrement le cas pour certaines ID qui offrent des services spécialisés ou non traditionnels. Ces participants estiment que le régime de réglementation doit être quelque peu différent compte tenu de leurs types d'activités et de leurs profils de risque.

Lorsqu'il y a des plaintes au sujet de l'absence de prise en compte de la nature, de la taille et de la complexité, celles-ci mettent souvent l'accent sur les exigences de déclaration et de conformité dans les consignes. Les petites et moyennes ID disent être loin d'avoir les ressources des BIS<sup>i</sup> pour se conformer aux mêmes exigences que ces dernières. Ils estiment que l'application des mêmes exigences peut être démesurément onéreuse pour les petites ID.

### **Ligne directrice IFRS 9, Instruments financiers et exigences en matière de divulgation financière**

***Q.10 Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation qu'a appliqué le BSIF lors de l'élaboration de sa ligne directrice sur la norme IFRS 9, Instruments financiers et exigences en matière de divulgation financière (p. ex., moyens pour les institutions financières de faire part de leurs commentaires, les délais fixés à cette fin et le temps mis par le BSIF à répondre aux commentaires)?***

Certains participants n'ont pas commenté le processus de consultation, soit parce que leur institution n'y a pas participé, soit parce que les personnes interviewées elles-mêmes n'y ont pas pris part. Dans certains cas, la société mère ou le siège social a dirigé tous les efforts liés à l'IFRS 9.

La plupart de ceux qui ont pu exprimer une opinion au sujet du processus de consultation du BSIF sur l'IFRS 9 en étaient satisfaits. Aucun commentaire négatif n'a été formulé au sujet des

échanciers ou des moyens par lesquels les institutions pouvaient faire part de leurs commentaires au BSIF.

Quelques commentaires négatifs ont été formulés au sujet de la consultation par un petit nombre de participants :

- Certains estiment que même si le BSIF a consulté le secteur, il n'était pas disposé à apporter des changements en réponse aux commentaires des interlocuteurs au sujet de leurs questions et préoccupations à propos de l'IFRS 9. Par ailleurs, d'autres participants ont dit que le BSIF a apporté certains changements en réponse aux commentaires du secteur sans toutefois lui accorder tout ce qu'il réclamait.
- Quelques-uns estiment que la consultation ciblait davantage les BIS<sup>i</sup> que les petites ID.

***Q.11 Un résumé des commentaires des instances compétentes avec explication de la façon dont le BSIF avait tenu compte des questions soulevées pendant le processus de consultation était joint à la version définitive de la ligne directrice sur la norme IFRS 9. Selon vous, dans quelle mesure le sommaire des commentaires traduisait-il efficacement le raisonnement du BSIF à l'égard des questions soulevées par les instances compétentes au sujet de la ligne directrice sur la norme IFRS 9?***

Un peu plus de la moitié des répondants n'ont pas commenté le résumé des commentaires des intervenants parce qu'ils ne l'avaient pas vu ou ne s'en souvenaient pas.

La plupart des répondants qui ont été en mesure de formuler une opinion estiment que le résumé de la position du BSIF en réponse aux questions soulevées par les intervenants est efficace – il est perçu comme étant clair et utile.

Certains ont formulé des commentaires négatifs au sujet du sommaire non pas sur le plan de la clarté, mais plutôt à l'égard des décisions prises par le BSIF. Ils estiment que le BSIF aurait dû tenir compte d'une plus grande partie des préoccupations de l'industrie.

Bien que le processus de consultation du BSIF et le mécanisme de rétroaction de l'industrie soient tous deux bien notés, certains commentaires portent sur des préoccupations au sujet de la mise en œuvre de la ligne directrice IFRS 9. Ces commentaires ont été formulés exclusivement par les BIS<sup>i</sup> :

- On estime que le BSIF n'a pas donné les mêmes directives à toutes les BIS<sup>i</sup>, ce qui a entraîné des différences au chapitre de la mise en œuvre et des résultats. Quelques-uns attribuent cette situation en partie à une expertise insuffisante du BSIF.
- Certains craignent que, compte tenu des différents résultats découlant de la variabilité des modèles et des processus à l'échelle des BIS<sup>i</sup>, le BSIF tente maintenant, après coup, d'assurer l'uniformité entre les BIS<sup>i</sup> sans tenir compte des subtilités des activités et des approches des différentes BIS<sup>i</sup>.

### ***Ligne directrice B-20, Pratiques et procédures de souscription de prêts hypothécaires résidentiels***

***Q.12 Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation qu'a appliqué le BSIF lors de l'élaboration de sa ligne directrice B-20 (p. ex., moyens pour les institutions***

***financières de faire part de leurs commentaires, les délais fixés à cette fin et le temps mis par le BSIF à répondre aux commentaires)?***

Un peu moins de la moitié des ID de petite et de moyenne taille n'ont pas commenté le processus de consultation sur la ligne directrice B-20, soit parce qu'elles n'y ont pas participé, soit parce que leur institution n'offre pas de prêts hypothécaires résidentiels.

La plupart des répondants qui ont été en mesure de formuler une opinion au sujet du processus de consultation sur la ligne directrice B-20 mis en place par le BSIF en sont satisfaits. Il y a eu amplement de temps pour examiner la version à l'étude de la ligne directrice et pour formuler des commentaires. Le BSIF a répondu aux questions et aux suggestions de l'industrie. Presque aucun commentaire négatif n'a été formulé au sujet des échéanciers ou des moyens par lesquels les institutions pouvaient faire part de leurs commentaires au BSIF.

Les divergences d'opinion portaient sur la façon dont le BSIF a révisé la ligne directrice B-20 en réponse à la consultation. Les répondants, en majorité, estiment que le BSIF est raisonnablement réceptif. Toutefois, certains ont dit que, même si le BSIF avait mené une bonne consultation, il semblait souhaiter un résultat prédéterminé au cours de la consultation et que, par conséquent, certains estimaient que le BSIF n'était pas sensible aux préoccupations de l'industrie.

***Q.13 Toujours en pensant à la ligne directrice B-20, que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'efficacité des mesures qu'il a prises pour communiquer ses attentes à l'industrie? Dans quelle mesure les séances d'information sectorielles que le BSIF a tenues en décembre 2017 ont-elles été utiles?***

Presque toutes les institutions du secteur des prêts hypothécaires résidentiels estiment que le BSIF a clairement communiqué ses attentes au secteur dans la version finale de la ligne directrice B-20 diffusée en octobre 2017.

La plupart de ces répondants ont assisté eux-mêmes aux séances d'information ou y étaient représentés par une autre personne de leur institution. Ils estiment qu'ensemble, les consignes et les séances d'information sectorielles ont été très utiles pour comprendre les attentes du BSIF au chapitre de la mise en œuvre.

Les participants ont apprécié que la séance d'information leur a donné l'occasion de poser des questions et d'obtenir des réponses immédiates. Les employés du BSIF présents aux séances étaient bien informés et en mesure de répondre aux questions.

Quelques participants ont formulé des plaintes :

- Les séances ont eu lieu très tardivement compte tenu de la date de mise en œuvre requise pour la ligne directrice B-20.
- Les documents de la présentation auraient dû être remis aux participants.
- Certains points importants qui sont ressortis des examens subséquents des dossiers n'ont pas été mentionnés lors des séances d'information.

Quelques commentaires négatifs ont été formulés au sujet de la mise en œuvre de la ligne directrice B-20 par le BSIF :

- Quelques-uns avaient l'impression que ce ne sont pas toutes les ID qui se sont conformées entièrement en même temps. Ils estiment que le BSIF aurait dû veiller à ce que toutes les ID adoptent la ligne directrice B-20 dans le même délai.
- Certains sont d'avis que la façon dont les ID ont mis en œuvre la ligne directrice B-20 était différente, de sorte que cela a pu engendrer des avantages ou des inconvénients concurrentiels. Ils estiment que les exigences du BSIF auraient dû être plus uniformes pour les différentes ID. À cet égard, une institution a laissé entendre que le BSIF aurait dû commencer à réagir plus rapidement aux problèmes mentionnés au lieu d'attendre les rapports d'audit interne des institutions sur la conformité.

### **Ligne directrice E-21, *Gestion du risque opérationnel***

***Q.14 [QUESTION POUR LES PMIB SEULEMENT] En juin 2016, le BSIF a publié la ligne directrice E-21, Gestion du risque opérationnel. En pensant à la ligne directrice E-21, dans quelle mesure le BSIF a-t-il, à votre avis, communiqué efficacement ses attentes à l'industrie?***

Certains participants n'ont pas fait de commentaire, la plupart du temps parce que la personne interrogée n'a pas participé directement à la préparation de la ligne directrice E-21.

La plupart des ID, moyennes et petites, estiment qu'il s'agit d'un document bien écrit qui communique clairement les attentes du BSIF fondées sur des principes pour l'industrie. Bon nombre de ces répondants disent avoir interagi dans une certaine mesure avec le BSIF au sujet de cette ligne directrice, ce qui leur a permis de mieux comprendre comment appliquer les consignes à leur institution. Parmi les exemples d'interaction avec le BSIF, mentionnons des rencontres avec celui-ci, un examen effectué par le BSIF et une rétroaction subséquente, et une séance sur la gestion des risques sectoriels d'une journée. Quelques-uns disent être déjà en grande partie conformes et n'avoir besoin d'apporter que des ajustements mineurs après avoir reçu les commentaires du BSIF.

Certains participants ont soulevé quelques questions :

- Plusieurs estiment que, même si la version finale de la ligne directrice E-21 est bien rédigée, il a été difficile d'interpréter les attentes du BSIF à l'égard de la ligne directrice fondée sur des principes en fonction d'exigences ou de mesures précises que leur institution doit prendre.
- Plusieurs ont dit qu'il y avait une certaine confusion au sujet de l'applicabilité de la ligne directrice aux succursales de banques étrangères.
- Plusieurs ont dit que la ligne directrice E-21 s'applique aux « petites » institutions (plus particulièrement aux « petites institutions moins complexes dont le profil de risque opérationnel est faible »), mais qu'elle ne définit pas clairement ce que l'on entend par « petites » et comment cela influe sur les attentes du BSIF. Un participant a suggéré que le BSIF élabore des pratiques exemplaires pour le secteur des petites ID à la lumière des commentaires et des examens du secteur.

***Q.15 [QUESTION POUR LES PMIB SEULEMENT] Dans quelle mesure la grille d'autoévaluation (diffusée en avril 2017) a-t-elle été efficace pour aider votre institution à évaluer ses pratiques courantes en fonction des principes énoncés dans la ligne directrice E-21?***

Certains participants n'ont pas commenté le modèle d'autoévaluation, le plus souvent parce que la personne interviewée n'a pas participé directement à son utilisation. Quelques-uns ont dit ne pas avoir utilisé le modèle parce qu'ils étaient déjà en grande partie conformes avant sa diffusion.

La plupart des ID estiment que le modèle d'autoévaluation est utile pour cerner les lacunes de leurs propres pratiques et comme liste de contrôle pendant la mise en œuvre. Quelques-uns disent avoir partagé le modèle avec l'équipe de surveillance et que cela les a aidés à créer une structure pour les discussions avec l'équipe de surveillance, et a aidé le surveillant et l'institution à élaborer le plan de conformité.

Quelques-uns ont fait remarquer qu'il était nécessaire d'interpréter en profondeur les éléments du gabarit visant leur institution et la façon de les appliquer. Ces participants ont dit qu'on ne saura clairement s'ils ont appliqué correctement la ligne directrice qu'une fois que le BSIF aura procédé à son examen.

**Ligne directrice E-23, Gestion du risque de modélisation à l'échelle de l'entreprise dans les Institutions de dépôts**

**Q.16 [QUESTION POUR LES PMIB SEULEMENT] En septembre 2017, le BSIF a publié la ligne directrice E-23, Gestion du risque de modélisation à l'échelle de l'entreprise dans les institutions de dépôts. En pensant à la ligne directrice E-23, dans quelle mesure le BSIF a-t-il, à votre avis, communiqué efficacement ses attentes à l'industrie?**

Toutes les BIS<sup>i</sup> estiment que la ligne directrice E-23 communique clairement les attentes du BSIF à l'industrie. Certaines ont également mentionné la valeur de la participation de l'ABC au processus de consultation qui a mené à la version définitive de la ligne directrice.

Deux suggestions ont été faites sur la façon dont le processus aurait pu être amélioré, chacune provenant d'un participant :

- Outre la rétroaction verbale du BSIF au sujet de l'autoévaluation de l'institution, des commentaires visant spécifiquement l'institution et des observations du BSIF sur l'ensemble des pratiques exemplaires auraient été utiles.
- Une séance de type foire aux questions, semblable peut-être aux séances d'information sectorielles tenues pour la ligne directrice B-20, aurait été utile pour mieux comprendre la ligne directrice E-23.



# Surveillance exercée par le BSIF

---

## Perception de l'efficacité de la surveillance exercée par le BSIF

**Q.17 Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'efficacité des mesures de surveillance qu'il applique à votre institution (p. ex., surveillance continue, examens sur place, y compris recommandations en matière de surveillance et exigences relatives à la production de rapports)?**

Les évaluations globales de la surveillance exercée par le BSIF sont très positives et sont valides pour les ID de toutes tailles et de tous types. Les évaluations positives portaient notamment sur ce qui suit.

- Bonne communication à plusieurs égards :
  - Facilement accessible
  - Répond aux demandes
  - Dialogue ouvert et franc : Comme l'a dit un participant, il n'y a pas de mentalité « on vous a eu ». Cela permet des interactions plus constructives. Certains participants estiment que cette façon de fonctionner est particulièrement importante compte tenu de la réglementation fondée sur des principes du BSIF, où un dialogue ouvert et franc aide nettement à déterminer comment appliquer les principes à leur institution.
- Connaissance des lignes directrices
- Professionnel
- Participation à l'établissement d'une relation avec l'institution et compréhension de ses activités
- Établissement des priorités en fonction des risques

Un participant a résumé l'importance de l'équipe de surveillance et du chargé de surveillance comme suit : « Pour les IF, surtout celles de petite taille, la relation avec l'organisme de réglementation dépend vraiment de qui est le chargé de surveillance. Si cette personne a beaucoup d'expérience et une solide connaissance du terrain et qu'elle apporte avec elle un côté pratique, votre capacité de traiter avec cet organisme de réglementation est nettement meilleure que s'il s'agit d'une personne moins expérimentée ou inexpérimentée ou conservatrice. »

Quelques participants ont exprimé des préoccupations de plusieurs genres :

- Le roulement est fréquent au sein de l'équipe de surveillance, plus particulièrement dans le poste de chargé de surveillance.  
Les participants s'attendent à ce qu'il y ait un roulement, et certains ont dit que cela peut être une bonne chose parce qu'il peut parfois être bon de jeter un « nouveau regard » sur l'entreprise. Toutefois, un roulement de personnel entraîne la possibilité d'une perturbation mineure temporaire – ou d'une « secousse » comme l'a dit un participant – alors que le nouveau personnel du BSIF se met au parfum.

La plupart des participants ne considèrent pas le roulement du personnel du BSIF comme un problème. La fréquence du roulement est acceptable et/ou les connaissances sont bien transférées aux nouveaux membres de l'équipe.

Les participants qui ont exprimé de l'inquiétude ou de la frustration étaient parmi ceux aux prises avec ce qu'ils considéraient comme un roulement fréquent – c.-à-d. un changement de personnel après moins de deux ans, et plus particulièrement de multiples cas séquentiels de roulement en moins de deux ans. Résultat : on a le sentiment de consacrer du temps et des efforts démesurés pour mettre une nouvelle personne au courant de la situation. Ces participants se plaignent également du fait qu'ils n'ont pas constaté un bon transfert de connaissances aux nouveaux employés du BSIF.

- Plusieurs petites ID estiment que le BSIF mise sur elles pour former le personnel moins expérimenté, de sorte qu'elles n'ont pas l'impression de bénéficier des services de surveillants chevronnés.
- Certaines petites ID estiment que le BSIF ne tient pas suffisamment compte des répercussions de ses demandes et de ses exigences en ce qui a trait aux ressources et à la technologie. Ce point est abordé plus à fond à la question 18 (Q.18).
- Quelques ID du Québec ont l'impression que le bureau du BSIF à Montréal n'est pas toujours tenu au courant des faits nouveaux dans les bureaux d'Ottawa et de Toronto. Il ne s'agit pas d'une critique à l'égard du bureau de Montréal, lequel est perçu très positivement. On craint plutôt que les décisions rendues à Ottawa et à Toronto ne soient pas toujours communiquées au bureau de Montréal en temps opportun. Il en résulte que les ID de Toronto savent parfois des choses avant celles du Québec. Un participant a dit qu'il y a eu une certaine amélioration récemment, mais que l'on pourrait faire encore mieux.
- Quelques grandes institutions font remarquer qu'il y a parfois dédoublement des demandes d'information. Par exemple, différentes équipes du BSIF peuvent demander le même procès-verbal d'une réunion du conseil d'administration.

### **Surveillance et nature, taille, complexité et profil de risque des ID**

***Q.18 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il tient compte de la nature et de la taille de votre institution, de la complexité de ses activités et de son profil de risque lorsqu'il exerce ses fonctions de surveillance (p. ex., surveillance continue, examens sur place, et exigences redditionnelles)?***

La plupart des BIS<sup>i</sup> et des ID de taille moyenne sont d'avis que les activités de surveillance du BSIF sont adaptées à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de leur institution. On s'inquiète du fait qu'il semble que le BSIF adopte parfois ce qu'il considère comme une pratique exemplaire d'une BIS<sup>i</sup> et qu'il oblige ensuite toutes les autres BIS<sup>i</sup> à l'adopter sans tenir compte de la faisabilité ou de l'applicabilité à d'autres institutions.

Les petites ID, en majorité, sont satisfaites de la prise en compte, par le BSIF, de leur nature, de leur taille, de leur complexité et de leur profil de risque. Certains répondants ont dit avoir constaté des améliorations à cet égard au cours des dernières années (il convient de noter que d'autres participants ne sont en poste que depuis quelques années ou moins et qu'ils n'ont peut-être pas

une perspective historique à ce sujet). Certains ont fait remarquer que, lorsque les consignes ne font pas explicitement mention de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque, l'équipe de surveillance les aide à adapter les consignes fondées sur des principes à leur institution. Certains ont fait remarquer que l'approche fondée sur les risques adoptée par le BSIF permet aux petites institutions de concentrer leurs ressources sur les aspects les plus importants.

Parmi les quelques petites ID préoccupées :

- Certaines ID offrant des services spécialisés ou non traditionnels soutiennent que le BSIF n'adapte pas suffisamment sa surveillance à leur modèle d'affaires ou ne tient pas compte du profil de risque plus faible de leur type d'activité.
- Les exigences en matière de rapports et de conformité sont perçues comme étant onéreuses et disproportionnées compte tenu des profils de risque et des ressources limitées des petites institutions.

Certaines petites institutions disent que les équipes de spécialistes du BSIF ne comprennent pas toujours bien leurs activités. Quelques-unes estiment que l'équipe de surveillance a aidé à atténuer ce problème en collaborant avec les équipes de spécialistes, mais d'autres soutiennent qu'il leur a été difficile de faire comprendre leurs activités aux équipes de spécialistes.

**Recommandations prudentielles conciliant les mesures de contrôle des IFF avec les risques**  
***Q.19 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il concilie dans ses recommandations de surveillance les mécanismes de contrôle et les risques des IFF et qu'il tient compte de la nature et de la taille de votre institution et de la complexité de ses activités?***

La plupart des participants sont convaincus que les recommandations du BSIF en matière de surveillance établissent un équilibre entre les attentes à l'égard des contrôles des IFF et les risques.

Les exceptions:

- Plusieurs participants (qui se retrouvent dans les trois catégories de taille) disent que l'on tire parfois, au sujet de questions que l'institution considère comme étant mineures et non importantes pour assurer la sûreté et la stabilité, des conclusions qui sont trop coûteuses ou difficiles à mettre en œuvre.
- Comme on l'a vu, certaines ID offrant des services spécialisés ou non conventionnels disent que le BSIF n'adapte pas suffisamment la surveillance à leur modèle opérationnel. Il en résulte un certain manque de sensibilité à l'égard des véritables secteurs de risque de leur institution.

## **Possibilité de discussion avant que le BSIF ne tire une conclusion**

***Q.20 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il offre à votre institution la possibilité d'exprimer ses préoccupations dans le cadre d'un dialogue avant de tirer des conclusions?***

Comme on l'a vu à la question 17, les membres des équipes de surveillance du BSIF sont, à plusieurs égards, de bons communicateurs.

- Facilement accessible
- Répond aux demandes
- Dialogue ouvert et franc

Dans cette optique, il y a une évaluation positive généralisée du fait que le BSIF offre la possibilité de discuter des préoccupations avant qu'il ne tire une conclusion. Il arrive parfois que cela ne se produise pas, mais cela est considéré comme l'exception et non la norme.

Cela dit, quelques ID de plus petite taille font une distinction entre leur équipe de surveillance et les équipes de spécialistes : elles disent avoir amplement l'occasion de discuter avec leur équipe de surveillance, mais ce n'est parfois pas le cas avec les équipes de spécialistes.

## **Connaissances générales de l'équipe de surveillance (chargé de surveillance, autres membres de l'équipe de surveillance et/ou spécialistes de la surveillance)**

***Q.22 Que pensez-vous de la prestation de l'équipe de surveillance de votre institution financière en ce qui a trait à l'étendue de ses connaissances (p. ex., connaissance des mesures législatives, des lignes directrices du BSIF, des mesures de réglementation, des questions et des risques propres au secteur des institutions de dépôts et à votre institution)?***

Tous les participants ont déclaré avoir eu des rapports avec leur équipe de surveillance au cours des 12 derniers mois.

Dans tous les segments d'ID, la plupart des participants ont donné une évaluation positive générale du niveau de connaissance de l'équipe de surveillance. On estime que l'équipe est bien informée et qu'elle peut faire appel à des experts au besoin. Beaucoup, mais pas tous, disent que l'équipe comprend bien leur institution et son modèle d'affaires.

Voici les préoccupations exprimées :

- Le roulement au sein de l'équipe, plus particulièrement dans le poste de chargé de surveillance, peut entraîner une érosion temporaire de la connaissance de l'institution. La nouvelle personne requiert un certain temps pour se familiariser avec l'institution. La plupart des participants ne considèrent pas cela comme un problème, mais d'autres oui – en particulier ceux qui ont été aux prises avec un roulement fréquent. Il faut ainsi concentrer du temps et des efforts disproportionnés pour mettre la nouvelle personne au parfum et une plainte à cet égard a été formulée à l'effet que le BSIF n'a pas bien transféré les connaissances aux nouvelles personnes.

- Certains participants des BIS<sup>i</sup> ont exprimé des préoccupations au sujet de l'expertise des spécialistes :
  - Certains s'inquiètent de la compétitivité du BSIF pour ce qui est d'attirer des talents pertinents dans le domaine des nouvelles technologies. Il ne s'agissait pas d'une critique à l'égard des spécialistes actuels du BSIF, mais plutôt d'une préoccupation selon laquelle, en raison de l'impact croissant des nouvelles technologies dans le secteur, le BSIF pourrait avoir de la difficulté à attirer les meilleurs talents à l'avenir, surtout lorsqu'il est en concurrence avec le secteur privé pour bon nombre de ces mêmes personnes.
  - Plusieurs avaient des préoccupations au sujet de la Division du risque de modélisation, mais ces préoccupations étaient disparates et diversifiées : la profondeur de l'expertise; la bonne expertise, mais des craintes quant à la capacité d'être pragmatique dans l'application; la compétence relative à l'IFRS 9.
  - Quelques répondants disent que parfois, les connaissances ne sont pas bien transférées entre l'équipe de surveillance et une équipe de spécialistes.
- Certaines petites ID – une minorité – estiment que l'équipe de surveillance n'a pas une bonne connaissance de leur institution et de son modèle d'affaires. Certaines pensent que l'équipe de surveillance est parfois bonne, mais qu'une équipe de spécialistes ne comprend pas bien leur institution et que les surveillants n'atténuent pas toujours le problème.

## Améliorations suggérées

### **Q.23 Selon vous, quelles améliorations y aurait-il lieu d'apporter aux rapports que l'équipe de surveillance entretient avec votre institution financière, s'il y a lieu?**

Veillez noter que les participants qui ont eu des rapports avec leur équipe de surveillance au cours des 12 derniers mois ont été priés d'inclure le passage *vosre chargé de surveillance, d'autres membres de l'équipe de surveillance ou des spécialistes de la surveillance* pour répondre à cette question.

Les préoccupations et suggestions des participants au sujet de la surveillance figurent dans plusieurs parties du rapport, y compris dans les réponses aux autres questions sur la surveillance (Q.17 à Q.22) et à celles sur la communication (Q.24 à Q.27). La présente section résume les préoccupations et les suggestions qui n'ont pas déjà été abordées dans les autres parties du rapport.

- *Jumelage des ID de petite taille avec l'équipe de surveillance* : Quelques petites ID disent que, selon leur expérience, il n'y a pas toujours un bon jumelage entre l'institution et l'équipe chargée de la surveiller – les membres de l'équipe sont perçus comme ayant une perspective propre aux institutions de grande taille, et non comme ayant une bonne compréhension des défis auxquels font face les ID de petite taille.
- *Examens et suivi sur place* : Voici des suggestions de certaines grandes ID au sujet de l'exécution des examens
  - Fournir de la rétroaction pendant l'examen pour donner une idée de ce qui figurera dans le rapport du BSIF.
  - Disposer d'un cadre général de qualité pour l'exécution des examens afin d'assurer l'uniformité générale de l'approche lors des différents examens.
  - Les équipes techniques de niveau inférieur devraient indiquer clairement les suggestions qui devraient être mises en œuvre par rapport à celles à examiner et possiblement à réviser aux échelons supérieurs du BSIF.
  - Espacer les examens pour permettre aux institutions de mieux affecter les ressources.
- *Recommandations en matière de surveillance* : Plusieurs participants ont dit qu'il est arrivé qu'une recommandation importante en matière de surveillance figurait dans un rapport sans que l'institution en ait discuté ou ne le sache au préalable. Pour éviter les surprises, il a été suggéré que le BSIF n'indique rien d'important dans un rapport sans en avoir discuté au préalable.
- *Priorisation de l'affectation des ressources* : Quelques ID estiment que le BSIF devrait mieux communiquer ses priorités concernant les points sur lesquels elles devraient se concentrer pour pouvoir affecter efficacement les ressources.

# Agréments

---

## Traitement des demandes d'agrément réglementaire

***Q.28 À votre connaissance, votre institution a-t-elle déjà présenté une demande d'agrément réglementaire au BSIF?***

***Q.29 Votre institution a-t-elle présenté une demande d'agrément réglementaire au cours des 12 ou 24 derniers mois?***

***Q.30 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la prestation du BSIF en ce qui a trait au traitement des demandes d'agrément de votre institution?***

À seulement quelques exceptions près, toutes les ID ont soumis des demandes d'agrément réglementaire et environ les deux tiers l'ont fait au cours des 12 à 24 derniers mois.

La plupart des institutions ayant soumis une demande d'agrément réglementaire au cours des 12 à 24 derniers mois sont satisfaites du traitement de leurs demandes. Le BSIF a établi des attentes claires à l'égard de ce que les institutions doivent inclure dans leurs présentations, a offert des occasions de discuter au besoin et a traité les demandes dans un délai raisonnable compte tenu de la nature des demandes.

Certains sont insatisfaits parce qu'ils ont éprouvé des problèmes au cours du processus de demande :

- Le temps qu'il faut au BSIF pour traiter certains types de demandes, comme l'approbation de modèles ou des demandes plus complexes, est perçu comme étant trop long. Dans la plupart des cas, ces délais ont été attribués au BSIF et non au ministère des Finances. Certains ont laissé entendre que cela pourrait être imputable au manque de personnel au BSIF.
- Quelques-uns disent que le délai d'approbation qui leur a été fourni était beaucoup plus court que le délai réel. L'un des répondants pensait que le délai ne s'appliquait peut-être qu'une fois que le BSIF avait commencé à travailler sur la demande, mais cela a pris plusieurs mois; un autre pensait que le délai était peut-être pour le traitement au ministère des Finances, mais pas pour la première étape du traitement par le BSIF.
- Quelques-uns disent que le BSIF n'a pas communiqué de façon proactive l'état d'avancement des demandes, surtout lorsque les échéances qu'il s'est engagé à respecter ne l'ont pas été.

## Communication de l'information requise pour traiter les demandes d'agrément réglementaire

***Q.31 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la communication de ses attentes concernant l'information dont il a besoin pour traiter une demande d'agrément réglementaire?***

Presque tous ceux qui ont soumis une demande d'agrément estiment que les instructions du BSIF à propos de l'information que les institutions doivent fournir sont claires, détaillées et précises.

Quelques-uns ont aussi fait remarquer que lorsqu'il est nécessaire d'obtenir plus de renseignements ou de précisions, il est facile de le faire.

### **Autres aspects des demandes d'agrément réglementaire**

***Q.32 Dans quelle mesure comprenez-vous le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément provenant de votre institution?***

***Q.33 Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions que lui adresse votre institution concernant l'état de ses demandes?***

***Q.34 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il offre à votre institution la possibilité d'exprimer ses préoccupations dans le cadre d'un dialogue avant de tirer des conclusions?***

Presque tous les répondants disent que le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément de leur institution est clair.

Quelques participants ont dit qu'ils aimeraient en savoir plus sur le processus décisionnel du BSIF. Ils estiment qu'une meilleure compréhension du processus du BSIF pourrait être utile pour les futures demandes d'agrément réglementaire.

Presque toutes les ID qui ont demandé des mises à jour au BSIF estiment que ce dernier y a répondu très rapidement.

Les participants qui ont dû discuter avec le BSIF d'une préoccupation ou d'une autre estiment qu'il est très ouvert aux discussions. Quelques-uns ont fait des remarques positives sur le fait qu'au cours des discussions :

- Le BSIF était sensible à la taille et à la complexité de l'institution
- Le BSIF a fait appel à des spécialistes pertinents pour donner suite aux préoccupations de l'institution



# Communications avec le BSIF

---

## Réponse aux questions sur la version définitive des consignes

***Q.24 Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions de votre institution au sujet de la version définitive des consignes, y compris de l'interprétation (p. ex., clarté, uniformité et ponctualité)?***

Presque sans exception, le BSIF est très bien noté pour ce qui est de répondre aux questions soulevées au sujet de la version définitive des consignes. Le BSIF est perçu comme étant réceptif et ouvert à la discussion sur les questions que les institutions pourraient avoir au sujet de la version définitive des consignes et il répond rapidement et clairement à ces types de demandes de renseignements.

Même si l'approche de réglementation fondée sur des principes du BSIF reçoit un appui presque unanime, le BSIF pourrait, dans sa réponse à une question sur l'interprétation de la version définitive, ne pas fournir de directives concrètes ou ne pas préciser les parties de la version définitive des consignes qui peuvent s'appliquer à un certain type d'ID.

## Réponse aux autres demandes de renseignements

***Q.25 Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux autres questions de votre institution (p. ex., clarté, uniformité et ponctualité)?***

Comme dans le cas des demandes de renseignements au sujet de la version définitive des consignes, la plupart des répondants estiment que le BSIF est facile d'approche et accessible et qu'il répond aux demandes de renseignements de façon claire et en temps opportun.

Quelques participants ont fait les observations suivantes :

- En ce qui concerne la rapidité, il peut y avoir des retards, par exemple lorsqu'il faut attendre les commentaires d'une équipe de spécialistes, et il a été mentionné que le BSIF ne tient pas l'institution au courant de la date à laquelle elle peut s'attendre à recevoir une réponse.
- En ce qui concerne la clarté, on souligne qu'il est parfois difficile d'obtenir des réponses sur la position du BSIF lorsqu'il s'agit d'enjeux en évolution ou de questions non codifiées par les lignes directrices ou les instructions de ce dernier.

## Correspondance écrite

***Q.26 Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la correspondance écrite (p. ex., clarté, ponctualité et uniformité des communications écrites et orales)?***

La plupart des participants ont attribué au BSIF des notes élevées pour la clarté et la rapidité de sa correspondance écrite et la cohérence entre les communications orales et écrites.

Certains participants estiment que la correspondance écrite du BSIF est généralement bonne, mais ils ont aussi fait les observations suivantes :

- *Rapidité* : Une ID établie au Québec estime recevoir des communications du BSIF plus tard que ses homologues anglophones, peut-être en raison de la nécessité de traduire la correspondance.
- *Cohérence entre les communications orales et écrites* : Quelques ID soulignent qu'il y a parfois une incohérence non pas dans le contenu de la correspondance écrite, mais plutôt dans le ton de certaines recommandations écrites sur les points à améliorer. Selon la communication orale, le message est « voici certaines choses que vous devez améliorer ». Toutefois, le ton des recommandations écrites laisse entendre qu'il s'agit de problèmes importants qui doivent être réglés. Cela peut nuire à la perception qu'a le conseil d'administration des recommandations du BSIF, par exemple.

Plusieurs participants ont répondu à cette question en exprimant des préoccupations au sujet de la réticence du BSIF à mettre des choses par écrit dans certaines circonstances :

- Le BSIF énonce parfois des exigences mais ne les met pas par écrit, ou il n'approuve pas par écrit les mesures prises par l'institution en réponse à ses recommandations. Cela peut créer des problèmes de divers types pour l'institution. Par exemple, une banque ou une succursale étrangère peut devoir justifier certaines actions auprès de son siège social ou de son conseil d'administration ou de ses auditeurs internes. Le fait de ne pas recevoir de directives écrites du BSIF peut nuire à la justification fournie aux autres parties qui n'ont pas entendu les recommandations formulées de vive voix par le BSIF. Cela peut être particulièrement vrai lorsque la conformité exige un intérêt de groupe financier.
- Dans le cas des lignes directrices qui n'ont pas été mises à jour depuis longtemps, le BSIF peut donner des consignes orales qui ne figurent pas dans les lignes directrices écrites, mais ne pas les mettre par écrit. Cela pourrait signifier que le point de vue du BSIF a évolué depuis la publication de la ligne directrice et la surveillance s'appuie sur ces points de vue mis à jour, mais le surveillant n'est pas encore prêt à s'y engager par écrit.
- Parfois, les recommandations écrites du BSIF n'indiquent pas clairement s'il s'agit d'exigences ou de suggestions, ce qui peut créer des problèmes avec l'équipe d'audit interne.

Quelques ID ont fait d'autres suggestions pour mieux préparer les réunions avec l'équipe de surveillance :

- Fournir un calendrier de travail écrit, en plus du calendrier verbal de la réunion trimestrielle avec l'équipe de surveillance, surtout pour les examens nouveaux ou non courants.
- Fournir un ordre du jour écrit bien avant la réunion pour permettre une meilleure préparation.

### **Capacité d'interagir dans la langue officielle choisie**

***Q.27 En songeant aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de questions de surveillance ou de réglementation, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la capacité de son***

***personnel de s'entretenir avec vous dans la langue officielle de votre choix (c'est-à-dire en anglais ou en français)?***

***27b) [Si insatisfait] À quels égards êtes-vous insatisfait de la prestation du BSIF (p. ex., capacité de s'exprimer oralement ou par écrit, ou de lire des documents dans la langue officielle de votre choix)?***

Toutes les ID participantes dont le siège social se trouve à l'extérieur du Québec sont satisfaites de leurs interactions avec le BSIF en anglais.

Parmi les ID établies au Québec, aucune préoccupation importante n'est soulevée :

- Les participants ont fait remarquer que certains employés des bureaux de Toronto et d'Ottawa, p. ex. des équipes de spécialistes, ne parlent pas français. Toutefois, ils estiment que le BSIF est motivé à essayer d'offrir un service en français, notamment en offrant de faire appel aux services d'un interprète au besoin lors des réunions.
- Quelques ID ont fait remarquer qu'elles sont des organisations bilingues et qu'il serait « bien » d'avoir des documents de surveillance en anglais et en français pour s'assurer que les nuances de la signification sont saisies dans chaque langue. À l'heure actuelle, toute cette correspondance est en français et ces institutions n'ont pas demandé de correspondance bilingue. Une autre ID souligne que le BSIF a été très accommodant lorsqu'elle a demandé de la correspondance dans les deux langues officielles.

## Annexe A : Lettres d'invitation

---

### Lettre du BSIF aux chefs de la direction et aux agents principaux

La présente a pour but de vous inviter à prendre part à une importante étude confidentielle qui sera administrée par le cabinet de recherche indépendant *Sage Research Corporation* pour le compte du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) auprès de représentants d'institutions de dépôts que nous réglementons et surveillons. Depuis 1998, le BSIF s'enquiert de l'opinion des dirigeants du secteur financier au sujet de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. Les résultats de cette étude l'aideront à améliorer sa prestation, ce qui, en bout de ligne, sera bénéfique pour vous et votre organisme.

Permettez-moi de préciser que l'étude auprès des institutions de dépôts diffère du *Sondage auprès des institutions financières* auquel vous avez peut-être répondu en ligne récemment. L'étude se déroule sous forme d'entrevues personnalisées avec des dirigeants d'institutions de dépôts et vise à obtenir une image aussi précise que possible de l'impression qu'ils ont du BSIF, notamment au chapitre des directives qu'il émet et de la surveillance qu'il exerce, alors que le *Sondage auprès des institutions financières* est un exercice biennal auquel toutes les institutions financières fédérales sont conviées et qui vise à suivre les progrès réalisés à l'égard de ses principales mesures de rendement.

Dans quelques jours, un représentant du groupe *Sage Research Corporation* communiquera avec vous pour planifier un entretien d'une soixantaine de minutes. Nous vous demanderons de bien vouloir prendre connaissance du guide de discussion que vous trouverez en pièce jointe avant la date convenue, duquel sont tirées les questions de base qui vous seront posées. N'hésitez pas à demander l'opinion de vos collègues pour avoir une perspective plus vaste si vous le désirez.

Le BSIF accorde une grande importance à la confidentialité du processus, ce qui exige notamment qu'il n'y ait aucun moyen pour lui de connaître l'identité des participants. Ainsi, bien que cette lettre soit signée de ma main, je tiens à préciser qu'elle vous est adressée et transmise par *Sage Research Corporation*. Qui plus est, les réponses dont *Sage Research Corporation* rendra compte dans son rapport seront présentées sous forme de condensé ne pouvant être attribué à qui que ce soit. Les résultats de cet exercice seront publiés sur notre site Web en 2019.

Pour obtenir des précisions au sujet de cette étude à tout moment durant le processus, je vous invite à appeler M. Sylvain Laroche, associé principal, *Sage Research Corporation*, au 514-572-1489, poste 3, ou Mme Laura Buckland, gestionnaire, Consultations – BSIF, au 613-990-9959.

Espérant pouvoir compter sur votre participation.

Mes meilleures salutations,

Jeremy Rudin  
Le surintendant

p.j.

I am writing to invite you to participate in an important confidential study that is being conducted by *Sage Research Corporation*, an independent research firm, on behalf of the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) with representatives of the deposit-taking institutions we regulate and supervise. Since 1998, OSFI has commissioned consultations with senior members of the financial community to obtain their assessment of its effectiveness as a regulator and supervisor. The results of this consultation will help OSFI to improve its performance, which we believe will be of ultimate benefit to you and your organization.

This consultation among deposit-taking institutions differs from the short *Financial Institutions Survey (FIS)* that you may have recently completed online. The deposit-taking consultation comprises one-on-one interviews among senior executives of deposit-taking institutions intended to obtain in-depth feedback about OSFI in areas such as guidance and supervision, whereas the FIS is conducted with all federally regulated financial institutions every two years to help track progress over time on key performance measures.

Within the next week, a representative of *Sage Research Corporation* will contact you to arrange a suitable time for an interview of about one hour in length. Prior to the interview, we ask that you review the enclosed interview guide as it will form the basis of the questions you will be asked. Please feel free to canvass your colleagues for their views to obtain a broader perspective, if you feel this would be helpful.

OSFI is committed to a confidential consultation process, which includes ensuring that the identities of those who participate are not disclosed to us. Although I have signed this letter personally, it has been addressed and mailed to you by *Sage Research Corporation*. In addition, the report that OSFI will ultimately receive from *Sage Research Corporation* will include only summary form, non-attributable feedback. The findings from this consultation will be posted on OSFI's website in 2019.

If you would like to discuss the study at any time during the process, please contact Anita Pollak, President, *Sage Research Corporation* at (905) 577-4040 ext. 3, or Laura Buckland, Manager of OSFI Consultations, at (613) 990-9959.

We hope we can count on your participation.

Sincerely,

Jeremy Rudin  
Superintendent

Encl.

## **Lettre du BSIF aux chefs de la direction, aux agents principaux de la gestion des risques et aux agents principaux de la conformité**

La présente a pour but de vous inviter à prendre part à une importante étude confidentielle qui sera administrée par le cabinet de recherche indépendant *Sage Research Corporation* pour le compte du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) auprès de représentants d'institutions de dépôts que nous réglementons et surveillons. Depuis 1998, le BSIF s'enquiert de l'opinion des dirigeants du secteur financier au sujet de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. Les résultats de cette étude l'aideront à améliorer sa prestation, ce qui, en bout de ligne, sera bénéfique pour vous et votre organisme.

Dans quelques jours, un représentant du groupe *Sage Research Corporation* communiquera avec vous pour planifier un entretien d'une soixantaine de minutes. Nous vous demanderons de bien vouloir prendre connaissance du guide de discussion que vous trouverez en pièce jointe avant la date convenue, duquel sont tirées les questions de base qui vous seront posées. N'hésitez pas à demander l'opinion de vos collègues pour avoir une perspective plus vaste si vous le désirez.

Le BSIF accorde une grande importance à la confidentialité du processus, ce qui exige notamment qu'il n'y ait aucun moyen pour lui de connaître l'identité des participants. Ainsi, bien que cette lettre soit signée de ma main, je tiens à préciser qu'elle vous est adressée et transmise par *Sage Research Corporation*. Qui plus est, les réponses dont *Sage Research Corporation* rendra compte dans son rapport seront présentées sous forme de condensé ne pouvant être attribué à qui que ce soit. Les résultats de cet exercice seront publiés sur notre site Web en 2019.

Pour obtenir des précisions au sujet de cette étude à tout moment durant le processus, je vous invite à appeler M. Sylvain Laroche, associé principal, *Sage Research Corporation*, au 514-277-6297, ou Mme Laura Buckland, gestionnaire, Consultations – BSIF, au 613-990-9959.

Espérant pouvoir compter sur votre participation.

Mes meilleures salutations,

Jeremy Rudin  
Le surintendant

p.j.

I am writing to invite you to participate in an important confidential study that is being conducted by *Sage Research Corporation*, an independent research firm, on behalf of the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) with representatives of the deposit-taking institutions we regulate and supervise. Since 1998, OSFI has commissioned consultations with senior members of the financial community to obtain their assessment of its effectiveness as a regulator and supervisor. The results of this consultation will help OSFI to improve its performance, which we believe will be of ultimate benefit to you and your organization.

Within the next week, a representative of *Sage Research Corporation* will contact you to arrange a suitable time for an interview of about one hour in length. Prior to the interview, we ask that you review the enclosed interview guide as it will form the basis of the questions you will be asked. Please feel free to canvass your colleagues for their views to obtain a broader perspective, if you feel this would be helpful.

OSFI is committed to a confidential consultation process, which includes ensuring that the identities of those who participate are not disclosed to us. Although I have signed this letter personally, it has been addressed and mailed to you by *Sage Research Corporation*. In addition, the report that OSFI will ultimately receive from *Sage Research Corporation* will include only summary form, non-attributable feedback. The findings from this consultation will be posted on OSFI's website in 2019.

If you would like to discuss the study at any time during the process, please contact Anita Pollak, President, *Sage Research Corporation* at (905) 577-4040 ext. 3, or Laura Buckland, Manager of OSFI Consultations, at (613) 990-9959.

We hope we can count on your participation.

Sincerely,

Jeremy Rudin  
Superintendent

Encl.

## **Lettre de présentation de *Sage Research Corporation***

### **Au sujet de la consultation du BSIF auprès des institutions de dépôts**

Le BSIF a commandé des consultations auprès de cadres supérieurs de la communauté financière et de leurs conseillers professionnels afin d'obtenir leur appréciation de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de supervision depuis 1998. *Sage Research Corporation* a été mandaté par le BSIF pour mener la consultation 2018/2019 auprès des institutions de dépôt.

Comme l'indique la lettre de présentation du surintendant des institutions financières, nous communiquerons avec vous au cours de la prochaine semaine pour fixer un moment convenable pour l'entrevue. Celle-ci devrait durer environ une heure et, au préalable, nous vous demandons de lire le guide joint qui servira de base.

Soyez assuré(e) que tous vos propos recueillis pendant l'entrevue demeureront entièrement confidentiels. Le BSIF recevra un rapport qui présentera uniquement un sommaire des réponses sans en identifier les auteurs (personnes et institutions qu'elles représentent); la confidentialité sera ainsi préservée. Le BSIF ne saura pas non plus ce que des institutions précises ont dit à son sujet et n'aura pas accès aux notes ou aux enregistrements des entrevues. Les résultats de l'étude seront disponibles au site Web du BSIF pour respecter son engagement en matière de transparence et de responsabilité.

Nous vous demanderons sans doute la permission d'enregistrer l'entrevue. Seule l'équipe de recherche de *Sage Research Corporation* aura accès à cet enregistrement audio, et celui-ci servira uniquement à la rédaction du rapport final. Une fois celui-ci complété, les enregistrements audio seront effacés. Si vous préférez que l'entrevue ne soit pas enregistrée, l'interviewer ne prendra que des notes manuscrites.

Si à tout moment pendant le déroulement de l'étude vous désirez en discuter, n'hésitez pas à communiquer avec moi en composant le 514-572-1489 ou en m'envoyant un courriel à [sylvainlaroche@videotron.ca](mailto:sylvainlaroche@videotron.ca).

Cordialement,

Sylvain Laroche  
Associé principal

**Re: OSFI's Consultation with Institutions in the Deposit-Taking Sector**

OSFI has commissioned consultations with senior members of the financial community and their professional advisors to obtain their assessment of its effectiveness as a regulator and supervisor since 1998. *Sage Research Corporation* has been commissioned by OSFI to conduct the 2018/2019 consultation among Canada's deposit-taking institutions.

As the accompanying letter from the Superintendent of Financial Institutions notes, we will contact you within the coming weeks to arrange a suitable time for an interview. The interview will take approximately one hour. Prior to the interview, we would request that you review the enclosed interview guide, as it will form the basis for the interview.

Rest assured that the responses you provide during the interview will remain completely confidential. To preserve confidentiality, OSFI will receive a report that presents responses in summary form with no attribution to individuals or the institutions they represent. OSFI will not know what specific institutions have said about it, nor will it have access to interview notes or recordings. As part of OSFI's commitment to transparency and accountability, the findings from the research will be posted on OSFI's website.

We will request your permission to audio record our interview with you. The recordings will be available only to *Sage Research Corporation's* research team and used solely for the purpose of developing the final report. Once the report has been completed, the audio recordings will be destroyed. Should you prefer that the interview not be recorded, we will take only written notes.

If you would like to discuss this matter at any time during the process, please call me at 905-577-4040, ext. 3 or email me at [anita.pollak@sageresearch.ca](mailto:anita.pollak@sageresearch.ca).

Sincerely,

Anita Pollak  
President



## Annexe B : Guide de discussion

---

### Introduction

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a chargé le cabinet *Sage Research Corporation* de réaliser le présent exercice de consultation auprès de cadres de direction d'institutions de dépôts fédérales.

Depuis 1998, le BSIF commande des consultations auprès de dirigeants des milieux financiers et de leurs conseillers professionnels pour s'enquérir de leur opinion au sujet de sa prestation à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. Le BSIF s'est engagé à faire le point sur son rendement par rapport à ses objectifs stratégiques de manière à pouvoir en rendre compte à l'ensemble de ses interlocuteurs et à accroître son efficacité. Voilà pourquoi nous sollicitons la participation de votre institution.

À titre de tierce partie indépendante, *Sage Research Corporation* s'est engagé à traiter vos réponses de façon strictement confidentielle. L'identité des répondants ne sera pas dévoilée au BSIF et celui-ci ne pourra associer aucune réponse à une institution précise.

Conformément aux normes de pratique professionnelles du secteur des enquêtes d'opinion, *Sage Research Corporation* a mis en place un système de communication sécurisé et des procédures d'utilisation visant à garantir en tout temps la confidentialité de l'information transmise.

***Sage Research Corporation* rendra compte au BSIF des résultats de cet exercice de consultation sous forme de rapport complet.**

La discussion est divisée en six parties :

- Partie 1 – Impressions globales
- Partie 2 – Consignes
- Partie 3 – Surveillance
- Partie 4 – Communications avec le BSIF
- Partie 5 – Agréments
- Partie 6 – Observations finales

### Rôle et mandat du BSIF

Les objectifs du BSIF sont les suivants :

- veiller à ce que les institutions financières soient en bonne santé financière et qu'ils se conforment aux lois qui les régissent et aux exigences de surveillance du BSIF;
- lorsque des lacunes importantes sont constatées, prendre des mesures correctives sans attendre ou obliger les institutions à le faire;
- mettre en place un cadre de réglementation incitant à l'adoption de politiques et de procédures destinées à contrôler et à gérer le risque et le tenir à jour;
- surveiller et évaluer les questions systémiques ou sectorielles qui pourraient avoir des répercussions négatives sur les institutions.

Pour exercer ses activités de réglementation, le BSIF élabore des règles, interprète des lois et des règlements et assure l'agrément de certains types d'opérations. Il contribue en outre aux nouvelles normes comptables, actuarielles et d'audit. Tout cela doit concilier les objectifs de sûreté et de solidité avec l'obligation qu'ont les institutions d'exercer leurs activités sur un marché concurrentiel.

Pour exercer ses activités de surveillance, le BSIF analyse les tendances financières et économiques pour cerner les questions émergentes qui pourraient avoir une incidence négative sur les institutions. Il évalue la situation financière d'une institution, les risques importants qui pèsent sur elle, de même que la qualité de ses pratiques de gouvernance, de gestion du risque et de conformité. Lorsqu'une faiblesse est mise au jour, le BSIF intervient rapidement et travaille avec les cadres supérieurs et les membres du conseil d'administration afin de corriger la situation.

## **Partie 1 – Impressions globales**

1. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la prestation du BSIF en qualité de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle du secteur canadien des services financiers?
2. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la pertinence des secteurs de risque des institutions de dépôts sur lesquels il axe ses efforts?
3. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la proactivité dont il fait preuve à l'égard des nouveaux enjeux du secteur des institutions de dépôts?
4. En un point ou deux, à quels secteurs de risque des institutions de dépôts le BSIF devrait-il accorder la priorité dans les deux prochaines années?
5. En un point ou deux, quelles améliorations le BSIF pourrait-il apporter à sa prestation en qualité d'organisme de surveillance et de réglementation?

## **Partie 2 – Consignes**

**Le BSIF émet des consignes ponctuelles et périodiques (sous forme de lignes directrices et de préavis) à l'intention des institutions de dépôts.**

6. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait au temps qu'il met à réagir aux changements qui se produisent sur les marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs voulant que ses consignes aient besoin d'être mises à jour?
7. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'élaboration de consignes qui tiennent à la fois compte des facteurs de nature prudentielle et de la nécessité, pour les institutions financières, de faire face à la concurrence?
8. Dans l'ensemble, selon vous, dans quelle mesure les consignes du BSIF traduisent-elles clairement ses attentes?
9. [QUESTION POUR LES PMIB SEULEMENT] Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle ses consignes tiennent compte de la nature et de la taille des institutions financières, et de la complexité de leurs activités?

**Les questions suivantes portent sur divers dossiers relatifs aux consignes que le BSIF a émises en 2016 et en 2017.**

Les questions suivantes portent sur les interactions entre le BSIF et les institutions financières, du point de vue des communications et de la consultation, concernant la ligne directrice sur la norme IFRS 9, Instruments financiers et exigences en matière de divulgation financière. Lorsqu'il a produit sa ligne directrice sur la norme IFRS 9, le BSIF a publié deux documents :

- La version à l'étude de la ligne directrice sur la norme IFRS 9, le 10 mars 2016
  - La version définitive de la ligne directrice sur la norme IFRS 9, le 16 juin 2016
10. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation qu'a appliqué le BSIF lors de l'élaboration de sa ligne directrice sur la norme IFRS 9, Instruments financiers et exigences en matière de divulgation financière (p. ex., moyens pour les institutions financières de faire part de leurs commentaires, les délais fixés à cette fin et le temps mis par le BSIF à répondre aux commentaires)?
  11. Un résumé des commentaires des instances compétentes avec explication de la façon dont le BSIF avait tenu compte des questions soulevées pendant le processus de consultation était joint à la version définitive de la ligne directrice sur la norme IFRS 9. Selon vous, dans quelle mesure le sommaire des commentaires traduisait-il efficacement le raisonnement du BSIF à l'égard des questions soulevées par les instances compétentes au sujet de la ligne directrice sur la norme IFRS 9?

Les questions suivantes portent sur les communications concernant la ligne directrice B-20, Pratiques et procédures de souscription de prêts hypothécaires résidentiels. Lorsqu'il a produit sa ligne directrice B-20, le BSIF a publié deux documents :

- La version à l'étude de la ligne directrice, le 7 juillet 2017
  - La version définitive de la ligne directrice B-20, le 17 octobre 2017
12. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation qu'a appliqué le BSIF lors de l'élaboration de sa ligne directrice B-20 (p. ex., moyens pour les institutions financières de faire part de leurs commentaires, les délais fixés à cette fin et le temps mis par le BSIF à répondre aux commentaires)?
  13. Toujours en pensant à la ligne directrice B-20, que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'efficacité des mesures qu'il a prises pour communiquer ses attentes à l'industrie? Dans quelle mesure les séances d'information sectorielles que le BSIF a tenues en décembre 2017 ont-elles été utiles?
  14. [QUESTION POUR LES PMIB SEULEMENT] En juin 2016, le BSIF a publié la ligne directrice E-21, Gestion du risque opérationnel. En pensant à la ligne directrice E-21, dans quelle mesure le BSIF a-t-il, à votre avis, communiqué efficacement ses attentes à l'industrie?
  15. [QUESTION POUR LES PMIB SEULEMENT] Dans quelle mesure la grille d'autoévaluation (diffusée en avril 2017) a-t-elle été efficace pour aider votre institution à évaluer ses pratiques courantes en fonction des principes énoncés dans la ligne directrice E-21?
  16. [QUESTION POUR LES DSIB SEULEMENT] En septembre 2017, le BSIF a publié la ligne directrice E-23, Gestion du risque de modélisation à l'échelle de l'entreprise dans les institutions de dépôts. En pensant à la ligne directrice E-23, dans quelle mesure le BSIF a-t-il, à votre avis, communiqué efficacement ses attentes à l'industrie?

### **Partie 3 – Surveillance**

**Les questions qui suivent portent sur les mesures de surveillance que le BSIF applique à votre institution.**

17. Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'efficacité des mesures de surveillance qu'il applique à votre institution (p. ex., surveillance continue, examens sur place, y compris recommandations en matière de surveillance et exigences relatives à la production de rapports)?
18. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il tient compte de la nature et de la taille de votre institution, de la complexité de ses activités et de son profil de risque lorsqu'il exerce ses fonctions de surveillance (p. ex., surveillance continue, examens sur place, et exigences redditionnelles)?

19. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il concilie dans ses recommandations de surveillance les mécanismes de contrôle et les risques des IFF et qu'il tient compte de la nature et de la taille de votre institution et de la complexité de ses activités?
20. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il offre à votre institution la possibilité d'exprimer ses préoccupations dans le cadre d'un dialogue avant de tirer des conclusions?
21. Avez-vous eu des rapports avec l'équipe de surveillance de votre institution financière au cours des 12 derniers mois, par exemple le chargé de surveillance, d'autres membres de l'équipe de surveillance et/ou des spécialistes de la surveillance?
  - Oui, nous avons eu des rapports avec l'équipe de surveillance
  - Non, nous n'avons pas eu des rapports avec l'équipe de surveillance (Si vous n'avez pas eu des rapports avec votre équipe de surveillance au cours des 12 derniers mois, veuillez passer à la question 24)
22. Que pensez-vous de la prestation de l'équipe de surveillance de votre institution financière en ce qui a trait à l'étendue de ses connaissances (p. ex., connaissance des mesures législatives, des lignes directrices du BSIF, des mesures de réglementation, des questions et des risques propres au secteur des institutions de dépôts et à votre institution)?
23. Selon vous, quelles améliorations y aurait-il lieu d'apporter aux rapports que l'équipe de surveillance entretient avec votre institution financière, s'il y a lieu?

#### **Partie 4 – Communications avec le BSIF**

24. Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions de votre institution au sujet de la version définitive des consignes, y compris de l'interprétation (p. ex., clarté, uniformité et ponctualité)?
25. Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux *autres* questions de votre institution (p. ex., clarté, uniformité et ponctualité)?
26. Dans l'ensemble, que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la correspondance écrite (p. ex., clarté, ponctualité et uniformité des communications écrites et orales)?
27. En songeant aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de questions de surveillance ou de réglementation, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la capacité de son personnel de s'entretenir avec vous dans la langue officielle de votre choix (c'est-à-dire en anglais ou en français)?

27b) [Si insatisfait] À quels égards êtes-vous insatisfait de la prestation du BSIF (p. ex., capacité de s'exprimer oralement ou par écrit, ou de lire des documents dans la langue officielle de votre choix)?

## **Partie 5 – Agréments**

**Comme vous le savez, le surintendant du BSIF et, parfois, le ministre des Finances, doit approuver certaines opérations ou mesures que les institutions de dépôts veulent entreprendre. Les questions qui suivent portent sur le processus d'accrément du BSIF en ce qui a trait à votre institution.**

28. À votre connaissance, votre institution a-t-elle déjà présenté une demande d'accrément réglementaire au BSIF?
- Oui
  - Non (Si la réponse est non, veuillez passer à la question 35.)
29. Votre institution a-t-elle présenté une demande d'accrément réglementaire au cours des 12 ou 24 derniers mois?
- Oui
  - Non (Si la réponse est non, veuillez passer à la question 33.)

En ce qui a trait aux demandes d'accrément réglementaire que votre institution a produites au cours des 12 ou 24 derniers mois .....

30. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la prestation du BSIF en ce qui a trait au traitement des demandes d'accrément de votre institution?
31. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la communication de ses attentes concernant l'information dont il a besoin pour traiter une demande d'accrément réglementaire?
32. Dans quelle mesure comprenez-vous le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'accrément provenant de votre institution?
33. Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions que lui adresse votre institution concernant l'état de ses demandes?
34. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il offre à votre institution la possibilité d'exprimer ses préoccupations dans le cadre d'un dialogue avant de tirer des conclusions?

## **Partie 6 – Observations finales**

35. Avez-vous d'autres remarques ou suggestions d'amélioration à faire au sujet des points dont il a été question aujourd'hui, ou de toute autre question que vous jugez particulièrement pertinente actuellement?

**Au nom du BSIF, *Sage Research Corporation* vous remercie de votre participation.**

## **Introduction**

*Sage Research Corporation* has been retained by the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) to conduct this consultation with senior executives of federally regulated institutions in the deposit-taking sector.

Since 1998, OSFI has commissioned consultations with senior members of the financial community and their professional advisors to obtain their assessment of its effectiveness as a supervisor and regulator. OSFI is committed to monitoring how well it is achieving its strategic objectives, both to be accountable to stakeholders and to help improve effectiveness. It is for these reasons that we are asking your institution to participate in this research.

You can be assured that *Sage Research Corporation*, as an independent third party, will hold your comments in strict confidence. Your answers will remain anonymous. OSFI will not know who was interviewed or what specific institutions have said about it.

As a standard industry practice, *Sage Research Corporation* has put in place secure communication and usage procedures to ensure that confidentiality is maintained at all times.

***Sage Research Corporation* will provide OSFI with a full report aggregating the findings from this consultation.**

The discussion is divided into the following six parts:

- Part 1 – Overall Impressions
- Part 2 – Guidance
- Part 3 – Supervision
- Part 4 – Communications with OSFI
- Part 5 – Approvals
- Part 6 – Final comments

## **OSFI's role and mandate**

OSFI's mandate is to:

- Ensure that federally regulated financial institutions are financially sound, and are complying with their governing law and OSFI's requirements;
- Promptly take action or advise institutions to take prompt corrective action when material deficiencies have been identified;
- Build and maintain a regulatory framework that promotes the adoption of policies and procedures meant to control and manage risk;
- Monitor and evaluate system-wide or sectoral issues that may impact institutions negatively.

OSFI regulates by developing rules, interpreting legislation and regulations and providing regulatory approvals for certain types of transactions. It also contributes to new accounting, auditing and actuarial standards. All of this must balance the goals of safety and soundness with the need for institutions to operate within a competitive marketplace.

OSFI supervises by analyzing financial and economic trends to identify emerging issues that could adversely affect institutions. It assesses an institution's financial condition, material risks and the quality of its governance, risk management and compliance. When weaknesses are identified, OSFI intervenes early and works with executive management and boards to correct matters.

## **Part 1 - Overall Impressions**

1. Overall, how satisfied are you with OSFI as the principal prudential regulator and supervisor of Canada's financial services industry?
2. How would you assess OSFI on the extent to which it focuses on the appropriate areas of risk in the deposit-taking sector?
3. How would you assess OSFI with respect to how proactive it is in responding to emerging issues pertaining to the deposit-taking sector?
4. What one or two risk areas do you believe should be priorities for OSFI in the next couple of years pertaining to institutions in the deposit-taking sector?
5. What one or two things does OSFI need to improve upon as a regulator and supervisor?

## **Part 2 – Guidance**

**From time to time, OSFI develops Guidance (which may include guidelines and advisories) for institutions in the deposit-taking sector.**



6. How would you assess OSFI with respect to responding in a timely manner to market developments or to industry suggestions that guidance needs updating?
7. How would you assess OSFI with respect to developing guidance that strikes an appropriate balance between prudential considerations and the need for institutions to compete?
8. Overall, how effective do you think OSFI's guidance is in providing a clear indication of OSFI's expectations?
9. [ASK ONLY OF SMSBs] How would you assess OSFI's guidance on the extent to which it considers the nature, size and complexity of financial institutions?

**The following series of questions focus on several different work streams related to Guidance that OSFI issued in 2016 and 2017.**

The following questions focuses on communications and consultation with the industry regarding the *IFRS 9 Financial Instruments and Disclosure (IFRS 9) Guideline*. In connection with the release of the *IFRS 9 Guideline*, OSFI issued:

- Draft IFRS 9 Guideline (March 10, 2016)
- Final IFRS 9 Guideline (June 16, 2016)

10. Overall, how would you assess the consultative process OSFI followed in the development of the *IFRS 9 Financial Instruments and Disclosures Guideline* (e.g. means by which institutions could provide feedback, timing for feedback, timing of OSFI's response)?
11. Accompanying the final *IFRS 9 Guideline* was a summary of stakeholder comments, which included an explanation of how OSFI dealt with the issues raised through the consultation process. How effective was the summary in communicating the decisions OSFI took on the issues raised by stakeholders regarding *IFRS 9 Guideline*?

The following questions focus on communications with the industry regarding the *B-20 Residential Mortgage Underwriting Practices and Procedures Guideline*. In connection with the release of the *Guideline B-20*, OSFI issued:

- Draft Guideline B-20 (July 7, 2017)
- Final Guideline B-20 (October 17, 2017)

12. Overall, how would you assess the consultative process OSFI followed in the development of *Guideline B-20* (e.g. means by which institutions could provide feedback, timing for feedback, timing of OSFI's response)?
13. Thinking about the final *Guideline B-20*, how effective was OSFI in communicating its expectations to the industry? How useful were the industry information sessions that OSFI held in December 2017?

14. [ASK ONLY TO SMSBs ] In June 2016 OSFI released *Guideline E-21: Operational Risk Management*. Thinking about the final *Guideline E-21*, how effective was OSFI in communicating its expectations to the industry?
15. [ASK ONLY TO SMSBs ] How effective was the self-assessment template (issued April 2017) in supporting your institution in assessing current practices against the principles outlined in Guideline E-21?
16. [ASK ONLY TO DSIBs ] In September 2017 OSFI released Guideline E-23: Enterprise-wide Model Risk Management for Deposit-Taking Institutions. Thinking about the final Guideline E-23, how effective was OSFI in communicating its expectations to the industry?

### **Part 3 – Supervision**

The following questions pertain to OSFI’s supervision as it relates to your institution.

17. Overall, how effective do you think OSFI is in supervising your institution (e.g. ongoing monitoring, on-site reviews including supervisory recommendations, reporting requirements, etc.)?
18. How would you assess OSFI on the extent to which its supervisory activities (e.g., ongoing monitoring, on-site reviews, reporting requirements, etc.) are scaled to reflect the nature, size, complexity and risk profile of your institution?
19. How would you assess OSFI on the extent to which its supervisory recommendations balance expectations of FRFI controls with the risks, and are scaled to reflect the nature, size and complexity of your institution?
20. How would you assess OSFI with respect to providing an opportunity for your institution to discuss issues of concern with OSFI prior to OSFI coming to a conclusion?
21. Have you had any dealings with your supervisory team over the past 12 months? This may include, for example, your lead supervisor, other members of the supervisory team and/or supervisory specialists.
  - Yes, have had dealings with supervisory team
  - No, have not had any dealings with supervisory team (If you have not dealt with your supervisory team in the past 12 months, please skip to Q.24)
22. How would you assess the overall knowledge level of your supervisory team (e.g. knowledge of legislation; OSFI guidelines; regulatory policy; deposit-taking sector issues and risks; your institution)?
23. Thinking about your institution’s interactions with your supervisory team, what, if anything, do you believe needs to be improved?

## Part 4 – Communications with OSFI

24. Overall, how would you assess OSFI with respect to responding to questions your institution has brought forward concerning final OSFI guidance, including questions related to interpretation (e.g. consistency, clarity; timeliness)?
25. Overall how would you assess OSFI with respect to responding to *other* enquiries your institution has brought forward (e.g. consistency; clarity; timeliness)?
26. Overall, how would you assess OSFI with respect to its written correspondence (e.g. clarity; timeliness; and, consistency between written and oral communications)?
27. Thinking about your dealings with OSFI's staff on any supervisory or regulatory matter, how satisfied are you with OSFI's capacity to interact with you in the official language of your choice (i.e. English or French)?
- 27b. [If dissatisfied] In which areas are you dissatisfied (e.g. OSFI's capacity to speak, write or read materials in the official language of my choice)?

## Part 5 – Approvals

**As you know, OSFI's Superintendent, and in some cases, the Minister of Finance, must approve certain transactions or initiatives which institutions in the deposit-taking sector wish to undertake. The following questions pertain to OSFI's approval process as it relates to your institution.**

28. To the best of your knowledge, has your institution ever made a request for a regulatory approval from OSFI?
  - Yes
  - No (If no, go to question 35)
29. Has your institution made a request for a regulatory approval in the past 1-2 years?
  - Yes
  - No (If no, go to question 33)

Thinking about request(s) for a regulatory approval your institution has submitted in the past 1-2 years.....

30. Overall, how satisfied are you with OSFI in processing applications from your institution?
31. How would you assess OSFI with respect to communicating its expectations as it relates to the information required in support of processing a request for a regulatory approval?

32. How well do you understand the basis on which OSFI makes decisions about your institution's applications?
33. How would you assess OSFI with respect to responding to your institution's requests for updates on the status of applications?
34. How would you assess OSFI with respect to providing an opportunity for your institution to discuss issues of concern with OSFI prior to OSFI coming to a conclusion?

## **Part 6 – Final Comments**

35. Are there any other comments or suggestions for improvements you would like to make concerning the issues raised today, or concerning any other issues you feel are particularly relevant at this time?

On behalf of OSFI, *Sage Research Corporation* would like to thank you for your participation.