



# AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

## *Cadre de conformité*

Février 2005



## Table des matières

<b>I.</b>	<b>Introduction</b>	<b>1</b>
A.	Aperçu	1
B.	Mandat de l'ACFC	3
C.	Modèle de surveillance	3
D.	Ressources de l'ACFC	6
E.	Responsabilités des institutions financières	7
F.	Confidentialité et divulgation de l'information	8
<b>II.</b>	<b>Traitement des demandes de renseignements et des plaintes générales des consommateurs</b>	<b>10</b>
<b>III.</b>	<b>Surveillance de la conformité</b>	<b>12</b>
A.	Plaintes reçues directement par l'ACFC	12
B.	Plaintes signalées par les institutions financières : « plaintes à signaler »	16
C.	Examens	21
D.	Évaluations mystères	21
E.	Sondages auprès des consommateurs	22
F.	Vérification de la mise en œuvre du Cadre de conformité	23
<b>IV.</b>	<b>BSIF – Ligne directrice E-13 : gestion du respect de la législation</b>	<b>24</b>
<b>V.</b>	<b>Exigences imposées par la loi en matière de dépôt de documents</b>	<b>26</b>
<b>VI.</b>	<b>Examens des institutions financières</b>	<b>28</b>
A.	Démarche	28
B.	Sujets qui peuvent être étudiés au cours de l'examen	30
C.	Rapport sur les conclusions de l'examen annuel	31
D.	Rapport du commissaire au conseil d'administration d'une institution	32



<b>VII. Mesures d'application</b>	<b>33</b>
A. Lettre de réprimande	33
B. Entente de conformité	34
C. Procès-verbal de violation	34
D. Poursuites	38
E. Ordonnance restrictive	38
<b>VIII. Rapports de l'ACFC</b>	<b>40</b>
A. Rapports semestriels aux institutions financières	40
B. Publication de la violation d'une disposition visant les consommateurs	40
C. Rapports au ministre des Finances	40
D. Examens	41
E. Rapport annuel	41
F. Évaluations mystères	42
G. Résumés des cas affichés sur le site Web de l'ACFC	42
<b>IX. Annexes</b>	<b>44</b>
A. Résumé du modèle de supervision de l'ACFC	45
B. Modèle de supervision de l'ACFC et pouvoirs du commissaire par activité	48
C. Glossaire	54
D. Organigramme de l'ACFC	60
E. Traitement des demandes de renseignements généraux et des plaintes des consommateurs par l'ACFC	61
F. Exemple de processus de traitement des plaintes d'une institution financière	62
G. Processus de l'ACFC pour gérer les problèmes de conformité	63
H. Mesures d'application après violation d'une disposition visant les consommateurs	64
I. Surveillance des codes de conduite et des engagements publics	65
J. Procédures en matière de communication et de conformité pour la publication d'un procès-verbal de violation aux termes de l'article 31 de la <i>Loi sur l'ACFC</i>	66
K. Bureau du surintendant des institutions financières, Ligne directrice E-13	67



## I. Introduction

### A. Aperçu

À l'issue d'une étude<sup>1</sup> d'envergure commandée par le ministère des Finances, le Parlement a créé l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) en octobre 2001 en adoptant la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Cette mesure s'inscrit dans la série d'initiatives visant à réformer le secteur des services financiers. L'ACFC regroupe et renforce les activités de surveillance des mesures de protection des consommateurs au sein des institutions financières sous réglementation fédérale<sup>2</sup>, et diversifie les activités d'éducation des consommateurs au sujet des services financiers.

L'ACFC exerce une fonction de surveillance et de contrôle auprès des institutions financières fédérales, c'est-à-dire les banques canadiennes, les banques étrangères, les succursales de banques étrangères, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques et les associations de détail constituées sous le régime des lois fédérales ou sous réglementation fédérale. À titre comparatif, c'est le secteur bancaire qui, de tous les secteurs de l'industrie, est le plus visé par le pouvoir de surveillance de l'ACFC.

L'ACFC se tient au courant des questions d'actualité qui se rapportent au secteur des services financiers, entretient des liens avec d'autres organismes gouvernementaux et siège activement à plusieurs comités, dont le Comité consultatif supérieur (CCS), qui a pour mandat de fournir des avis de haut niveau en matière de politique au ministre des Finances, et le Comité de surveillance des institutions financières (CSIF), dont le mandat

---

<sup>1</sup> Documents de référence : Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, *Changement, défis et possibilités* (le rapport MacKay), 1998; ministère des Finances, *La réforme du secteur des services financiers canadien: Un cadre pour l'avenir*, 1999.

<sup>2</sup> Les institutions financières sous réglementation fédérale seront appelées les IFF ou les institutions financières fédérales.



prescrit par la loi consiste à faciliter l'échange d'information sur les questions de surveillance concernant chacune des institutions financières. Elle joue un rôle actif dans le réseau de réglementation en offrant des conseils de nature stratégique à un haut niveau et facilite l'échange d'information sur les questions de surveillance touchant les institutions financières.

Pour établir le modèle de surveillance, l'ACFC a examiné plusieurs régimes de réglementation pour assurer la conformité à diverses dispositions. L'une des possibilités consistait à adopter une approche réglementaire fondée sur les conclusions d'examens effectués sur place, aussi bien au niveau des succursales qu'à celui du siège social. Toutefois, il a été jugé que cette approche prendrait non seulement beaucoup de temps, mais serait aussi coûteuse et inopportune; de surcroît, elle ne reflétait pas les objectifs de l'ACFC, à savoir aborder les problèmes de consommation dès qu'ils surgissent et adopter sans tarder des mesures correctrices avec les institutions financières.

L'Agence a opté pour un modèle de surveillance global qui lui permet à la fois de réagir aux problèmes qui surgissent et d'agir de façon proactive. Ainsi, elle répond aux plaintes qui lui sont soumises, mais elle agit aussi de sa propre initiative pour évaluer les préoccupations relatives à la conformité aux dispositions visant les consommateurs sur le marché, et pour repérer et promouvoir les pratiques exemplaires dans le secteur financier.

L'ACFC estime que ce modèle de surveillance global contribuera à renforcer chez les consommateurs la confiance au marché financier.





## B. Mandat de l'ACFC

Le mandat de l'ACFC est énoncé au paragraphe 3(2) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Ses objectifs sont les suivants :

- a) *superviser les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;*
- b) *inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures conçues pour mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;*
- c) *surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;*
- d) *sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières visées par les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables;*
- e) *favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent.*

## C. Modèle de surveillance

Dans le but de se doter d'un modèle de surveillance complet qui soit efficient et efficace, l'ACFC a élaboré un modèle qui comprend un ensemble d'outils de surveillance intégrant une supervision axée sur le risque à un rôle de surveillance réglementaire visant à protéger les consommateurs. Ainsi, ce modèle ne comporte pas de programme d'examen périodiques sur place au siège social ou dans les succursales pour chacune des institutions financières. L'ACFC a plutôt opté pour un modèle qui comprend les activités essentielles suivantes pour assurer la conformité.



- **Examen au cas par cas des plaintes reçues directement des consommateurs**

L'ACFC étudie les plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics, et tire des conclusions sur la façon dont l'institution financière en cause s'acquitte de ses obligations envers les consommateurs.

- **Examen des plaintes des consommateurs signalées par les institutions financières**

L'ACFC étudie les plaintes signalées par les institutions financières et qui se rapportent aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics ciblés. Elle tire des conclusions sur la façon dont l'institution financière en cause s'acquitte de ses obligations envers les consommateurs.

- **Examen des questions de conformité**

L'ACFC peut étudier les pratiques, politiques, procédures et systèmes propres à une institution financière ou à un secteur de l'industrie qui se rapportent aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics.

- **Réglementation et mécanismes existants de rapport**

Lorsqu'elle le jugera nécessaire, l'ACFC examinera le mécanisme de rapport exigé par le Bureau du surintendant des institutions financières (ligne directrice E-13). Le recours au mécanisme existant raffermira l'assurance que l'ACFC peut avoir quant à la qualité du programme interne de conformité d'une institution financière en ce qui concerne les dispositions visant les consommateurs.



- **Consultations**

À l'occasion, le commissaire peut solliciter l'opinion des parties intéressées au sujet de questions touchant notamment la conformité, y compris la modification du Cadre de conformité. La Direction de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques coordonne le processus de consultation par lequel les parties intéressées sont informées du sujet des consultations et des délais à respecter pour donner leur avis. Les réponses sont habituellement affichées dans le site Web de l'Agence.

La collaboration des institutions financières et leur transparence sont essentielles au succès de ce modèle de surveillance, et une communication efficace entre l'ACFC et les institutions financières est primordiale.

Le présent document explique en détail comment l'ACFC s'acquitte de son mandat<sup>3</sup> pour s'assurer que les institutions financières se conforment aux dispositions visant les consommateurs<sup>4</sup> énoncées dans la loi<sup>5</sup> et qu'elles respectent les codes de conduite et les engagements publics<sup>6</sup>.

---

<sup>3</sup> Voir à l'annexe A un sommaire du modèle de surveillance de l'ACFC.

<sup>4</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, alinéa 3(2)a).

<sup>5</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, article 2.

<sup>6</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, alinéa 3(2)c).







## D. Ressources de l'ACFC

Voici les principales ressources de l'ACFC<sup>7</sup>, ainsi que leurs numéros de téléphone ou leurs adresses :

Centre de communications avec les consommateurs	(866) 461-3222 (sans frais, anglais) (866) 461-2232 (sans frais, français)
Directrice, Conformité et relations avec l'industrie	(613) 941-3929
Agent principal de conformité	(613) 941-1526
Agent(e)s de conformité	(613) 941-1453 (613) 941-3964 (613) 941-3989 (613) 941-2708
Analyste de la conformité	(613) 941-3971
Directrice de l'éducation des consommateurs et des affaires publiques	(613) 941-4220
Télécopieur	(613) 941-1436 (866) 814-2224 (sans frais)
Courrier électronique (français)	conformite@acfc.gc.ca
Site Web (français)	www.acfc-fcac.gc.ca
Adresse	Édifice Enterprise 427, avenue Laurier ouest, 6 <sup>e</sup> étage Ottawa (Ont.) K1R 1B9

<sup>7</sup> Voir l'organigramme de l'Agence à l'annexe D.



## E. Responsabilités des institutions financières

Certains employés des institutions financières devraient être très conscients des obligations des institutions envers les consommateurs. Notons, entre autres, les employés des succursales qui offrent les services à la clientèle, les préposés des centres d'appel et les responsables des prêts, en plus du personnel du marketing et de la conception des produits. Le recours à des programmes de formation approfondie et continue permet de réduire au minimum les lacunes dans le respect des obligations envers les consommateurs. En outre, les institutions financières devraient mesurer les effets de ces programmes de formation pour en évaluer l'efficacité<sup>8</sup>.

Pour réduire au minimum la confusion chez le personnel de première ligne des institutions financières et chez les consommateurs au sujet du rôle de l'ACFC, il faut mettre à la disposition de ces derniers et du grand public une information claire sur les procédures de traitement des plaintes des institutions financières. L'information sur le rôle de l'ACFC peut être intégrée à cette procédure.

Lorsqu'une plainte met en cause une disposition visant les consommateurs, l'institution financière doit transmettre au plaignant une information écrite sur la façon de communiquer avec l'ACFC<sup>9</sup>.

Pour agir efficacement dans le respect du Cadre de conformité, les institutions financières doivent désigner un agent de liaison – ainsi qu'un remplaçant, au besoin – pour collaborer avec les agents de l'ACFC. Ces agents de liaison doivent être des employés de haut rang chargés des activités suivantes dans leur institution :

- **Liaison en matière de conformité** : mener et surveiller des activités en matière de conformité au sein de l'institution financière

---

<sup>8</sup> Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, alinéa 3(2)b).

<sup>9</sup> Loi sur les banques, paragraphes 456(1) et 574(1); Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, paragraphe 442(1); Loi sur les associations coopératives de crédit, paragraphe 385.24(1); Loi sur les sociétés d'assurances, paragraphes 487(1) et 605(1).





- **Liaison au sujet des plaintes** : étudier les questions de conformité renvoyées par l'ACFC et assurer la liaison avec elle au sujet des plaintes à signaler de l'institution financière (voir la marche à suivre en III B).

L'institution financière peut confier au même employé de haut niveau la charge d'assurer la liaison aussi bien pour la conformité que pour les plaintes. Il incombe aux institutions financières de mettre à jour les coordonnées des agents de liaison et de leurs remplaçants en utilisant l'adresse générale du courrier électronique de l'équipe de conformité : [conformite@acfc.gc.ca](mailto:conformite@acfc.gc.ca).

Lorsqu'elle examine une plainte, l'institution financière doit déterminer dans quelle mesure le consommateur a été traité conformément à ses politiques et s'il a droit à une forme de réparation. Les relations d'affaires avec le client relèvent toujours de la responsabilité de l'institution financière.

## F. Confidentialité et divulgation de l'information

L'ACFC reçoit des renseignements comme le nom, le numéro d'assurance sociale, les numéros de comptes personnels, des détails sur les prêts et les cartes de crédit des plaignants, de même que des renseignements sur les pratiques commerciales. La confidentialité de ces renseignements est une question qui préoccupe l'ACFC au plus haut point.

L'ACFC peut divulguer des renseignements personnels sur les consommateurs aux institutions financières. La *Loi sur la protection des renseignements personnels*<sup>10</sup> permet la divulgation de renseignements personnels détenus par une institution fédérale aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus. Par exemple, si un consommateur présente une plainte relative aux dispositions visant les consommateurs au Centre de communications avec les consommateurs, l'ACFC a l'autorité, en vertu de la loi, de

---

<sup>10</sup> *Loi sur la protection des renseignements personnels*, alinéa 8(2)a).





divulguer tous les renseignements pertinents à l'institution financière, aux fins d'examen.

Le commissaire peut recueillir tous les renseignements personnels qu'il estime nécessaires afin de déterminer si les institutions financières se conforment aux dispositions visant les consommateurs<sup>11</sup>. Les institutions financières doivent fournir cette information au commissaire au moment et sous la forme exigés par le commissaire aux fins de l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et des dispositions visant les consommateurs<sup>12</sup>.

Dans la mesure où la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* s'applique à une institution financière, l'alinéa 7(3)c.1) établit que l'institution peut communiquer, à l'insu de l'intéressé et sans son consentement, des renseignements personnels à une institution gouvernementale, lorsque celle-ci a demandé à obtenir les renseignements en mentionnant la source de l'autorité légitime étayant son droit de les obtenir et a précisé que la communication est demandée pour l'application d'une loi canadienne.

L'ACFC et les institutions financières sont censées prendre toutes les précautions voulues pour assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'elles se transmettent.

---

<sup>11</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, alinéa 3(2)a) et paragraphe 5(2).

<sup>12</sup> *Loi sur les banques*, article 657; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, article 520.1; *Loi sur les associations coopératives de crédit*, article 452.1; *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 694.



## II. *Traitement des demandes de renseignements et des plaintes générales des consommateurs*

L'ACFC tient une base de données pour tenir compte du nombre et de la nature des plaintes et des demandes de renseignements généraux que les consommateurs lui soumettent. Elle définit et analyse les tendances pour déterminer les mesures qu'il convient de prendre et pour soutenir ses activités d'éducation des consommateurs. En outre, le commissaire doit présenter chaque année au Parlement un rapport faisant état du nombre et du type des plaintes qui ont été signalées à l'Agence<sup>13</sup>.

Le Centre de communications avec les consommateurs et le site Web de l'ACFC sont les principales ressources utilisées pour aider les consommateurs qui veulent obtenir des renseignements généraux ou savoir comment régler une plainte concernant une institution financière. Les agents de l'ACFC traitent toutes les demandes de renseignements de façon efficace et dirigent les consommateurs, au besoin, vers un organisme compétent, par exemple une institution financière, une association du secteur financier, un organisme de réglementation provincial ou un autre ministère ou organisme fédéral.

L'ACFC reçoit également un large éventail de plaintes de nature générale. Pour ce genre de plaintes, l'ACFC veille à expliquer le mécanisme de règlement des plaintes de l'institution financière en cause et fournit de l'information sur son mécanisme indépendant de règlement des plaintes, s'il y a lieu. Lorsque le plaignant n'a pas suivi les procédures de traitement de plaintes de l'institution financière, l'ACFC le dirige vers le point d'entrée de l'institution financière en cause, pour que sa plainte soit examinée. Bien que l'ACFC ne soit pas mandatée pour régler les plaintes des consommateurs ou offrir réparation, elle sensibilise les consommateurs aux mécanismes existants de règlement des plaintes. L'annexe E montre comment l'Agence réagit à ces demandes de renseignements et plaintes générales des consommateurs.

---

<sup>13</sup> *Loi sur les banques*, paragraphes 456(2) et 574(2); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 442(2); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 385.24(2); *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphes 487(2) et 605(2).



Lorsque l'ACFC est saisie d'une plainte concernant une question liée à la protection des renseignements personnels, elle veille à expliquer que la plainte n'est pas de sa compétence et elle donne au plaignant l'information pertinente concernant le processus de règlement des plaintes de l'institution financière et les coordonnées du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.



### III. Surveillance de la conformité

Les institutions financières sont tenues de communiquer au commissaire, au moment et sous la forme qu'il exige, les renseignements nécessaires à l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et des dispositions visant les consommateurs<sup>14</sup>. L'ACFC peut étudier les questions qui se rapportent aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics, et faire enquête à cet égard<sup>15</sup>.

L'ACFC utilise plusieurs sources de renseignements pour vérifier la conformité d'une institution financière. Elle examine les rapports, la documentation et les résultats des sondages (de tiers ou commandés par l'ACFC) qui portent sur la conformité aux dispositions visant les consommateurs ou le respect des codes de conduite volontaires de l'industrie et des engagements publics. Les problèmes de conformité signalés dans ces sources de renseignements peuvent mener à une enquête ou à un examen, et l'Agence peut même envisager des mesures pour assurer la conformité.

L'ACFC peut étudier une question de conformité même lorsque le consommateur est satisfait de la mesure de réparation accordée par l'institution financière.

Au moyen de son Cadre de conformité, l'ACFC se charge des activités de supervision suivantes.

#### A. Plaintes reçues directement par l'ACFC

Une importante source de renseignements permettant d'évaluer la conformité d'une institution financière aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics est l'examen au cas par cas des plaintes que l'Agence reçoit directement des consommateurs. L'expérience enseigne qu'une seule plainte formulée

---

<sup>14</sup> *Loi sur les banques*, article 657; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, article 520.1; *Loi sur les associations coopératives de crédit*, article 452.1; *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 694.

<sup>15</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 5(3).



par un consommateur peut révéler un problème systémique de conformité au sein d'une institution financière.

**(i) Plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs**

Lorsqu'une plainte permet de déceler un problème qui concerne une disposition visant les consommateurs<sup>16</sup>, les renseignements pertinents sont communiqués à un agent de conformité de l'Agence qui procède à un examen plus approfondi. L'agent de conformité de l'ACFC communique avec le responsable de la liaison en matière de plaintes et fournit les renseignements nécessaires pour que l'institution financière examine la plainte. L'ACFC s'efforcera d'obtenir tous les détails pertinents auprès du consommateur pour enquêter efficacement sur la question de conformité. À moins d'indication contraire, les institutions financières disposent de 30 jours civils pour donner suite aux rapports d'enquête sur la conformité.

Après avoir examiné toute l'information concernant le cas, si l'agent de conformité de l'ACFC conclut qu'il ne s'agit apparemment pas d'une question de conformité à une disposition visant les consommateurs, il en informe le responsable de la liaison en matière de plaintes par écrit et le dossier est fermé.

Si après avoir terminé la vérification des faits, l'agent de conformité de l'ACFC estime que l'institution financière a commis une contravention à la disposition, il en informe les responsables de la liaison en matière de plaintes et de conformité.

L'agent de conformité de l'ACFC prépare ensuite un rapport de conformité dans lequel il énumère les renseignements et les faits pertinents et recommande les mesures que l'institution doit prendre pour assurer la conformité.

Une fois le rapport achevé, l'ACFC le transmet pour observations à l'institution financière, qui dispose de 30 jours civils à partir de la date de réception du rapport pour transmettre ses observations sur cette question à l'ACFC.

---

<sup>16</sup> Le processus déclenché par une plainte en matière de conformité est illustré à l'annexe G – Processus de l'ACFC pour gérer les problèmes de conformité.





Lorsque l'ACFC a reçu les observations de l'institution ou que le délai imposé à l'institution financière pour faire connaître ses observations est échu, l'agent de l'ACFC transmet au commissaire tous les documents pertinents, y compris le rapport de conformité. Sur la foi de ces documents, le commissaire voit s'il a des motifs raisonnables de croire que l'institution financière ne s'est pas conformée à ladite disposition visant les consommateurs.

Si le commissaire conclut que l'institution financière n'a pas violé ladite disposition visant les consommateurs, l'ACFC informe le responsable de la liaison en matière de conformité de l'institution financière à cet effet, par écrit, et l'Agence ferme le dossier.

Si le commissaire a des motifs raisonnables de croire que l'institution financière ne s'est pas conformée à la disposition en cause, l'ACFC informe le responsable de la liaison en matière de conformité de l'avis du commissaire. (Voir à la section VII les mesures que peut prendre le commissaire pour assurer la conformité.)

## **(ii) Plaintes relatives aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics**

L'ACFC supervise<sup>17</sup> la conformité aux codes de conduite et aux engagements publics en faisant enquête sur les plaintes des consommateurs qui concernent le code ou l'engagement.

Lorsque l'ACFC a décelé un problème touchant un code de conduite volontaire ou un engagement public<sup>18</sup>, l'Agence recueille les renseignements pertinents au sujet de la plainte et les communique à un de ses agents de conformité qui procédera à un examen plus approfondi des faits rapportés.

---

<sup>17</sup> Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, alinéa 3(2)c) et paragraphes 5(1) et 5(3).

<sup>18</sup> Le processus déclenché par une plainte en matière de conformité est illustré à l'annexe I – Supervision des codes de conduite et des engagements publics.



L'agent de conformité de l'ACFC communique avec le responsable de la liaison en matière de plaintes et fournit les renseignements nécessaires pour que l'institution financière examine la plainte. L'ACFC s'efforcera d'obtenir tous les détails pertinents auprès du consommateur pour enquêter efficacement sur la question de conformité. À moins d'indication contraire, les institutions financières disposent de 30 jours civils pour donner suite aux rapports d'enquête sur la conformité.

Après avoir examiné toute l'information concernant le cas, si l'agent de conformité de l'ACFC conclut qu'il ne s'agit apparemment pas d'une question de conformité à un code de conduite ou à un engagement public, l'agent informe le responsable de la liaison en matière de plaintes de l'institution financière à cet effet, par écrit, et l'ACFC ferme le dossier.

Si, une fois la vérification des faits terminée, l'agent de conformité estime que l'institution financière ne s'est pas conformée à son obligation envers les consommateurs, l'ACFC informe l'institution financière à cet effet.

En pareil cas, la directrice de la Conformité et des relations avec l'industrie fait parvenir à l'institution financière concernée une « lettre de non-conformité » qui expose les circonstances de l'affaire.

L'institution financière doit répondre à la lettre dans les 30 jours civils suivant sa réception.

Si l'institution financière ne présente aucune instance dans le délai prévu ou si elle ne conteste pas les constatations faites par l'ACFC dans sa lettre, la directrice ferme le dossier et la base de données de l'ACFC est mise à jour en y consignant qu'il s'agit d'un cas de « non-conformité ». De tels cas de non-conformité ne s'inscrivent pas dans les antécédents de l'institution financière en matière de conformité, conformément à l'article 20 de la *Loi sur l'ACFC*.



Si, au contraire, l'institution financière conteste les conclusions de l'ACFC, l'agent de conformité soumet le dossier au commissaire afin de prendre une décision. Le commissaire ou le sous-commissaire étudie la « lettre de non-conformité » et les observations de l'institution financière. Sur la foi des deux documents, le commissaire en arrive à une conclusion, décidant si l'institution financière s'est conformée ou non au code de conduite ou à l'engagement public en question. L'ACFC informe le responsable de la liaison en matière de conformité de l'institution, par écrit, de la décision finale<sup>19</sup>.

## B. Plaintes signalées par les institutions financières : « plaintes à signaler »

Au lieu de mener des examens réguliers sur place, l'ACFC étudie les plaintes signalées par les institutions financières<sup>20</sup>. Ces plaintes, appelées « plaintes à signaler », aident l'Agence à évaluer le degré de conformité générale d'une institution financière donnée. Ces plaintes portent sur des dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite et les engagements publics ciblés. Les institutions peuvent grouper leurs rapports au lieu de laisser chaque entité distincte signaler ses plaintes.

### Définition de *plainte à signaler*

**Une plainte à signaler est une plainte qui porte sur une disposition visant les consommateurs ou un code de conduite ou engagement public ciblé et qui a été reçue ou transmise au niveau désigné<sup>21</sup> ou supérieur, dans le processus de traitement des plaintes de l'institution financière.**

<sup>19</sup> Comme il n'y a pas de manquement à une disposition visant les consommateurs et qu'il n'y a ni poursuites ni pénalités, la loi ne prévoit aucun appel.

<sup>20</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphes 5(2) et 5(3); *Loi sur les banques*, article 657; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, article 520.1; *Loi sur les associations coopératives de crédit*, article 452.1; *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 694.

<sup>21</sup> Le niveau désigné de l'institution financière est le niveau supérieur à celui qui s'occupe normalement de la question en cause et prend les décisions d'ordre opérationnel. Ce niveau peut varier en fonction du profil opérationnel de l'institution financière.



Les plaintes à signaler doivent être transmises à l'ACFC même si :

- le consommateur a également communiqué avec l'ACFC<sup>22</sup>;
- le consommateur est satisfait des suites données à sa plainte;
- la plainte a été reçue au niveau normal ou supérieur, mais a été renvoyée à un niveau inférieur du processus de traitement des plaintes pour réponse ou règlement;
- la plainte a été reçue au niveau auquel elle devait être signalée dans le processus de traitement et a été réglée directement;
- l'institution financière a conclu qu'elle s'était acquittée de ses obligations envers les consommateurs.

Les institutions financières doivent fournir à l'ACFC des renseignements sur le niveau auquel les plaintes sont signalées. L'ACFC peut leur demander de fournir de plus amples renseignements lorsque le niveau en question n'est pas jugé acceptable pour faire rapport efficacement sur les plaintes.

Les institutions financières doivent transmettre à l'Agence chaque plainte à signaler dans les 60 jours suivant sa réception au niveau désigné. L'ACFC classe chaque plainte à signaler dans le système de suivi.

L'annexe F donne un exemple de procédure de traitement des plaintes dans une institution financière et indique les activités parallèles déclenchées par une plainte à signaler. Même s'il peut y avoir un problème de conformité, l'institution financière peut poursuivre ses efforts afin de régler la plainte du consommateur en suivant son processus de traitement des plaintes.

- **Plaintes portant sur des dispositions relatives aux consommateurs**

Les institutions financières doivent communiquer les plaintes à signaler portant sur toutes les dispositions relatives aux consommateurs.

---

<sup>22</sup> Lorsqu'une plainte est reçue directement par l'ACFC et est signalée par l'institution financière, elle n'est consignée qu'une fois dans le système de suivi de l'Agence.



Lorsqu'une institution financière reçoit une plainte de cette nature, elle doit :

- fournir au plaignant les renseignements lui permettent de communiquer avec l'ACFC<sup>23</sup>; et
- transmettre un rapport de plainte récapitulatif à l'ACFC.

Les plaintes à signaler doivent être documentées et transmises à l'ACFC au moyen d'un rapport de plainte récapitulatif qui donne les renseignements suivants.

Rapport de plainte récapitulatif — Dispositions visant les consommateurs
<p>1. Parties en cause</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'institution financière : nom et adresse du siège social et de la succursale (le cas échéant)</li><li>▪ Responsable de la liaison en matière de plaintes ou de conformité : nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique</li><li>▪ Plaignant : nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique</li></ul>
<p>2. Plainte à signaler</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identification de la disposition visant les consommateurs en cause</li><li>▪ Résumé de la plainte et date de sa réception</li><li>▪ Description de l'état courant de la plainte (réglée ou à l'étude)</li></ul>
<p>3. Conclusion au sujet de la conformité</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Description de la façon dont l'institution financière a satisfait à l'exigence en cause, si elle estime s'être acquittée de ses obligations envers les consommateurs. L'ACFC peut demander des documents à l'appui.</li><li>▪ Mesures que l'institution financière propose pour rectifier la situation, si on a décelé un problème de conformité</li></ul>

<sup>23</sup> *Loi sur les banques*, paragraphes 456(1) et 574(1); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 442(1); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 385.24(1); *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphes 487(1) et 605(1).



Lorsque l'agent de conformité de l'ACFC a reçu le rapport de plainte récapitulatif, il convient d'appliquer la même démarche que pour les plaintes reçues directement. (Voir la section III A.)

L'ACFC étudie toutes les circonstances d'une plainte pour déterminer si l'institution financière s'est acquittée de ses obligations envers les consommateurs.

Si un agent de conformité de l'ACFC a besoin de communiquer avec le consommateur, l'institution financière en est habituellement prévenue.

- **Plaintes portant sur les codes de conduite et les engagements publics**

L'ACFC peut cibler un code ou un engagement particulier en exigeant que les institutions exercent une autosurveillance et fassent rapport des plaintes relatives à ce code ou à cet engagement. Le choix des codes et engagements publics faisant l'objet de ces rapports sera à la discrétion du commissaire. Des facteurs comme les effets sur les consommateurs et l'industrie, les préjudices possibles, le nombre de plaintes ou le degré d'attention publique sont pris en considération avant qu'un code ou engagement ne soit ciblé.

L'Agence informe les institutions financières des codes de conduite et des engagements publics pour lesquels elle souhaite obtenir un rapport à l'égard des plaintes reçues.

L'Agence donne habituellement un préavis de six mois au sujet des codes et engagements ciblés, afin de permettre aux institutions financières de prendre les mesures voulues pour faire efficacement rapport des plaintes.





Les institutions doivent documenter les plaintes à signaler et les transmettre à l'ACFC au moyen d'un rapport de plaintes récapitulatif qui donne les renseignements suivants.

Rapport de plainte récapitulatif – Codes de conduite et engagements publics
<p>1. Parties en cause<sup>24</sup></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ L'institution financière : nom et adresse du siège social et de la succursale (le cas échéant).</li><li>▪ Responsable de la liaison en matière de plaintes ou de conformité : nom, adresse, numéro de téléphone et adresse de courrier électronique.</li></ul>
<p>2. Plainte à signaler</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Identification du code de conduite volontaire ou de l'engagement public en cause.</li><li>▪ Résumé de la plainte et date de sa réception.</li><li>▪ Description de l'état courant de la plainte (réglée ou à l'étude).</li></ul>
<p>3. Conclusion au sujet de la conformité</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Description de la façon dont l'institution financière a satisfait à l'exigence en cause, si elle estime s'être acquittée de ses obligations envers les consommateurs. L'ACFC peut demander des documents à l'appui.</li><li>▪ Mesures que l'institution financière propose pour rectifier la situation, si on a décelé un problème de conformité.</li></ul>

Lorsque l'agent de conformité de l'ACFC a reçu le rapport de plainte récapitulatif, il convient d'appliquer la même démarche que pour les plaintes reçues directement. (Voir la section III A.)

L'ACFC étudie toutes les circonstances d'une plainte pour déterminer si l'institution financière s'est acquittée de ses obligations envers les consommateurs.

<sup>24</sup> Il n'est pas nécessaire de joindre les renseignements personnels du plaignant dans le cas des plaintes portant sur les codes de conduite ou les engagements publics.



## C. Examens

Pour atteindre son objectif de rigueur et de continuité dans ses fonctions de surveillance, l'ACFC peut entreprendre un examen<sup>25</sup> lorsque le commissaire craint que l'institution financière ou l'industrie ne manque à ses obligations envers les consommateurs ou l'ACFC.

Si l'examen révèle que l'institution financière a manqué à ses obligations envers les consommateurs, l'Agence ouvre un dossier de conformité et l'agent de conformité suit la même démarche que pour les plaintes reçues directement à l'ACFC. (Voir la section III A.)

L'ACFC fait rapport des conclusions de chacun de ses examens au ministre des Finances<sup>26</sup>. Le commissaire peut présenter les constatations découlant de chacun de ses examens au conseil d'administration de l'institution financière.

## D. Évaluations mystères

Les évaluations mystères permettent de vérifier l'état du marché en recueillant des renseignements sur la capacité des institutions financières de respecter leurs obligations envers les consommateurs. Elles donnent des indications objectives sur les problèmes qui peuvent se poser en matière de conformité. Elles constituent également un moyen de déceler les pratiques exemplaires sur le marché.

Lorsqu'elle planifie et prépare un projet d'évaluation mystère, l'Agence s'efforce de concevoir des méthodes adaptées au comportement normal du consommateur qui permettent de communiquer ou de fournir à l'institution financière des résultats utiles pour l'aider à cibler les problèmes et à les corriger.

---

<sup>25</sup> *Loi sur les banques*, paragraphe 659(1); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 520.3(1); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 452.3(1); *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphe 696(1).

<sup>26</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 5(1).







Par exemple, les résultats des évaluations mystères peuvent être fournis par province, par secteur géographique ou selon les zones urbaines et rurales. Ces résultats peuvent inciter l'Agence à envisager d'autres activités de surveillance, s'ils révèlent un problème dans une institution financière ou un secteur donné. Aussi, si des évaluations mystères révèlent des faiblesses dans l'ouverture des comptes par les employés de première ligne d'une institution particulière, l'ACFC peut examiner les politiques, méthodes et programmes de formation de l'institution concernant le *Règlement sur l'accès aux services bancaires de base*.

Après avoir étudié les résultats d'évaluations mystères qui ont mis en lumière des problèmes de conformité, l'Agence ouvre des dossiers sur cette question et charge un de ses agents de conformité de vérifier s'il existe effectivement un problème. L'agent suit le processus normal, qui est expliquée dans la section III A.

## E. Sondages auprès des consommateurs

Les sondages peuvent être commandés par l'ACFC, menés dans le site Web de l'ACFC ou préparés en partenariat avec des groupes intéressés ou d'autres organisations. Ils peuvent porter sur des problèmes ou des questions spécifiques se rapportant aux dispositions relatives aux consommateurs, aux codes de conduite ou aux engagements publics.

Les sondages peuvent amener l'Agence à envisager d'autres activités de surveillance si des indicateurs révèlent que des problèmes peuvent se poser dans une institution financière ou dans un secteur de l'industrie.



## F. Vérification de la mise en œuvre du Cadre de conformité

L'ACFC conduira des examens périodiques sur place<sup>27</sup>, c'est-à-dire dans des institutions financières, pour évaluer la conformité et déterminer si les procédures en place respectent le Cadre de conformité. Par exemple, lorsque l'Agence entretient des préoccupations à propos de la nature et du nombre des plaintes signalées par une institution financière, elle peut décider de vérifier le processus de traitement des plaintes de cette institution.

En pareil cas, l'ACFC prévient les institutions financières, par écrit, de son intention d'effectuer un examen. L'ACFC présente également un rapport au ministre après l'examen.

---

<sup>27</sup> *Loi sur les banques*, article 659; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, article 520.3; *Loi sur les associations coopératives de crédit*, article 452.3; *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 696.



## *IV. BSIF – Ligne directrice E-13 : gestion du respect de la législation*

En contraste avec le modèle de surveillance du BSIF, le modèle de surveillance de l'ACFC intègre une certaine surveillance fondée sur le risque dans la mesure où, d'habitude, l'Agence :

- n'exécute pas d'examens périodiques et exhaustifs sur place, ni dans les succursales ni au siège social, à moins que des indices ne laissent soupçonner un problème notable de conformité;
- n'exige pas que les institutions suivent de près les plaintes au premier niveau ou en fassent rapport;
- n'entreprend pas de vérifications périodiques et exhaustives sur place pour vérifier le respect du Cadre de conformité à moins d'indices laissant soupçonner un problème de conformité significatif.

Un aspect important du modèle de surveillance de l'ACFC est l'autosurveillance par les institutions financières en ce qui concerne leurs obligations envers les consommateurs.

La ligne directrice E-13<sup>28</sup> du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) exige actuellement que les institutions se dotent de systèmes de gestion du respect de la législation (GRL) pour contrôler, entre autres, la conformité aux lois et règlements qui les régissent et aux lignes directrices du BSIF. Ce système intègre déjà les dispositions visant les consommateurs.

---

<sup>28</sup> Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), Ligne directrice E-13, mars 2003. On peut consulter le texte de la ligne directrice en cliquant sur l'adresse du site Web du BSIF, qui figure à l'annexe K.



Aux fins de la surveillance, l'ACFC se réfère aux systèmes de GRL comme à une source d'information sur la qualité de l'autosurveillance des institutions et elle peut demander d'examiner la partie du rapport sur le respect de la réglementation qui porte sur les dispositions visant les consommateurs. Les institutions financières peuvent vouloir traiter de ces dispositions dans une partie distincte du rapport.

Si une supervision plus étroite s'impose pour garantir le respect des dispositions visant les consommateurs, l'ACFC peut examiner les systèmes de GRL applicables aux dispositions visant les consommateurs, et ce chaque année jusqu'à ce que le niveau de conformité soit satisfaisant.





## V. Exigences imposées par la loi en matière de dépôt de documents

Les institutions financières sont tenues<sup>29</sup> de déposer les documents suivants auprès du commissaire.

- *Procédure relative aux plaintes*

Les institutions financières doivent soumettre leur procédure relative aux plaintes<sup>30</sup> à l'ACFC.

- *Déclarations annuelles*

La déclaration annuelle est exigée<sup>31</sup> des institutions dont les capitaux propres se chiffrent à plus de 1 milliard de dollars. L'ACFC s'assure que toutes les déclarations lui sont présentées à temps et qu'elles sont mises à la disposition du public. En outre, elle examine les déclarations pour veiller à ce que leur contenu soit conforme aux exigences réglementaires.

- *Avis de fermeture de succursales*

L'ACFC s'assure qu'elle reçoit les avis de fermeture de succursales<sup>32</sup> dans les délais prescrits et vérifie si leur contenu est en accord avec le règlement.

Si l'exigence législative en matière de dépôt de documents est satisfaite, l'ACFC accuse réception de l'information.

---

<sup>29</sup> Les institutions financières qui n'offrent pas de services au détail au Canada ne sont pas soustraites à ces dispositions.

<sup>30</sup> *Loi sur les banques*, paragraphes 455(2) et 573(2); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 441(2); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 385.22(2); *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphes 486(2) et 604(2).

<sup>31</sup> *Loi sur les banques*, paragraphe 459.3; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 444.2; *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphe 489.1.

<sup>32</sup> *Loi sur les banques*, paragraphe 459.2(1); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 444.1(1); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 385.27(1).



Si elle relève des lacunes, du point de vue de la conformité, l'ACFC ouvre un dossier et confie la question à un agent de conformité pour en faire un examen plus approfondi.  
(Voir la section III A (i).)





## VI. Examens des institutions financières

### A. Démarche

#### *Examen annuel concernant les dispositions relatives aux consommateurs*

De temps à autre, mais au moins une fois par année civile, le commissaire procède ou fait procéder à l'examen ou à l'enquête qu'il juge nécessaire pour s'assurer du respect des dispositions applicables visant les consommateurs. Une fois l'examen et l'enquête terminés, il en rend compte au ministre<sup>33</sup>.

Chaque année, la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie soumet les institutions financières à des examens. L'institution financière est informée au préalable de la période visée par l'examen.

Le nombre de dispositions visant les consommateurs qui s'appliquent aux banques est considérablement plus grand que celui qui s'applique à d'autres types d'institutions financières. Par conséquent, un processus d'examen distinct fondé sur les risques de non-conformité à la réglementation s'applique à chaque secteur. En outre, des critères comme les antécédents de l'institution financière sur le plan de la conformité ou les préoccupations de l'ACFC à l'égard de l'institution influent également sur la démarche suivie lors de l'examen.

Lors des examens annuels, l'ACFC applique la démarche suivante :

- L'ACFC envoie une lettre informant le responsable de la liaison en matière de conformité de l'examen à venir. Un questionnaire joint à la lettre porte sur les sujets à aborder lors de l'examen.

---

<sup>33</sup> *Loi sur les banques*, paragraphe 659(1); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 520.3(1); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 452.3(1); *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphe 696(1).



- L'ACFC fournit aux institutions financières un rapport statistique portant sur la période visée par l'examen. Le rapport décrit les antécédents de la société en matière de plaintes au sujet de ses obligations envers les consommateurs. Il fournit également des données statistiques pour l'ensemble du secteur.
- De façon générale, l'ACFC effectue l'examen annuel par le biais d'un questionnaire envoyé aux institutions financières. Les institutions doivent compléter ce questionnaire et le retourner à l'ACFC, dans un délai prédéterminé. Dans certains cas, suivant l'envoi des questionnaires, l'ACFC procède à une entrevue téléphonique ou à une rencontre en personne avec le(s) responsable(s) de la conformité de l'institution, afin d'obtenir des réponses au questionnaire et d'en discuter.

L'ampleur de l'entrevue et la méthode utilisée peuvent varier d'une institution financière à l'autre, compte tenu de facteurs comme la taille de l'institution, le nombre de plaintes, les secteurs d'activité et le degré de conformité à l'activité de surveillance de l'ACFC et à l'entente de conformité.

### *Examens relatifs aux codes de conduite et aux engagements publics*

L'ACFC peut examiner les pratiques, politiques, procédures et systèmes propres à une institution financière ou à un secteur de l'industrie concernant les codes de conduite et les engagements publics<sup>34</sup>. Lorsqu'elle juge cette méthode plus efficace, l'ACFC groupe ces examens avec l'examen annuel des dispositions visant les consommateurs.

---

<sup>34</sup> Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, paragraphe 5(3).







## B. Sujets qui peuvent être étudiés au cours de l'examen

### (i) Dispositions visant les consommateurs

- les méthodes de traitement des plaintes pour garantir que l'ACFC a reçu les mises à jour;
- les politiques, procédures ou pratiques prévues pour assurer le respect des dispositions visant les consommateurs;
- l'organisme indépendant de règlement des différends de l'institution;
- l'examen des politiques, procédures ou pratiques prévues pour garantir l'application du Cadre de conformité;
- la nature et le nombre des plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs que l'ACFC a reçus directement, ou qui ont été signalées par l'institution financière;
- les problèmes de non-conformité abordés pendant la période visée par l'examen pour s'assurer que des mesures correctives acceptables ont été prises;
- les antécédents de l'institution financière en matière de conformité;
- la GRL pour informer l'ACFC de toute lacune décelée à l'égard des exigences réglementaires;
- les divers types de formation offerte au personnel au sujet des obligations envers les consommateurs et du rôle de l'ACFC.

### (ii) Codes de conduite volontaires et engagements publics

- les politiques, procédures ou pratiques prévues pour garantir le respect des codes de conduite volontaires et des engagements publics;
- la nature et le nombre des plaintes concernant le code de conduite volontaire et les engagements publics reçues directement par l'ACFC ou signalées par l'institution financière;
- les problèmes de non-conformité abordés pendant la période visée par l'examen pour s'assurer que des mesures correctives acceptables ont été prises;
- les problèmes relevés au chapitre de la surveillance des activités de l'institution financière;



- les divers types de formation offerte au personnel au sujet des obligations découlant du code de conduite et des engagements publics.

Si l'agent de conformité de l'ACFC décèle des problèmes de conformité, l'ACFC ouvre un dossier là-dessus. La démarche suivie par l'Agence est identique à celle qui est prévue si l'ACFC a reçu une plainte directement<sup>35</sup>.

### C. Rapport sur les conclusions de l'examen annuel

Le commissaire rend compte au ministre des Finances des conclusions de l'examen annuel des institutions financières.

Le rapport fournit les conclusions globales par secteur ou une opinion sur le degré de conformité d'une institution financière donnée aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics. Le commissaire peut aussi rendre compte de préoccupations particulières du marché relativement à des questions liées au mandat de l'ACFC.

Une fois le processus d'examen terminé et les conclusions du commissaire transmises au ministre, le commissaire peut livrer au public ses conclusions générales sur le degré de conformité de chacun des secteurs aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics.

Le commissaire peut également commenter des préoccupations particulières propres à un secteur de l'industrie.

---

<sup>35</sup> Voir la section III A.





## D. Rapport du commissaire au conseil d'administration d'une institution

Une fois le processus d'examen mené à terme, le commissaire peut remettre au conseil d'administration de l'institution ses conclusions sur le degré de conformité de l'institution aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics.

L'ACFC s'efforcera de remettre une copie du rapport à la fois au président-directeur général et à l'agent de liaison en matière de conformité avant de le présenter au conseil d'administration.

Le commissaire peut donner les renseignements suivants dans son rapport :

- des statistiques globales pour tout le secteur sur tous les contacts reçus à l'ACFC;
- des statistiques propres aux institutions financières sur tous les contacts de l'ACFC;
- des statistiques sur les plaintes signalées par les institutions financières;
- les activités de surveillance exécutées pour vérifier la conformité;
- des préoccupations concernant l'institution financière ou des préoccupations générales au sujet du secteur des services financiers;
- d'autres renseignements que le commissaire juge pertinents;
- une conclusion sur le niveau de conformité général de l'institution financière aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics.





## VII. Mesures d'application

Aux termes de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, tout manquement à une disposition visant les consommateurs est une violation<sup>36</sup>. Un agent de conformité fait enquête sur toutes les violations présumées. Le commissaire peut envisager des mesures d'application même si l'incident qui donne lieu à la violation est un fait isolé.

L'annexe H résume les activités de surveillance de l'ACFC et les mesures d'exécution possibles. Chaque dossier est examiné sur le fond.

Lorsque le commissaire établit qu'une institution financière contrevient à une disposition visant les consommateurs, les mesures d'application suivantes peuvent être prises.

### A. Lettre de réprimande

L'ACFC peut se servir d'une lettre de réprimande lorsque la violation commise par l'institution financière se rapporte à un problème de nature non systémique, dont l'objet n'est pas grave au point d'exiger un procès-verbal. Dans une lettre adressée à l'institution, le commissaire signale la violation et, le cas échéant, insiste sur les mesures correctives qu'elle doit prendre. La violation fait partie des antécédents de l'institution en matière de conformité, conformément à l'article 20 de la *Loi sur l'ACFC*.

L'ACFC envoie la lettre de réprimande au responsable de la liaison en matière de conformité de l'institution financière en cause.

---

<sup>36</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 22(1).



## B. Entente de conformité

L'entente de conformité<sup>37</sup> est un accord conclu entre la haute direction de l'institution financière et le commissaire, qui précise les mesures que l'institution doit prendre pour assurer le respect des dispositions visant les consommateurs et prévoit des mesures correctives devant être prises dans un délai convenable.

Le non-respect des conditions fixées peut entraîner la préparation d'un procès-verbal de violation et l'établissement d'une sanction administrative pécuniaire.

## C. Procès-verbal de violation

Le commissaire peut émettre un procès-verbal de violation officiel associé à une sanction administrative pécuniaire. L'ACFC envoie le procès-verbal de violation au dirigeant (PDG) de l'institution financière et en transmet une copie au responsable de la liaison en matière de conformité.

Le procès-verbal enclenche un processus<sup>38</sup> exposé dans la *Loi sur l'ACFC*<sup>39</sup>.

### (i) Démarche

Lorsque le commissaire croit, pour des motifs raisonnables, qu'une institution financière a contrevenu à une disposition visant les consommateurs ou n'a pas respecté les conditions d'une entente de conformité, il peut émettre un procès-verbal de violation, signifié par courrier recommandé ou par messenger à l'institution financière.

---

<sup>37</sup> *Loi sur les banques*, article 661; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, article 520.5; *Loi sur les associations coopératives de crédit*, article 452.5; *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 698.

<sup>38</sup> L'annexe J résume la démarche suivie par le commissaire pour établir un procès-verbal de violation.

<sup>39</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, article 22.



Le procès-verbal de violation nomme l'institution financière qui aurait commis la violation, précise la nature de la violation et explique :

- la pénalité que le commissaire se propose d'imposer;
- le droit de l'institution financière, dans les 30 jours suivant la signification du procès-verbal ou au cours d'une période plus longue précisée par le commissaire, de payer le montant exigé ou de présenter des observations au commissaire au sujet de la violation et de la pénalité proposée;
- le fait que, si l'institution financière ne paie pas le montant de la pénalité ou ne présente pas d'observations pour donner suite au procès-verbal, elle est présumée coupable de la violation et le commissaire peut lui imposer une pénalité en conséquence.

*(ii) Pénalités maximales*

Le procès-verbal de violation précise le montant de la sanction proposée par le commissaire. Le montant maximal est de 50 000 \$ pour les violations commises par une personne physique et de 100 000 \$ lorsqu'elles sont commises par une institution financière<sup>40</sup>.

*(iii) Critères d'établissement des pénalités*

Pour établir le montant d'une pénalité<sup>41</sup>, le commissaire tient compte de ce qui suit :

- le degré d'intention ou de négligence de la part de l'institution financière coupable;
- le préjudice causé par la violation;
- les antécédents de l'institution financière coupable concernant les violations qu'elle a déjà pu commettre dans les cinq ans précédant la violation en cause.

<sup>40</sup> Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, paragraphe 19(2).

<sup>41</sup> Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, article 20.



(iv) *Établissement de la responsabilité et de la pénalité*

Si l'institution financière paie le montant de la sanction proposée dans le procès-verbal<sup>42</sup>, elle est considérée coupable de la violation. Si le commissaire est convaincu que toutes les mesures convenues ont été prises, l'ACFC ferme le dossier et confirme la violation.

Si l'institution financière présente des observations, comme le permet le procès-verbal, le commissaire décide, selon la balance des probabilités, si l'institution financière a commis la violation et, dans l'affirmative, impose la pénalité proposée dans le procès-verbal de violation ou une pénalité moins lourde, ou encore il n'impose aucune pénalité<sup>43</sup>. La décision du commissaire est communiquée au moyen d'un avis de décision.

Une institution financière qui ne verse pas le montant de la pénalité et ne présente aucune observation aux termes du procès-verbal est considérée coupable, et le commissaire peut lui imposer la pénalité proposée dans le procès-verbal ou une pénalité moins lourde, ou encore il n'impose aucune pénalité<sup>44</sup>. La décision du commissaire est communiquée au moyen d'un avis de décision.

(v) *Avis de décision*

Après examen des observations de l'institution concernant un procès-verbal de violation, ou si le délai de présentation des observations précisé dans le procès-verbal est terminé, le commissaire décide si l'institution financière a contrevenu à une disposition visant les consommateurs. Si l'institution financière est considérée coupable, le commissaire établit le montant de la sanction et informe l'institution financière de la décision en lui adressant un avis de décision<sup>45</sup>. L'avis est signifié par courrier recommandé ou par messenger.

<sup>42</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 23(1).

<sup>43</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 23(2).

<sup>44</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 23(3).

<sup>45</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 23(4).



L'avis de décision précise en outre que l'institution financière peut interjeter appel de la décision auprès de la Cour fédérale.

Le commissaire peut rendre publics la nature de la violation, le nom du coupable et le montant de la pénalité imposée<sup>46</sup>. Le processus est décrit dans la politique de l'ACFC intitulée « Procédures à suivre en matière de communication et de conformité pour la publication d'un procès-verbal de violation aux termes de l'article 31 de la *Loi sur l'ACFC* »<sup>47</sup>.

*(vi) Appel auprès de la Cour fédérale*

Une institution qui a reçu un avis de décision peut, dans les 30 jours suivant sa réception ou pendant une période plus longue accordée par les tribunaux, interjeter appel de la décision auprès de la Cour fédérale<sup>48</sup>.

*(vii) Versement du montant de la pénalité*

Le montant de la pénalité est versé au receveur général du Canada.

*(viii) Prescription*

Le commissaire ne peut entamer des procédures au sujet d'une violation plus de deux ans après avoir eu connaissance de cette violation<sup>49</sup>.

*(ix) Diligence raisonnable*

La personne nommée dans le procès-verbal de violation peut invoquer une défense fondée sur la diligence raisonnable<sup>50</sup>.

---

<sup>46</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, article 31.

<sup>47</sup> Voir l'annexe J.

<sup>48</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, article 24.

<sup>49</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 30(1).

<sup>50</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, article 28.





(x) *Publication de la violation*

Le commissaire peut rendre publics la nature de la violation, le nom du coupable et le montant de la pénalité imposée<sup>51</sup>.

La marche à suivre pour rendre publiques les violations est expliquée à l'annexe J.

## D. Poursuites

Quiconque contrevient, sans motif raisonnable, à une disposition visant les consommateurs prévue dans la *Loi sur les banques*, la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, la *Loi sur les sociétés d'assurances* ou la *Loi sur les associations coopératives de crédit* ou leurs règlements d'application est coupable d'une infraction punissable sur déclaration sommaire de culpabilité ou par mise en accusation et elle est passible d'une amende, d'une peine d'emprisonnement ou des deux<sup>52</sup>.

Lorsqu'il convient d'intenter des poursuites en cas d'infraction, l'affaire est renvoyée au procureur général du Canada.

## E. Ordonnance restrictive

Si une institution financière ou un administrateur, dirigeant, employé ou mandataire d'une institution financière ne se conforme pas à l'une ou l'autre des dispositions visant les consommateurs, le commissaire ou un plaignant peut, en plus de tout autre droit que peut exercer une personne, présenter à la cour une demande d'ordonnance enjoignant à l'institution financière, à l'administrateur, au dirigeant, à l'agent, à

<sup>51</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, article 31.

<sup>52</sup> *Loi sur les banques*, articles 980 et 985; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 533(1) et article 534; *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 465(1) et article 466; *Loi sur les sociétés d'assurances*, articles 1023 et 1027.



l'employé ou au mandataire de se conformer — ou de ne pas contrevenir — aux dispositions visant les consommateurs et, sur réception de la demande, la cour peut rendre l'ordonnance ainsi que toute autre ordonnance qu'elle juge indiquée<sup>53</sup>.

---

<sup>53</sup> *Loi sur les banques*, article 989; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, article 537; *Loi sur les associations coopératives de crédit*, article 460; *Loi sur les sociétés d'assurances*, article 1031.



## VIII. *Rapports de l'ACFC*

L'ACFC s'efforce de s'acquitter de son mandat avec le maximum d'ouverture et de transparence.

### A. **Rapports semestriels aux institutions financières**

Tous les six mois, la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie communique à toutes les banques et sociétés de fiducie et de prêt des statistiques sur la conformité. Les institutions financières reçoivent les statistiques globales de leur secteur de l'industrie. En outre, les institutions financières qui ont des dossiers actifs de conformité reçoivent un rapport expliquant en détail l'état de ces dossiers pendant la période visée.

### B. **Publication de la violation d'une disposition visant les consommateurs**

L'ACFC peut faire connaître publiquement le nom de l'institution financière, la nature de la violation et le montant de la pénalité. À cet égard, se reporter à la politique de l'ACFC intitulée « Procédures à suivre en matière de communication et de conformité pour la publication d'un procès-verbal de violation aux termes de l'article 31 de la *Loi sur l'ACFC* ». L'annexe J explique le processus.

### C. **Rapports au ministre des Finances**

Outre ses rapports au ministre sur les résultats des examens annuels, le commissaire peut lui faire rapport sur des questions importantes qui ont des répercussions notables sur le secteur des services financiers et, ultimement, sur les consommateurs. Ainsi, il peut remettre un rapport au ministre après avoir fait une étude dans tout le secteur sur les dispositions visant les consommateurs, les codes de conduite ou les engagements



publics. Après chaque examen<sup>54</sup>, le commissaire fait rapport de ses conclusions au ministre des Finances.

## D. Examens

Après chaque examen, y compris l'examen annuel, le commissaire peut transmettre les constatations faites au conseil d'administration de l'institution financière. L'ACFC s'efforce de fournir une copie du rapport à la fois au président-directeur général et au responsable de la liaison en matière de conformité, avant de présenter le rapport au conseil.

L'ACFC peut aussi communiquer les méthodes et les résultats globaux au public. Elle informe l'institution financière en cause du libellé du rapport d'examen récapitulatif avant de le publier.

## E. Rapport annuel

Chaque année, le commissaire rédige un rapport au ministre des Finances pour dépôt à la Chambre des communes et au Sénat du Canada<sup>55</sup>. Ce rapport traite des activités de l'ACFC au cours de l'année et présente les conclusions globales sur la conformité par les institutions financières aux dispositions visant les consommateurs.

Dans ses observations sur les activités de l'ACFC au cours de l'année, le commissaire peut également rendre compte de la conformité aux codes de conduite et aux engagements publics des institutions financières. Le commissaire fournit des renseignements sur les types et le nombre de problèmes étudiés par l'ACFC et sur les résultats de ces examens. Il peut aussi exprimer ses opinions au sujet de l'application de certains codes de conduite ou engagements publics par des institutions financières ou un secteur.

---

<sup>54</sup> *Loi sur les banques*, paragraphe 659(1); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 520.3(1); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 452.3(1); *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphe 696(1); *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, paragraphe 5(1).

<sup>55</sup> *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, article 34.



Le rapport annuel de l'ACFC contient des observations d'ordre général sur les systèmes et les procédures de traitement des plaintes des institutions financières. Le commissaire fait également rapport sur tous les types de plaintes et de demandes de renseignements portées à l'attention de l'ACFC. En outre, le commissaire peut proposer une analyse des tendances dans les domaines qu'il juge importants dans l'industrie et expliquer comment l'ACFC étudie toutes les questions liées à la conformité.

## F. Évaluations mystères

Avant d'amorcer le processus d'évaluations mystères, l'ACFC informe les institutions des méthodes qui seront utilisées. L'ACFC communique ensuite, à chaque institution, les résultats particuliers et globaux pour chacun des aspects visés par l'évaluation.

L'ACFC peut communiquer les méthodes et les résultats individuels au ministre après la tenue d'une évaluation mystère<sup>56</sup>.

L'ACFC peut aussi communiquer les méthodes et les résultats globaux au public. L'ACFC informe le secteur de l'industrie en cause du libellé des résultats globaux avant de les publier.


## G. Résumés des cas affichés sur le site Web de l'ACFC

### (i) Dispositions visant les consommateurs

À chaque trimestre, l'ACFC publie dans son site Web le résumé des décisions rendues par le commissaire en matière de conformité. Le résumé fournit des éléments tels que les facteurs que le commissaire a pris en considération pour choisir les mesures les plus aptes à assurer la conformité. Cette publication a pour but de sensibiliser les consommateurs et l'industrie à ces dispositions.

---

<sup>56</sup> *Financial Consumer Agency of Canada Act*, subsection 17(2).



Avant publication, l'ACFC informe l'institution financière en cause du libellé sommaire de la décision.

**(ii) Codes de conduite volontaires et engagements publics**

Tous les trimestres, l'ACFC peut publier des résumés de cas qui concernent les codes de conduite et les engagements publics. Elle peut résumer les faits pertinents et faire part de ses conclusions sur ces questions.

L'information est utile tant pour l'industrie que pour les consommateurs. L'industrie prend connaissance de l'opinion de l'Agence sur le code de conduite ou l'engagement public ciblé et sur la façon dont il devrait être appliqué. Les consommateurs sont mis au courant de leurs droits relativement à un engagement particulier pris par une institution.

Avant publication, l'ACFC informe l'institution financière en cause du libellé sommaire de la décision.



## *IX. Annexes*



## A. Résumé du modèle de supervision de l'ACFC

Activités de supervision de l'ACFC	Description	Délai
Plaintes de consommateurs déposés auprès de l'ACFC <sup>57</sup>	L'ACFC examine toutes les plaintes des consommateurs relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics qu'elle reçoit directement.	Permanent
Examen des questions liées à la conformité	Les questions de conformité peuvent découler de sources diverses, telles que la couverture médiatique. L'ACFC examine les questions qui se rapportent aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics pour confirmer qu'une institution financière donnée ou un secteur se conforme à ses obligations envers les consommateurs.  Lorsque cela semble plus efficace, l'examen est combiné avec l'examen annuel des dispositions visant les consommateurs.	Au besoin
Plaintes à signaler <sup>58</sup>	L'ACFC examine les plaintes des consommateurs signalées par les institutions financières.  Une <i>plainte à signaler</i> est une plainte relative à une disposition visant les consommateurs ou à un code de conduite ou engagement public ciblé par l'ACFC qui a été reçue ou transmise au niveau désigné ou à un niveau plus élevé de la procédure de traitement des plaintes de l'institution financière.	Transmission à l'ACFC dans les 60 jours suivant la réception au niveau désigné

<sup>57</sup> Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, paragraphes 5(1) et 5(3); Loi sur les banques, article 657; Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, article 520.1; Loi sur les associations coopératives de crédit, article 452.1; Loi sur les sociétés d'assurances, article 694.

<sup>58</sup> Ibid.





Activités de supervision de l'ACFC	Description	Délai
Examen annuel <sup>59</sup>	<p>Chaque année, l'ACFC examine chaque institution financière et tire ses conclusions sur la conformité générale aux dispositions visant les consommateurs.</p> <p>L'ACFC fait rapport des conclusions de tous les examens au ministre des Finances.</p>	Permanent
Examen de la gestion du respect de la législation <sup>60</sup> , Ligne directrice E-13 du BSIF	L'ACFC peut examiner l'exigence du BSIF aux termes de laquelle les institutions financières documentent les modalités selon lesquelles les risques de manquement aux obligations législatives sont surveillés et contrôlés, les procédures de contrôle interne et de vérification, et les mesures correctives prises en cas de violation.	À la demande de l'ACFC

<sup>59</sup> Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, paragraphes 5(1) et 5(3); Loi sur les banques, articles 657 et 659; Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, articles 520.1 et 520.3; Loi sur les associations coopératives de crédit, articles 452.1 et 452.3; Loi sur les sociétés d'assurances, articles 694 et 696.

<sup>60</sup> Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, paragraphes 5(2) et 5(3); Loi sur les banques, article 657; Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, article 520.1; Loi sur les associations coopératives de crédit, article 452.1; Loi sur les sociétés d'assurances, article 694.



Dépôt exigé par la loi	Description	Délai
Procédures de règlement des plaintes <sup>61</sup>	Les institutions financières doivent déposer leurs procédures de traitement des plaintes auprès de l'ACFC.	Immédiatement
Déclarations annuelles <sup>62</sup>	L'exigence ne vaut que pour les institutions canadiennes dont l'avoir propre est supérieur à 1 milliard de dollars. L'ACFC s'assure que toutes les déclarations sont déposées dans les délais prévus par la loi et mises à la disposition du public. Elle étudie aussi le contenu des déclarations pour veiller à ce qu'il soit conforme aux exigences de la réglementation.	Chaque année, aux termes du règlement
Avis de fermeture de succursales <sup>63</sup>	Les institutions financières doivent déposer auprès de l'ACFC tous les avis de fermeture de succursales, conformément au règlement.	Transmission à l'ACFC, aux termes du règlement

<sup>61</sup> *Loi sur les banques*, paragraphes 455(2) et 573(2); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 441(2); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, paragraphe 385.22(2); *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphes 486(2) et 604(2).

<sup>62</sup> *Loi sur les banques*, paragraphe 459.3; *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 444.2; *Loi sur les sociétés d'assurances*, paragraphe 489.1.

<sup>63</sup> *Loi sur les banques*, paragraphe 459.2(1); *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*, paragraphe 444.1(1); *Loi sur les associations coopératives de crédit*, article 385.27(1).



## B. Modèle de supervision de l'ACFC et pouvoirs du commissaire par activité

Examen de toutes les plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics reçues directement	
Loi applicable	Résumé des pouvoirs du commissaire
<i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)a)</i>	L'Agence a pour mission de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.
<i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)c)</i>	L'Agence a pour mission de surveiller la mise en oeuvre des codes de conduite volontaires qui ont été adoptés par les institutions financières en vue de protéger les clients et qui sont accessibles au public, et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(1)</i>	Le commissaire exerce les pouvoirs que lui confère la <i>Loi sur l'ACFC</i> ; il examine toutes les questions et fait enquête sur celles liées à l'application de la présente loi et aux dispositions visant les consommateurs et en rend compte au ministre.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(2)</i>	Le commissaire peut recueillir les renseignements personnels qu'il estime nécessaires pour surveiller les institutions financières et s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(3)</i>	Le commissaire peut procéder ou faire procéder à l'étude qu'il estime nécessaire pour surveiller l'application des codes de conduite ou engagements publics.



**Examen de toutes les plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics reçues directement**

<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(4)</i>	Le commissaire tient dûment compte du rôle de tout organisme gouvernemental dont le mandat comporte le contrôle d'application des codes de conduite ou des engagements publics.
<i>Loi sur les banques, article 657</i> <i>Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, article 520.1</i> <i>Loi sur les associations coopératives de crédit, article 452.1</i> <i>Loi sur les sociétés d'assurances, article 694</i>	Les institutions financières fournissent au commissaire, au moment et sous la forme exigée, l'information voulue aux fins de l'application de la <i>Loi sur l'ACFC</i> et des dispositions visant les consommateurs.



Plaintes à signaler : plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs et aux codes de conduite et engagements publics ciblés par l'ACFC, dont les institutions financières doivent faire rapport	
Loi applicable	Résumé des pouvoirs du commissaire
<i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)a)</i>	L'Agence a pour mission de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.
<i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)c)</i>	L'Agence a pour mission de surveiller la mise en oeuvre des codes de conduite volontaires qui ont été adoptés par les institutions financières en vue de protéger les clients et qui sont accessibles au public, et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(1)</i>	Le commissaire exerce les pouvoirs que lui confère la <i>Loi sur l'ACFC</i> ; il examine toutes les questions et fait enquête sur celles liées à l'application de la présente loi et aux dispositions visant les consommateurs et en rend compte au ministre.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(2)</i>	Le commissaire peut recueillir les renseignements personnels qu'il estime nécessaires pour surveiller les institutions financières et s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(3)</i>	Le commissaire peut procéder ou faire procéder à l'étude qu'il estime nécessaire pour surveiller l'application des codes de conduite ou engagements publics.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(4)</i>	Le commissaire tient dûment compte du rôle de tout organisme gouvernemental dont le mandat comporte le contrôle d'application des codes de conduite ou des engagements publics.



**Plaintes à signaler : plaintes relatives aux dispositions visant les consommateurs et aux codes de conduite et engagements publics ciblés par l'ACFC, dont les institutions financières doivent faire rapport**

<p><i>Loi sur les banques, article 657</i>  <i>Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, article 520.1</i>  <i>Loi sur les associations coopératives de crédit, article 452.1</i>  <i>Loi sur les sociétés d'assurances, article 694</i></p>	<p>Les institutions financières fournissent au commissaire, au moment et sous la forme exigée, l'information voulue aux fins de l'application de la <i>Loi sur l'ACFC</i> et des dispositions visant les consommateurs.</p>
--	---

**Examens annuels et examens des questions de conformité**

<b>Loi applicable</b>	<b>Résumé des pouvoirs du commissaire</b>
<p><i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)a)</i></p>	<p>L'Agence a pour mission de surveiller les institutions financières pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.</p>
<p><i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)b)</i></p>	<p>L'Agence a pour mission d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en oeuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.</p>
<p><i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)c)</i></p>	<p>L'Agence a pour mission de surveiller la mise en oeuvre des codes de conduite volontaires qui ont été adoptés par les institutions financières en vue de protéger les clients et qui sont accessibles au public, et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients.</p>



Examens annuels et examens des questions de conformité	
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(1)</i>	Le commissaire exerce les pouvoirs que lui confère la <i>Loi sur l'ACFC</i> ; il examine toutes les questions et fait enquête sur celles liées à l'application de la présente loi et aux dispositions visant les consommateurs et en rend compte au ministre.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(2)</i>	Le commissaire peut recueillir les renseignements personnels qu'il estime nécessaires pour surveiller les institutions financières et s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(3)</i>	Le commissaire peut procéder ou faire procéder à l'étude qu'il estime nécessaire pour surveiller l'application des codes de conduite ou engagements publics.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(4)</i>	Le commissaire tient dûment compte du rôle de tout organisme gouvernemental dont le mandat comporte le contrôle d'application des codes de conduite ou des engagements publics.
<i>Loi sur les banques, article 657</i> <i>Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, article 520.1</i> <i>Loi sur les associations coopératives de crédit, article 452.1</i> <i>Loi sur les sociétés d'assurances, article 694</i>	Les institutions financières fournissent au commissaire l'information voulue, au moment et sous la forme exigée, aux fins de l'application de la <i>Loi sur l'ACFC</i> et des dispositions visant les consommateurs.
<i>Loi sur les banques, paragraphe 659(1)</i> <i>Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, paragraphe 520.3(1)</i> <i>Loi sur les associations coopératives de crédit, paragraphe 452.3(1)</i> <i>Loi sur les sociétés d'assurances, 496(1)</i>	



<b>Ligne directrice E-13 du BSIF</b>	
<b>Loi applicable</b>	<b>Résumé des pouvoirs du commissaire</b>
<i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)a)</i>	L'Agence a pour mission de surveiller les institutions financières afin de s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.
<i>Loi sur l'ACFC, alinéa 3(2)b)</i>	L'Agence a pour mission d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en oeuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.
<i>Loi sur l'ACFC, paragraphe 5(1)</i>	Le commissaire exerce les pouvoirs que lui confère la <i>Loi sur l'ACFC</i> ; il examine toutes les questions et fait enquête sur celles liées à l'application de la présente loi et aux dispositions visant les consommateurs et en rend compte au ministre.
<i>Loi sur les banques, article 657</i> <i>Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt, article 520.1</i> <i>Loi sur les associations coopératives de crédit, article 452.1</i> <i>Loi sur les sociétés d'assurance, article 694</i>	Les institutions financières fournissent au commissaire l'information voulue, au moment et sous la forme exigée, aux fins de l'application de la <i>Loi sur l'ACFC</i> et des dispositions visant les consommateurs.





## C. Glossaire

### **Avis de décision**

Avis prévu par la loi et donné par le commissaire, informant une institution financière de la décision du commissaire au sujet d'une violation et, s'il y a eu violation, du montant de la pénalité. L'avis est donné après que le commissaire ait étudié les observations présentées par l'institution financière pour donner suite au procès-verbal de violation ou après l'expiration du délai laissé à l'institution pour formuler ces observations.

### **Code de conduite**

Code adopté par une institution financière et rendu public (par exemple dans son site Web), conçu pour protéger les intérêts de ses clients ou des membres de l'association sectorielle. L'ACFC surveille le respect des codes de conduite volontaires des institutions financières sous réglementation fédérale.

### **Conformité**

Après enquête sur une plainte, conclusion tirée par l'ACFC selon laquelle les actes de l'institution financière respectent ses obligations aux termes des dispositions visant les consommateurs, du code de conduite volontaire ou de l'engagement public qui régissent ces actes.

### **Déclaration annuelle**

Déclaration que chaque grande institution financière dont les capitaux propres sont égaux ou supérieurs à un milliard de dollars est tenue de publier chaque année en vertu de la loi et dont elle doit remettre une copie au commissaire de l'ACFC. La déclaration expose la contribution de l'institution à l'économie et à la société canadienne.



### **Disposition visant les consommateurs**

Disposition d'une loi ou d'un règlement fédéral définie comme étant une disposition visant les consommateurs en vertu de l'article 2 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Lorsqu'elle est prescrite par règlement, une infraction à une telle disposition constitue une violation.

### **Document déposé**

Document dont une institution financière sous réglementation fédérale doit déposer copie à l'ACFC aux termes de la législation (*Loi sur les banques, Loi sur les associations coopératives de crédit, Loi sur les sociétés d'assurances* ou *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*).

### **Dossier**

Dossier ouvert par la Direction de la conformité et des relations avec l'industrie de l'ACFC relativement à une question de conformité comme une violation présumée à une disposition visant les consommateurs, un code de conduite ou un engagement public. La Direction se charge de l'examen et de l'évaluation des circonstances se rapportant à la question de conformité.

### **Dossier fermé**

Cas de conformité ayant fait l'objet d'une enquête par l'ACFC et dont le dossier est fermé.

### **Engagement public**

Engagement public pris par une institution financière (par exemple dans son site Web) pour protéger les intérêts de ses clients ou des membres de l'association sectorielle. L'ACFC surveille le respect des engagements publics des institutions financières sous réglementation fédérale.



### **Entente de conformité**

Entente conclue entre le commissaire et la haute direction d'une institution financière, précisant des mesures correctives et établissant un échéancier pour leur mise en œuvre, pour favoriser le respect des dispositions visant les consommateurs.

### **Examen**

Examen mené par l'ACFC, lorsque les circonstances l'exigent, pour convaincre le commissaire qu'une institution financière se conforme aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite et aux engagements publics.

L'ACFC transmet les conclusions des examens au ministre des Finances.

### **Gestion du respect de la législation (GRL)**

Exigence existante du Bureau du surintendant des institutions financières, appelée Ligne directrice E-13. Préconise un contrôle efficace du risque de réglementation par lequel les institutions financières sont appelées à contrôler elles-mêmes leur propre niveau de conformité. La GRL aide l'ACFC à promouvoir l'adoption, par les institutions financières, de politiques et de procédures visant à mettre en œuvre les dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.

### **Lettre de réprimande**

Mesure administrative prévue dans le Cadre de conformité de l'ACFC. Le commissaire peut adresser une lettre de réprimande dans les cas où la violation commise par une institution financière se rapporte à un problème non systémique dont l'objet n'est pas sérieux au point d'exiger l'établissement d'un procès-verbal de violation. Dans la lettre qu'il envoie à l'institution, le commissaire constate la violation et, s'il y a lieu, confirme que des mesures correctives convenables ont été prises. Les violations s'inscrivent dans les antécédents des institutions en matière de conformité, selon l'article 20 de la *Loi sur l'ACFC*.





### **Mesure(s) d'application**

Mesure ou série de mesures que le commissaire peut imposer à une institution après un manquement à une disposition visant les consommateurs. Les mesures sont établies d'après le fond de chaque dossier, et elles peuvent aller d'une lettre de réprimande jusqu'à un procès-verbal de violation assorti d'une pénalité administrative.

### **Obligation envers les consommateurs**

Responsabilité de l'institution financière aux termes d'une disposition visant les consommateurs, d'un code de conduite ou d'un engagement public.

### **Plainte**

Expression verbale ou écrite d'insatisfaction de la part d'un consommateur, se rapportant à toute activité de l'institution financière.

### **Plainte à signaler**

Plainte relative à une disposition visant les consommateurs ou encore à un code de conduite ou à un engagement public ciblé par l'ACFC et qui a été reçue d'un consommateur ou transmise par l'institution financière à l'échelon « à signaler » de la procédure de traitement des plaintes de l'institution, ou à un échelon supérieur.

### **Procédure de traitement des plaintes**

Procédure que les institutions financières sous réglementation fédérale sont tenues de mettre en place, en vertu de la loi, pour traiter les plaintes qui leur sont présentées par des particuliers ayant demandé ou reçu des produits ou des services d'une institution financière au Canada.

Les institutions financières doivent soumettre leur procédure relative aux plaintes à l'ACFC.





### **Procès-verbal de violation**

Avis prescrit par la loi et donné par le commissaire pour informer l'institution financière qu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'elle a violé une disposition visant les consommateurs. En vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, le procès-verbal doit mentionner le nom de l'institution qui a commis la violation, la nature de la violation et le montant prévu de la sanction administrative pécuniaire imposée par l'ACFC.

### **Rapport relatif à la conformité**

Rapport rédigé par l'agent de conformité de l'ACFC lorsqu'il conclut qu'une institution financière a possiblement contrevenu à une disposition visant les consommateurs. Le rapport donne au commissaire des renseignements tels que la question de conformité, les dispositions législatives qui s'y appliquent, les faits pertinents et la mesure d'application de la loi recommandée.

### **Responsable de liaison en matière de conformité**


Employé de haut rang de l'institution financière à qui il incombe de mener à bien et de contrôler les activités visant à assurer la conformité dans l'institution en cause.

### **Responsable de liaison en matière de plaintes**

Employé de haut rang de l'institution financière à qui il incombe d'examiner les questions de conformité qui sont renvoyées à l'institution par l'ACFC et d'assurer la liaison avec l'ACFC au sujet des plaintes à signaler de l'institution financière.

### **Sanction administrative pécuniaire**

Sanction pécuniaire que le commissaire peut imposer. La pénalité maximale est de 50 000 \$ lorsque la violation est le fait d'une personne physique et de 100 000 \$ lorsqu'elle est commise par une institution financière. Le montant est déterminé en fonction de trois critères : la nature de l'intention ou de la négligence de l'auteur; la gravité du tort causé; et les antécédents de l'auteur.



### **Systemique**

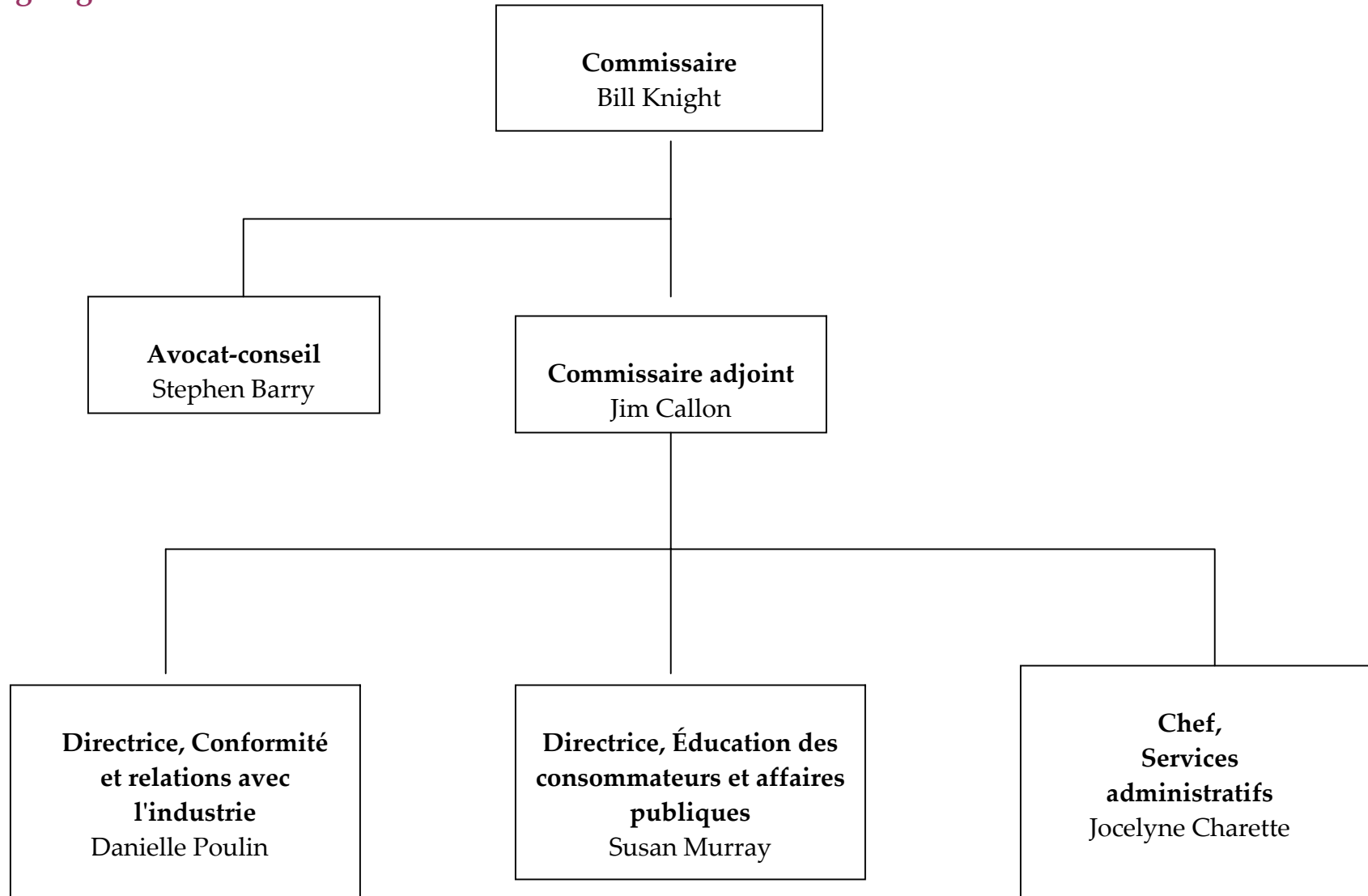
Un problème est dit systémique lorsque la non-conformité est généralisée dans une institution ou dans un secteur financier.

Il y a violation systémique, entre autres, lorsque le manquement touche un nombre appréciable de succursales offrant des services au détail ou une région donnée, ou encore lorsque la violation a des répercussions sur un nombre appréciable de consommateurs. Le qualificatif s'emploie aussi lorsque la violation est très répandue dans le secteur financier.

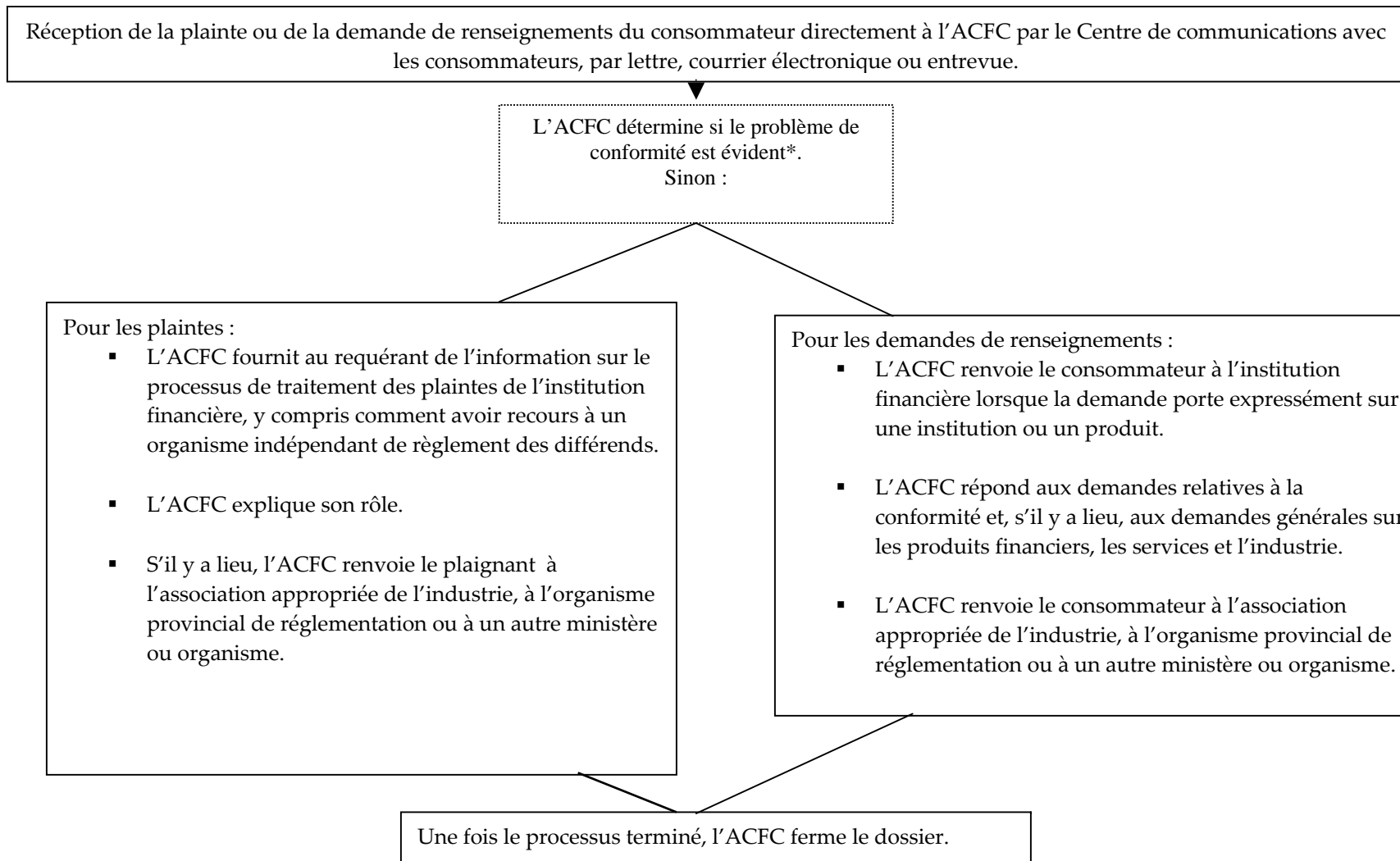
### **Violation**

Contravention à une disposition visant les consommateurs définie au sens du *Règlement sur les violations désignées* (Agence de la consommation en matière financière du Canada).

## D. Organigramme de l'ACFC



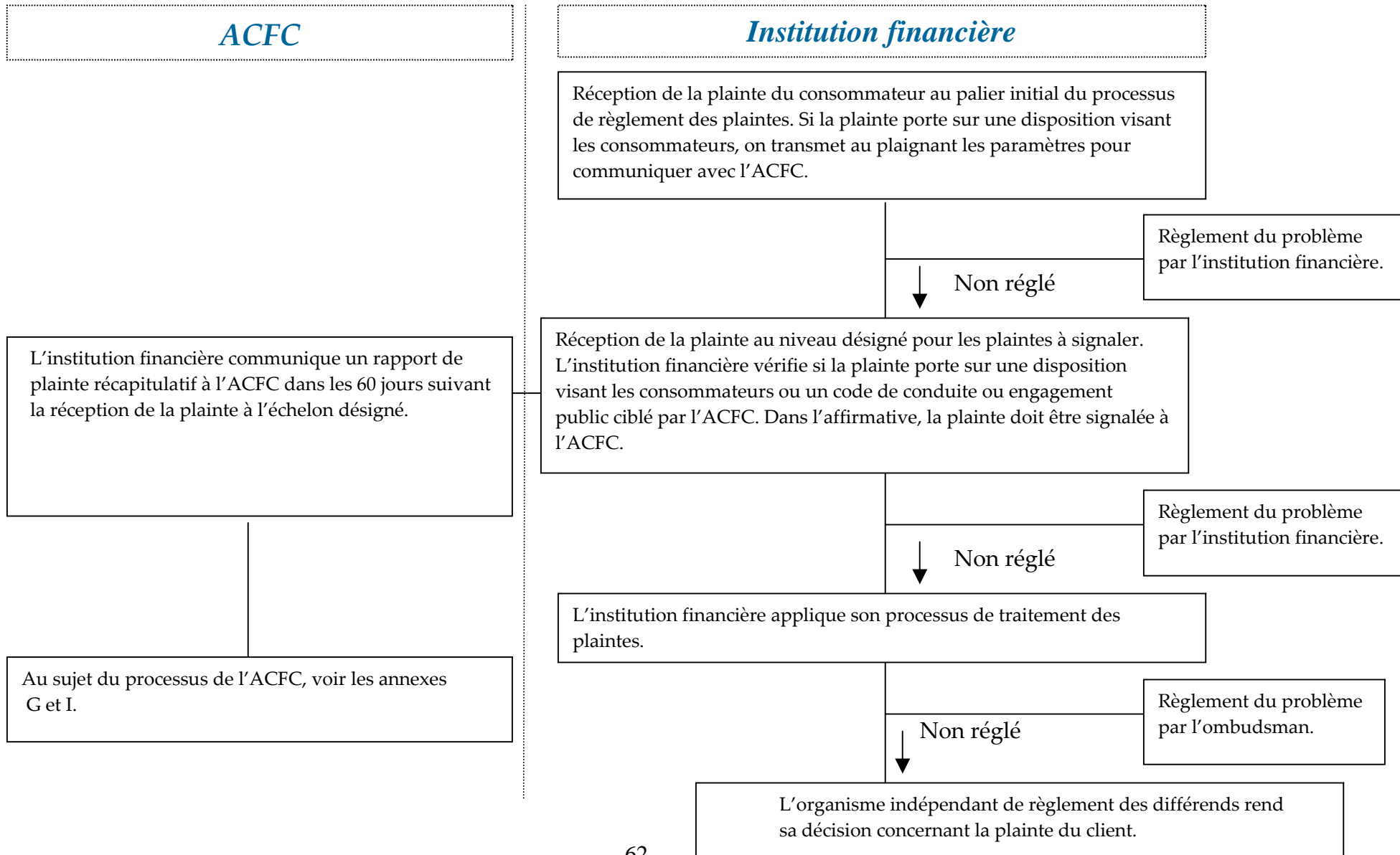
## E. Traitement des demandes de renseignements généraux et des plaintes des consommateurs par l'ACFC



\* S'il s'agit d'une question de conformité, voir les annexes G et I.



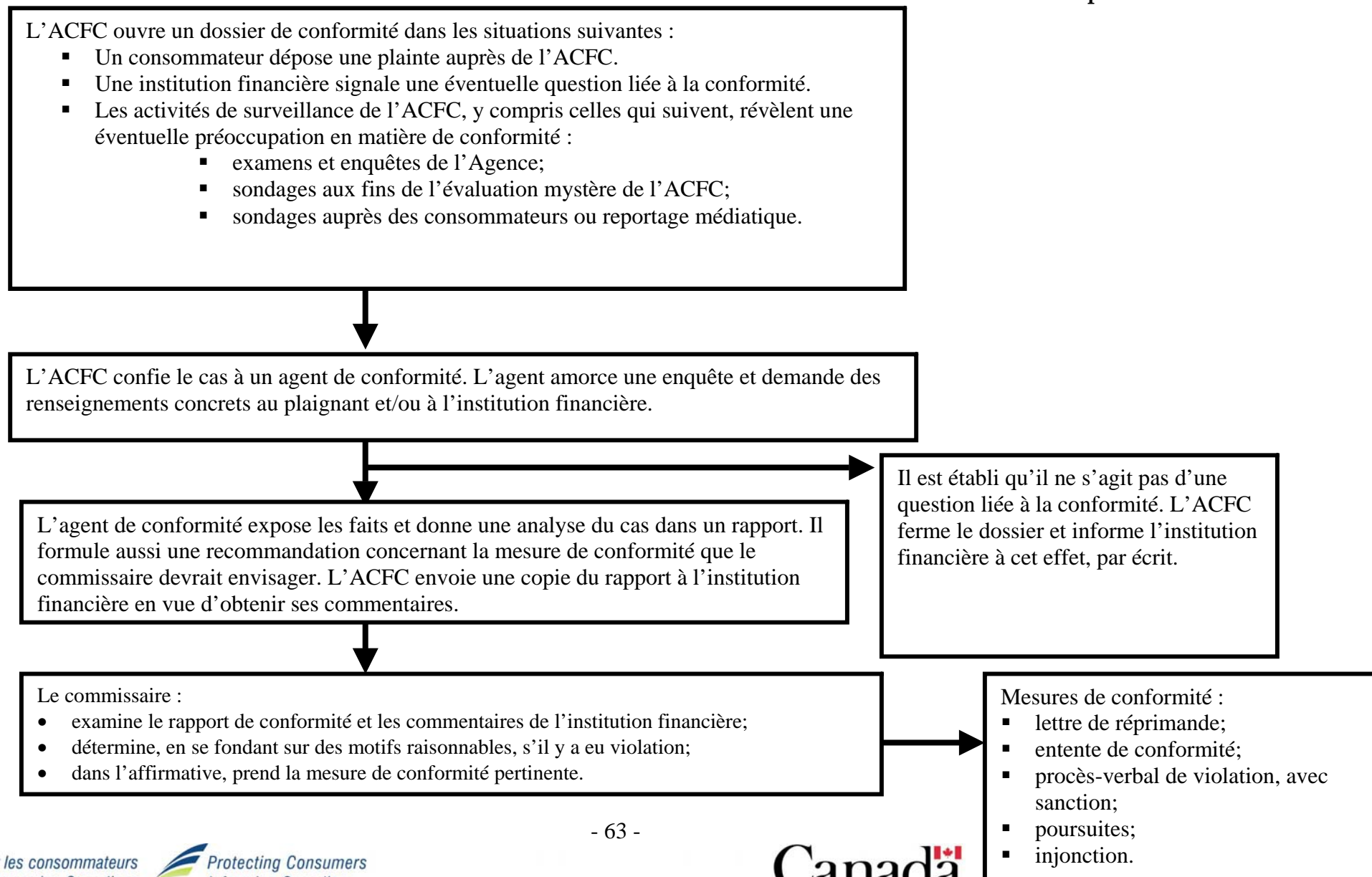
## F. Exemple de processus de traitement des plaintes d'une institution financière



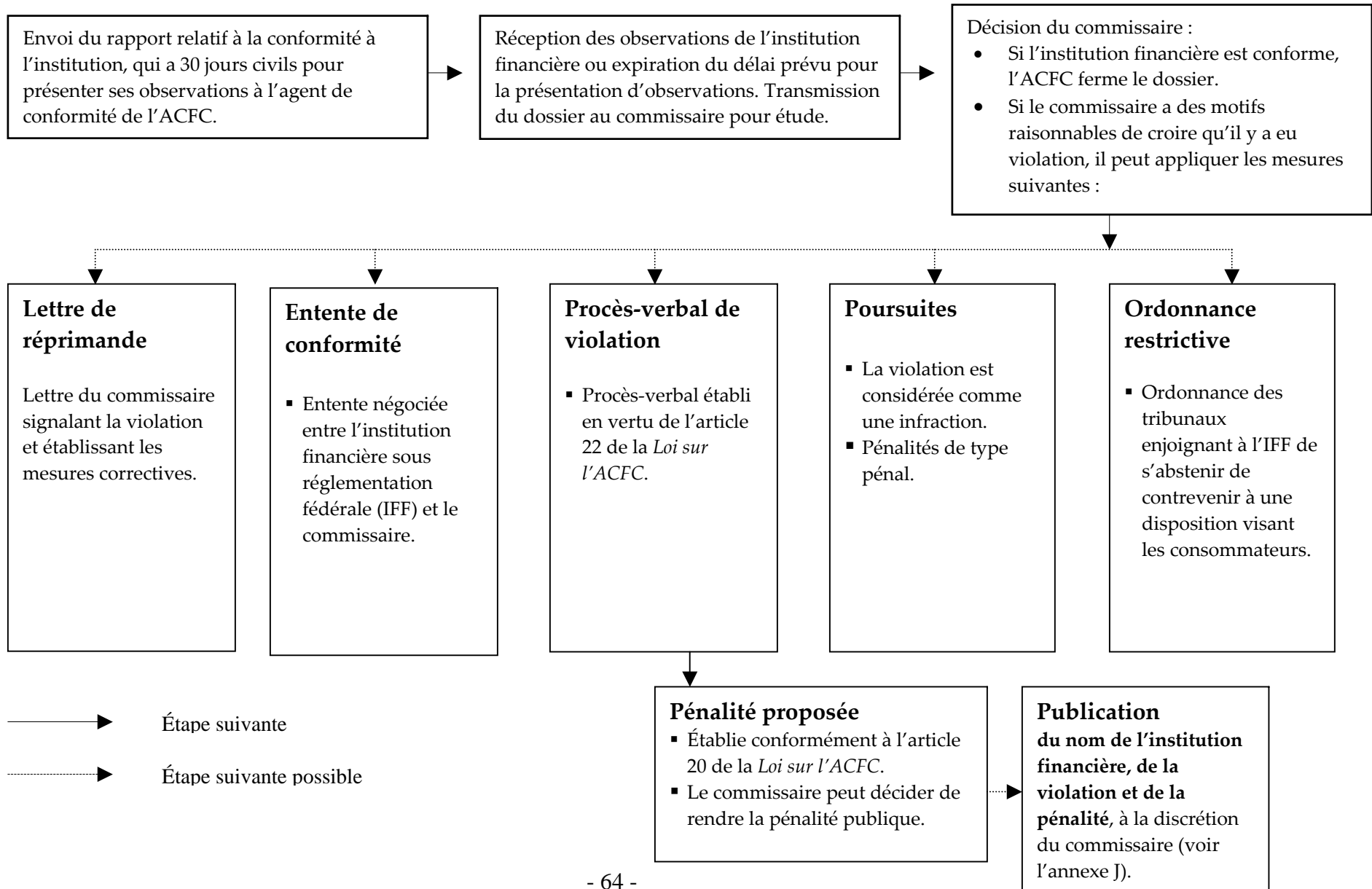
## G. Processus de l'ACFC pour gérer les problèmes de conformité

### Processus

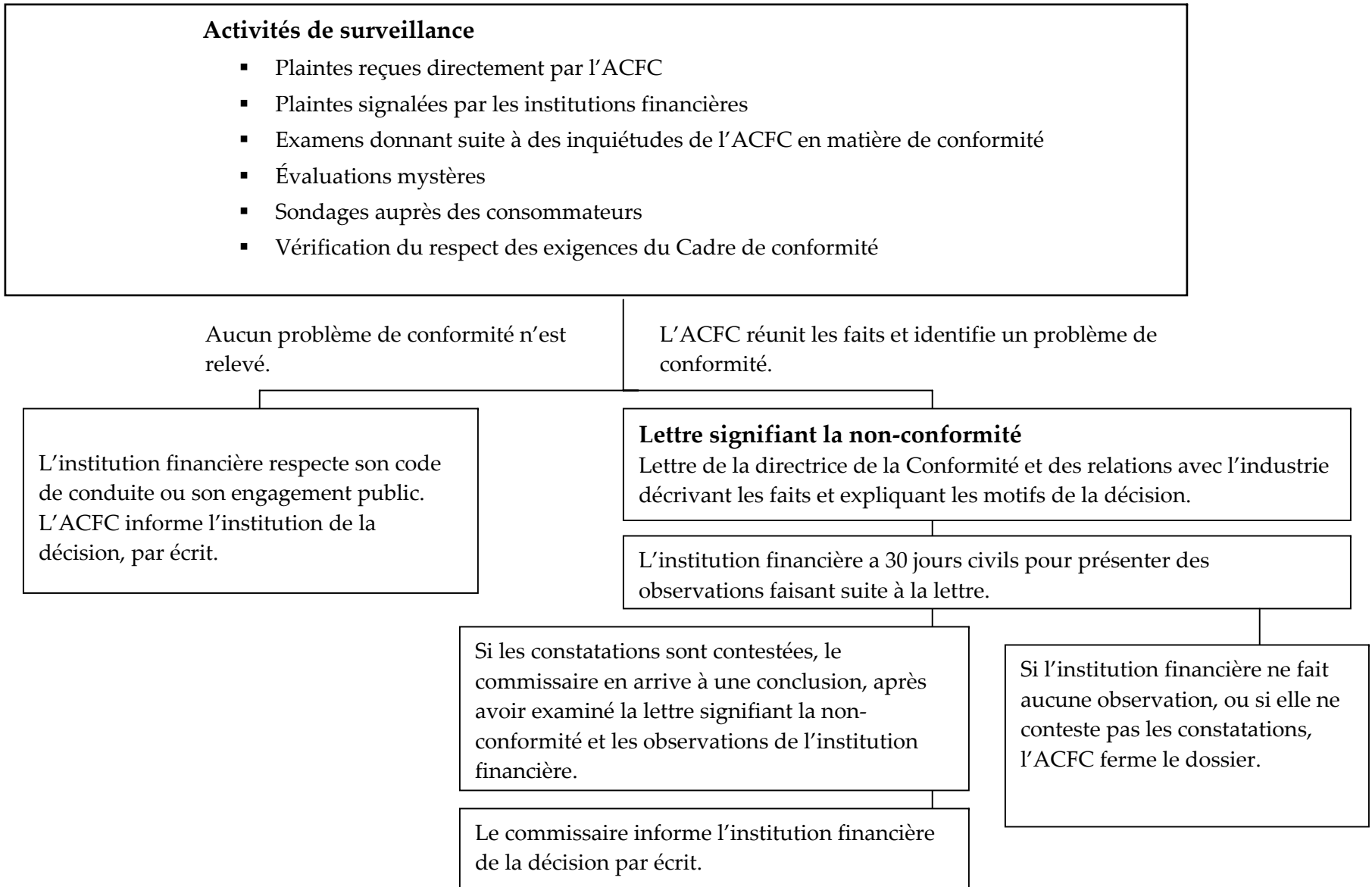
### Résultats possibles



## H. Mesures d'application après violation d'une disposition visant les consommateurs



## I. Surveillance des codes de conduite et des engagements publics

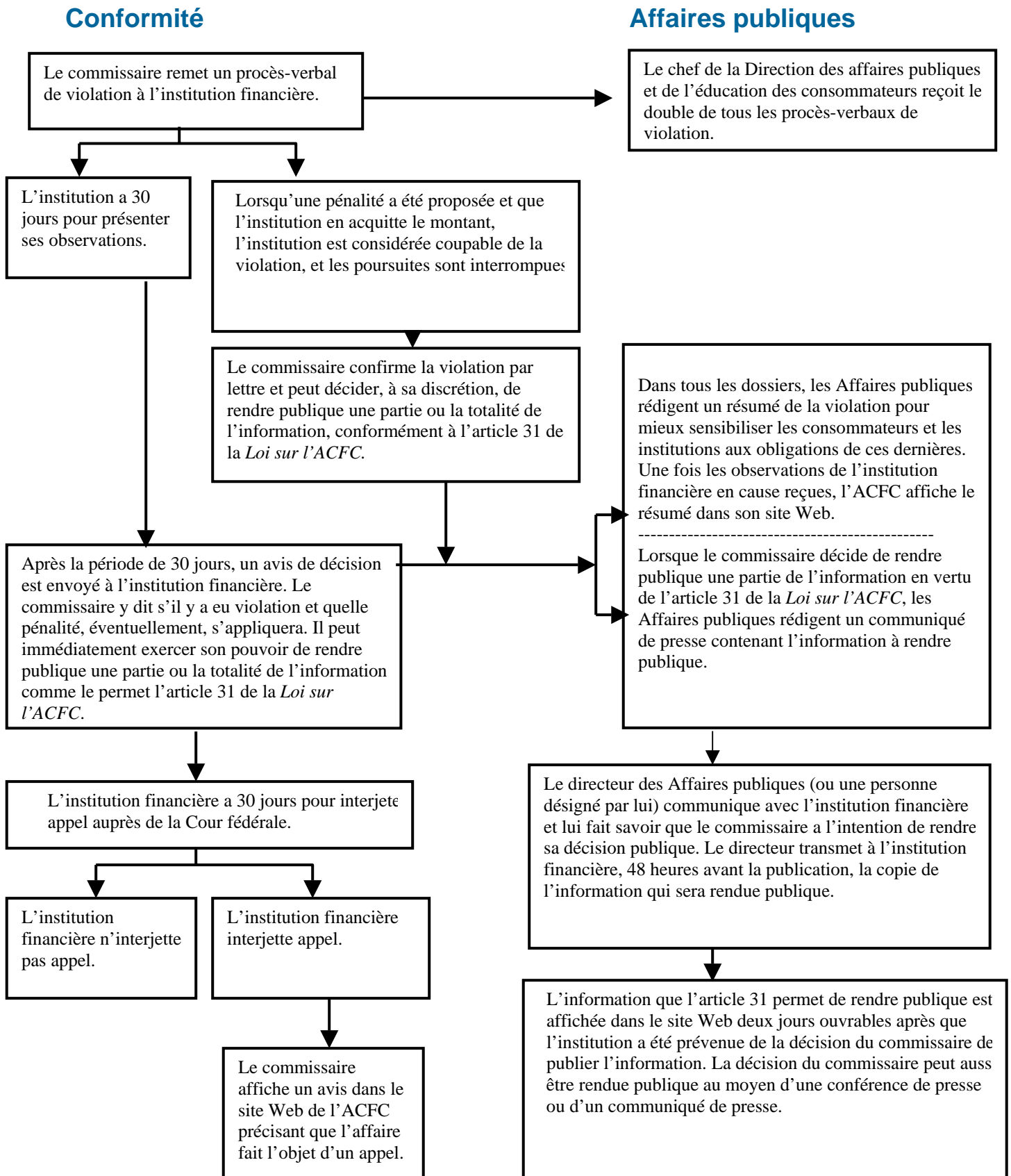


## J. Procédures en matière de communication et de conformité pour la publication d'un procès-verbal de violation aux termes de l'article 31 de la *Loi sur l'ACFC*

### Contexte

Aux termes de l'article 31 de la *Loi sur l'ACFC*, « le commissaire peut procéder à la publication de la nature de la violation, du nom de son auteur et du montant de la pénalité imposée ».

Il est important que le processus de publication soit appliqué de façon cohérente, avec un processus officiel de communication, si on veut que les décisions du commissaire soient clairement comprises par les intéressés et les consommateurs en cause. La démarche comprend une série d'étapes prévoyant des mesures précises et suppose l'utilisation de formules uniformes pour les communiqués de presse et la documentation à l'appui, ainsi qu'une liste et des circuits de distribution cohérents.



## **K. Bureau du surintendant des institutions financières, Ligne directrice E-13**

Pour consulter ce document, cliquer sur le lien suivant :

[http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/documents/orientation/docs/E13\\_2003\\_Final\\_f.pdf](http://www.osfi-bsif.gc.ca/fra/documents/orientation/docs/E13_2003_Final_f.pdf)

