

Rapport annuel du BSIF 1999-2000

REDDITION DE COMPTES



Bureau du surintendant
des institutions financières

Office of the Superintendent
of Financial Institutions

Canada

TABLE DES MATIÈRES

Lettre de couverture	1
Message du surintendant	3
Rôles et responsabilités	10
Mandat et objectifs	11
Survol historique du BSIF	10-11
Une approche mesurée	12
Rétroaction	16
Viser plus haut	22
Être à la hauteur	26
Où en sommes-nous?	28
Bureau de l'actuaire en chef	33
Glossaire	34
Annexe 1 – États financiers de 1999-2000	35
Annexe 2 – Plaintes et demandes de renseignements	37
Annexe 3 – Divulgence de renseignements	38
Renseignements à l'intention des consommateurs	42

MISSION DU BSIF

Pour se concentrer davantage sur le mandat que lui confère la loi et pour établir un cadre de responsabilisation, le BSIF a élaboré l'énoncé de mission que voici :

Notre mission consiste à protéger les souscripteurs, les déposants et les participants des régimes de retraite contre les pertes indues. Nous promouvons et administrons un cadre de réglementation qui permet au public d'avoir foi en un système financier concurrentiel. Nous fournissons aussi des services et des conseils actuariels au gouvernement du Canada.

Nous nous engageons à maintenir un niveau élevé de professionnalisme, de qualité et de rentabilité.

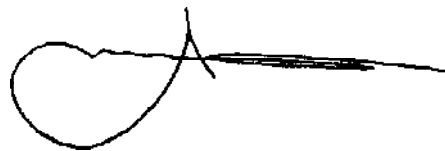
L'honorable Paul Martin, c.p., député
Ministre des Finances
Ottawa, Canada K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

En vertu de l'article 25 de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*, je suis heureux de vous présenter, de même qu'au secrétaire d'État (Institutions financières internationales), le rapport annuel du Bureau du surintendant des institutions financières pour l'exercice compris entre le 1^{er} avril 1999 et le 31 mars 2000.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le surintendant,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop on the left and a long horizontal stroke extending to the right.

John R.V. Palmer

Ottawa, septembre 2000

INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET RÉGIMES DE RETRAITE RÉGLEMENTÉS PAR LE BSIF

	Nombre ¹	Actifs ^{2,4} (en millions de dollars)
Banques		
Canadiennes	11	1 385 658 \$
Filiales de banques étrangères	40	89 767 \$
Succursales de banques étrangères	2	non disponible ³
Sociétés de fiducie et de prêt		
Propriété des banques	39	195 500 \$
Autres	26	7 178 \$
Associations coopératives de crédit	7	8 076 \$
Sociétés d'assurance-vie		
Constituées sous le régime des lois canadiennes	54	255 788 \$
Succursales étrangères	67	21 719 \$
Sociétés de secours mutuels		
Propriété canadienne	13	6 584 \$
Succursales étrangères	14	855 \$
Sociétés d'assurances multirisques		
Constituées sous le régime des lois canadiennes	95	37 479 \$
Succursales étrangères	113	16 877 \$
Régimes de retraite	1 170	79 500 \$
Notes		
¹ Le nombre de sociétés réglementées a été établi au 31 mars 2000; il englobe les institutions en voie de liquidation ou de cessation, de même que celles dont le mandat se limite à leurs activités courantes. La liste des institutions réglementées par le BSIF figure sur le site Web de ce dernier.		
² Les montants sont à jour au 31 mars 2000 dans la mesure du possible ou, à défaut, au 31 décembre 1999.		
³ Au 31 mars 2000, deux banques étrangères autorisées avaient obtenu une ordonnance en vue d'établir une succursale au Canada		
⁴ L'actif total des industries réglementées par le BSIF ne se limite pas à la somme de ces montants. Les données concernant les entités fournissant des états consolidés comprennent celles visant les filiales dont l'actif peut également être déjà compris dans une autre catégorie.		

INSTITUTIONS FINANCIÈRES FÉDÉRALES

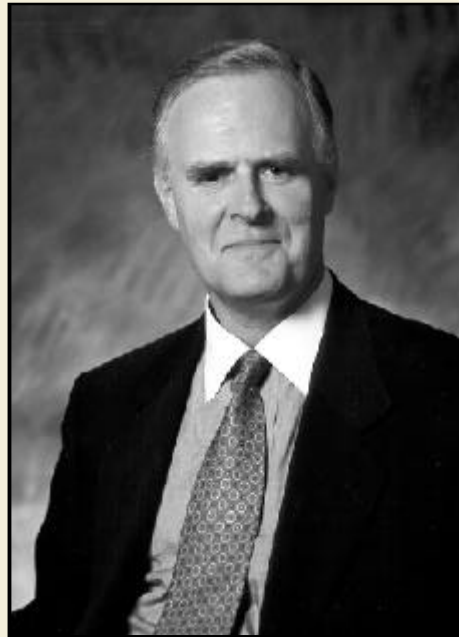
Pour le BSIF, une institution financière fédérale est une entité (société publique ou privée, filiale ou succursale) établie ou qui est autorisée à offrir des services financiers aux termes de l'une des lois sur les institutions financières promulguées par le gouvernement fédéral. Les banques, par exemple, sont constituées ou enregistrées sous le régime de la *Loi sur les banques*, et les sociétés d'assurances – sociétés d'assurance-vie et d'assurances multirisques – sous le régime de la *Loi sur les sociétés d'assurances*. Ces deux lois renferment certaines exigences et interdictions qui régissent les activités des institutions dans l'intérêt du public.

Pour une meilleure reddition de comptes

L'exercice 1999-2000, le sixième depuis mon arrivée au poste de surintendant, a certainement été le plus chargé dont j'ai le souvenir. Les institutions financières et les régimes de retraite surveillés par le BSIF ont cherché plus activement que jamais à anticiper quelques-uns des énormes défis stratégiques et à y réagir. Au même moment, au Canada comme à l'étranger, les gouvernements et les organismes de réglementation ont redoublé d'efforts pour veiller à ce que leurs cadres de surveillance demeurent d'actualité.

Alors que l'industrie des services financiers, tant au Canada qu'à travers le monde, évolue de plus en plus rapidement, il importe que les organismes de réglementation et ceux auxquels ces industries doivent rendre des comptes évaluent dans quelle mesure ils sont en mesure de soutenir le rythme. L'une des plus importantes initiatives à long terme du BSIF à cet égard est l'élaboration de mécanismes permettant d'évaluer sa performance dans l'exécution du mandat législatif que le Parlement lui a confié.

Dans les rapports annuels antérieurs, nous avons fait état de nos efforts visant à ériger, sur la base de notre mandat législatif, un cadre de reddition de comptes comprenant des objectifs stratégiques, un énoncé de mission, des valeurs, des normes de performance et des mécanismes permettant d'évaluer cette performance en regard de ces normes. Cette année encore, l'amélioration de notre cadre de reddition de comptes a occupé une place de choix parmi nos activités. Cette initiative a constitué un défi de taille étant donné qu'il existe très peu de précédents de ce genre dans le secteur public et pratiquement aucun au sein de la collectivité de la réglementation. Néanmoins, le BSIF a fait des progrès



John R.V. Palmer

soutenus, et le présent rapport annuel a pour thème la « reddition de comptes » pour mettre en lumière ce volet essentiel de nos activités.

Soucieux d'améliorer sa reddition de comptes, le BSIF a notamment procédé cette année au deuxième de trois sondages auprès des intervenants afin de recueillir d'importantes indications au sujet des progrès accomplis en regard de ses objectifs et des aspects à améliorer. Au cours de l'année, nous avons mis sur pied la nouvelle Division de l'assurance de la qualité et des normes de rendement pour mieux évaluer notre rendement et nous aider à poursuivre l'élaboration de nos normes en la matière. Nous avons également amorcé les travaux préparatoires à la mise sur pied d'un conseil consultatif externe qui nous aidera à évaluer notre performance et à faire état de nos réalisations à nos divers intervenants. La composition de ce conseil consultatif a été arrêtée après la fin de l'exercice, et ses

membres tiendront leur première réunion en octobre 2000.

Alors que le BSIF poursuit ses activités et que le secteur financier international continue d'évoluer, la mise en place d'un solide cadre de reddition de comptes aidera le BSIF à s'acquitter efficacement de son rôle de principal organisme de réglementation et de surveillance des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux.

Les défis stratégiques auxquels le secteur financier canadien est confronté depuis un an n'ont peut-être jamais été aussi clairs. Ils englobent :

- la concurrence toujours plus vive des institutions financières étrangères, non seulement sur la scène internationale mais, de plus en plus, sur le marché canadien;
- la concurrence accrue des institutions non financières, comme les entreprises du secteur de la technologie, et des entités non réglementées, comme les sociétés de crédit-bail, dont les services se chevauchent;
- les fusions entre concurrents étrangers, qui leur confèrent plus d'ampleur, à certains égards, que les institutions canadiennes;
- la croissance des institutions spécialisées offrant un produit unique ou une gamme restreinte de produits à l'échelle mondiale, ce qui leur permet de bénéficier d'avantages d'échelle encore plus importants face aux institutions canadiennes offrant de multiples produits;
- la baisse de rendement des placements à revenu fixe en raison de la conjoncture actuelle caractérisée par une inflation relativement faible et par un climat propice à de bas taux d'intérêt;
- les tensions à la baisse sur les marges

bénéficiaires en raison de la faiblesse des taux d'intérêt et de la vive concurrence sur certains segments du marché;

- la rapidité des progrès technologiques dans le secteur financier, source à la fois de possibilités et de défis concurrentiels appréciables;
- la très nette accélération de la prise des décisions d'affaires, ce qui oblige les institutions à anticiper les menaces d'ordre concurrentiel et à y réagir plus rapidement;
- l'émergence de marchés de capitaux mieux informés, mais aussi plus exigeants et impatientes, en quête d'une croissance rapide et de rendements élevés, et affichant un goût de plus en plus marqué pour les poids lourds du marché et les réussites à caractère technologique.

Les entités surveillées par le BSIF ont réagi de diverses façons à ces défis :

- elles ont poursuivi et, dans bien des cas, intensifié leurs efforts visant à réduire leurs coûts de fonctionnement grâce à une utilisation plus efficace de la technologie et en fermant des succursales et des bureaux;
- elles ont privilégié des actifs à rendement plus élevé, y compris des placements et des prêts assortis d'une cote moins élevée;
- elles ont passé soigneusement en revue leurs secteurs d'activités pour en évaluer la rentabilité et le potentiel. Dans certains cas, elles se sont départies d'activités dont l'ampleur ou la compétitivité étaient insuffisantes;
- il y a eu multiplication des partenariats stratégiques entre les institutions, financières et non financières, plus particulièrement dans le secteur de la technologie;

- même si les fusions entre les plus importantes institutions financières canadiennes ont été reportées jusqu'à l'adoption de la nouvelle législation régissant le secteur des services financiers, d'autres fusions et acquisitions, plus modestes mais néanmoins significatives, ont eu lieu; c'est ainsi que la Banque Toronto-Dominion a fait l'acquisition de Canada Trust;

- vu la limitation des perspectives de croissance au Canada, certaines institutions canadiennes ont étendu leurs activités aux États-Unis et ailleurs à l'étranger, surtout par le biais d'acquisitions. Le cours relativement faible du dollar canadien et la valeur élevée des actifs financiers étrangers, surtout aux États-Unis, ont eu tendance à limiter l'ampleur de ces acquisitions à l'étranger;

- parallèlement à la taille de nombreuses multinationales, celle des opérations s'est accrue, ce qui a eu des répercussions sur les opérations financées par les institutions financières canadiennes.

Bon nombre de ces initiatives ont des répercussions sur les profils de risque des entités qui y participent, ce qui oblige les organismes de réglementation à redoubler de vigilance. Ces derniers doivent aussi surveiller de plus près l'ampleur et la composition des fonds propres réglementaires des institutions financières.

Obligées d'accroître le rendement de leurs capitaux propres, les institutions surveillées par le BSIF cherchent à réduire leurs fonds propres ou à en accroître l'efficacité. Les sociétés d'assurances multirisques étrangères ont de plus en plus tendance à rapatrier leurs fonds propres excédentaires au sens où ils dépassent les normes minimales à cet égard. La plupart des sociétés d'assurance-vie conservent des fonds propres largement supérieurs au minimum exigé, mais l'ampleur

de ces fonds propres a commencé à diminuer pour la première fois depuis la faillite de la Confédération, Compagnie d'Assurance-Vie.

Depuis plusieurs années, les institutions de dépôts cherchent à ramener plus près du minimum réglementaire le niveau de leurs fonds propres. Le BSIF a donc instauré, à l'intention des institutions bien capitalisées, des niveaux cibles supérieurs aux exigences minimales. C'est ainsi que les fonds propres de catégorie 1 et le total des fonds propres doivent correspondre, respectivement, à au moins 7 et 10 % de l'actif pondéré en fonction des risques. À l'heure actuelle, les institutions de dépôts surveillées par le BSIF répondent à tout le moins à cette exigence, mais elles cherchent d'autres façons d'accroître l'efficacité de leurs fonds propres et leur rentabilité.

Nous assistons depuis deux ans à un niveau sans précédent de recours à la titrisation, à mesure que les banques canadiennes cherchent à réduire l'ampleur de leurs actifs pondérés en fonction des risques en cédant la propriété de blocs d'actifs à des groupes d'investisseurs. Les instruments dérivés du crédit servent de plus en plus à des fins semblables. En outre, les banques cherchent à modifier la composition des fonds propres en créant des « instruments novateurs » dont le comportement peut imiter celui des actions ordinaires en temps de crise et ressembler, en d'autres circonstances, à celui des titres de créance. Du point de vue de l'institution émettrice, l'utilisation de ces instruments vise à assimiler ces derniers à des éléments de fonds propres de catégorie 1 aux fins de la réglementation sans priver l'institution des avantages de la déductibilité de l'intérêt aux fins de l'impôt.

Les efforts déployés par les institutions canadiennes pour lancer d'importantes

initiatives stratégiques, accroître la rentabilité de leurs activités et rehausser l'efficacité de leurs capitaux propres ont taxé plus que jamais le BSIF. Non seulement celui-ci devait-il affecter des ressources au suivi de ces activités dans le cadre de ses tâches courantes de surveillance, mais bon nombre des opérations nécessitaient également la sanction du BSIF ou du ministre des Finances. La complexité de certaines opérations et le raffinement de bon nombre des nouveaux instruments de capitaux n'auront jamais autant pesé sur les ressources du BSIF.

En plus d'être confrontées à des opérations plus complexes, les institutions ont été de plus en plus nombreuses à répondre à notre invitation de nous consulter au préalable. Cela leur a permis de mieux comprendre comment nous entendions interpréter la législation, de même que les mesures administratives que nous pouvions prendre, à l'égard d'opérations qui constituaient souvent des précédents. Nous sommes en voie de nous structurer de manière à pouvoir désormais multiplier les consignes prospectives pour aider nos institutions à planifier leurs initiatives stratégiques.

L'une des plus importantes initiatives stratégiques ayant touché le secteur financier canadien depuis un an a sans doute été la démutualisation de quatre des plus importantes sociétés canadiennes d'assurance-vie. Le passage d'un régime de souscription privée à un régime d'actionariat a constitué une entreprise de très grande envergure, tant pour chacune des sociétés que pour le BSIF. Nous avons favorisé le recours à la démutualisation parce que cette dernière permettait d'améliorer l'accès des assureurs en question aux marchés de capitaux et de renforcer la discipline sur les marchés, deux aspects importants sous l'angle prudentiel. La démutualisation et le

premier appel public à l'égard des quatre sociétés sont maintenant chose faite.

En plus de surveiller quelque 480 institutions financières et 1 100 régimes de retraite et de répondre à leurs besoins, d'autres initiatives et projets ont retenu notre attention.

Dans le cadre de la plus importante de ces activités, nous avons aidé le ministre des Finances à élaborer le document d'orientation du secteur des services financiers canadien que le gouvernement fédéral a publié en juin 1999, de même que le projet de loi qui a été déposé un an plus tard. Le BSIF a fourni des conseils sur de nombreux éléments de ce projet de loi et a participé étroitement à la conception du nouveau régime de sociétés de portefeuille et des règles sur les « placements admissibles », conçus pour assouplir la structure et le fonctionnement des institutions financières fédérales.

En août 1999, le BSIF a formellement publié son nouveau Cadre de surveillance, qui précise comment nous axerons nos efforts de surveillance sur les composantes les plus à risque des institutions financières que nous surveillons, tout en recourant davantage, dans la mesure du possible, aux contrôles et aux autres mécanismes d'atténuation des risques mis en place par les institutions elles-mêmes. Les institutions financières, les associations de l'industrie et d'autres intervenants ont très bien réagi à cette nouvelle démarche.

Le BSIF a participé activement aux travaux d'organismes internationaux de réglementation et de surveillance sachant que, à mesure que les institutions financières renforcent leur présence à l'échelle internationale et que les secteurs financiers nationaux deviennent plus interdépendants, les organismes de réglementation doivent harmoniser leurs approches et coordonner leurs efforts de manière plus efficace. Le

BSIF a été particulièrement actif au sein du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire et de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), en plus d'aider à mettre sur pied le nouveau groupe des surveillants financiers intégrés, qui a tenu sa première réunion en mai 1999. Le BSIF a également accepté de siéger au sein de la nouvelle Association des responsables de la surveillance des banques des Amériques (ARSBA) vu l'importance croissante des secteurs financiers d'Amérique latine et des Caraïbes pour le Canada. Il est également membre du Forum sur la stabilité financière, et il a participé aux travaux du Groupe de travail sur les places financières extraterritoriales de ce dernier, qui a soumis son rapport final au Forum en mars 2000. Le BSIF a également continué d'appuyer les activités du Centre de leadership international pour la surveillance du secteur financier, de Toronto.

Sur la scène internationale, l'une des plus importantes initiatives a été la refonte de l'Accord de fonds propres de 1988 du Comité de Bâle, qui régit à l'heure actuelle les fonds propres réglementaires des institutions de dépôts à l'échelle internationale. Un projet de grande envergure est en cours afin d'axer davantage sur les risques les règles du Comité de Bâle sur les fonds propres et les faire correspondre plus étroitement aux pratiques de gestion des risques des institutions de dépôts pour mieux récompenser les saines pratiques de gestion des risques et réduire la portée de l'arbitrage réglementaire. À la fin de l'exercice, le BSIF consacrait à ce projet environ sept années-personnes qui s'appuient sur les travaux en cours dans certaines banques canadiennes.

Les diverses initiatives stratégiques des institutions financières nationales et internationales ont ceci de commun qu'elles

doivent tenir compte du compromis entre le risque et les avantages, sans compter que ce compromis influe sur les mesures gouvernementales et de réglementation. Les institutions cherchent à accroître leur rendement en prenant des risques supplémentaires, tout en s'efforçant de contrôler soigneusement ces risques. Les gouvernements et les organismes de réglementation reconnaissent qu'il faut permettre au système d'assumer un niveau de risque un peu plus élevé pour profiter des retombées économiques d'un accroissement de la compétitivité et de l'innovation, retombées qui résultent, dans une certaine mesure, des décisions prises à l'étranger pour alléger les exigences réglementaires.

À mesure que les institutions prennent des risques plus importants dans le but d'accroître leur rendement pour leurs actionnaires et que les gouvernements jugent nécessaire de tenir compte de ces changements, souvent dans le but d'instaurer des règles du jeu équitables en regard de celles qui régissent les institutions étrangères, nous devons reconnaître que ces changements surviennent au cours de ce qui pourrait bien être une étape tardive de la plus longue reprise économique jamais observée. À l'examen des cycles économiques antérieurs, on constate que, lorsqu'une reprise économique est bien amorcée, il semble émerger des tensions en faveur d'un allègement de la réglementation et de mesures pour aider les institutions financières à innover, à se diversifier et à mieux soutenir la concurrence. Lorsqu'une reprise économique prend fin, ce qu'elle ne manque jamais de faire, et que les institutions financières sombrent, comme c'est parfois le cas, les attitudes évoluent et l'on réclame une réglementation et une surveillance plus rigoureuses.

Nous apportons des changements importants

et d'envergure aux règles régissant notre secteur financier alors que les perspectives économiques ont rarement été plus encourageantes et que le souvenir des faillites de certaines de nos institutions financières s'estompe rapidement. À mesure que nous permettons au système financier d'assumer de plus grands risques afin de générer d'importantes retombées pour les consommateurs et les investisseurs, nous devons reconnaître que le milieu financier pourrait bien être quelque peu différent lorsque les effets des lois de la gravité économique recommenceront à se faire sentir.

En faisant le bilan de l'année écoulée, on constate en outre que le souvenir du défi du passage à l'an 2000 commence lui aussi à s'estomper puisque la plupart des pays du globe ont pu faire la transition sans heurt. Néanmoins, à priori, le défi semblait sérieux et les conséquences possibles d'un manque de préparation auraient pu être dévastatrices pour la plupart des institutions financières. C'est pourquoi, à l'instar des organismes de réglementation des institutions financières de bon nombre d'autres pays, le BSIF a lancé un programme dynamique en 1996 pour prévenir les institutions financières au sujet des risques potentiels et les inciter à élaborer des plans de conversion satisfaisants. Le BSIF a poursuivi ses efforts jusqu'à la date butoir, et même au-delà, en surveillant le déroulement des programmes de conversion et en signalant les problèmes potentiels aux membres de la haute direction et aux administrateurs des institutions financières. Nous avons été heureux de constater que les institutions financières canadiennes n'ont éprouvé pratiquement aucun pépin au passage à l'an 2000.

Cette année encore, j'ai réalisé à quel point les gens sont la clé du succès de toute

organisation, et surtout de celles qui, comme le BSIF, œuvrent dans le domaine du savoir. Comme par les années passées, les efforts du BSIF ont visé en bonne partie à améliorer les possibilités de formation et de carrière de ses employés et à recruter auprès du secteur financier des gens ayant les compétences et les connaissances spécialisées dont le BSIF a besoin pour s'acquitter de ses responsabilités.

De nombreuses recrues se sont jointes au BSIF au cours de l'année, y compris des cadres supérieurs du Secteur du soutien spécialisé, dont la mise sur pied ne remonte encore qu'à l'an dernier. Aux plus hauts échelons, nous avons également accueilli Michael Hafeman, un membre de haut niveau de la profession actuarielle au Canada, à titre de surintendant auxiliaire du Secteur du soutien spécialisé. Peu après la fin de l'exercice, John Doran, un cadre supérieur du secteur bancaire, est devenu le nouveau surintendant auxiliaire du Secteur de la surveillance.

Plus tôt cette année, le surintendant adjoint du Secteur de la réglementation, John Thompson, a décidé de prendre sa retraite après un mandat de sept ans au BSIF. Je tiens à le remercier personnellement de sa contribution à maints égards au BSIF au cours de cette période. Il a joué un rôle de premier plan pour renforcer l'AICA, notamment pour en établir le siège à Bâle et recruter un secrétaire général. Julie Dickson a pris la relève de John le 1^{er} janvier 2000, à titre de surintendant auxiliaire, Secteur de la réglementation.

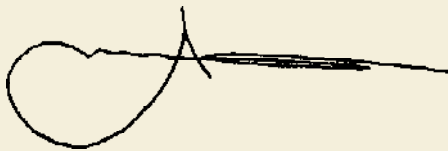
Pendant l'exercice à l'étude, Nick Le Pan occupait le poste de surintendant adjoint, Secteur de la surveillance. Toutefois, après l'arrivée de John Doran, il a assumé le poste de surintendant adjoint des institutions

financières, de portée plus générale. De son côté, Edna MacKenzie est demeurée au poste de surintendant auxiliaire du Secteur des services intégrés. Voilà pour la composition de l'équipe de direction.

Bien que l'on ait fait appel plus que jamais à la disponibilité, à l'énergie et à l'expertise des employés du BSIF, ces derniers ont bien relevé les défis auxquels ils ont été confrontés en faisant preuve d'acharnement au travail, de dévouement et d'une extraordinaire fidélité à la mission du BSIF. Nous aurons besoin de ce dévouement et de cet engagement pour relever les défis plus nombreux encore que soulèvera l'évolution du secteur financier canadien.

Je vous remercie.

Le surintendant,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop on the left and a long horizontal stroke extending to the right.

John R.V. Palmer

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le BSIF réglemente et surveille toutes les banques au Canada, de même que l'ensemble des sociétés d'assurances, des sociétés de fiducie et de prêt, des associations coopératives de crédit, des sociétés de secours mutuels et des régimes de retraite fédéraux. Il a été établi en 1987 sous le régime de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*.

Le BSIF fournit également des services actuariels au gouvernement du Canada et procède à l'examen de certaines institutions financières provinciales en vertu d'ententes fédérales-provinciales ou à titre de mandataire de la Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC).

En outre, le BSIF administre les lois suivantes :

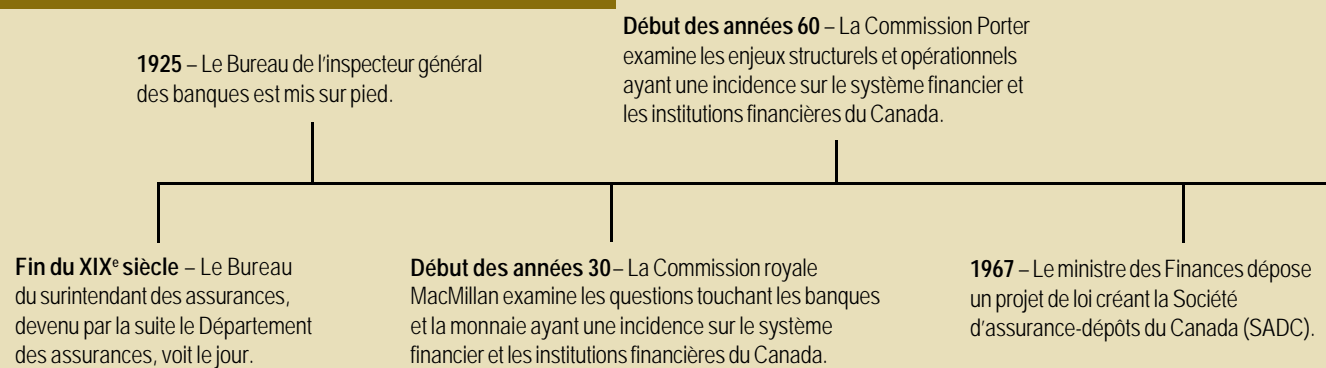
- la *Loi sur les banques*,
- la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt*,
- la *Loi sur les associations coopératives de crédit*,
- la *Loi sur les sociétés d'assurances*,
- la *Loi de 1985 sur les normes de prestation de pension*.

Chacune de ces lois régit la structure et le fonctionnement d'un type d'institution financière fédérale ou encadre les normes des régimes de retraite. Ces diverses lois tiennent compte des particularités des institutions qui y sont assujetties, tout en étant uniformes.

Le BSIF est divisé en quatre secteurs : Surveillance, Réglementation, Soutien spécialisé et Services intégrés. Il compte quelque 400 employés répartis dans des bureaux situés à Ottawa, à Toronto, à Montréal et à Vancouver.

Les activités du BSIF sont surtout financées par les cotisations versées par les institutions en fonction de la taille de leur actif ou du nombre de leurs membres. À cela s'ajoutent des droits perçus en contrepartie de certains services selon une version modifiée du principe de l'utilisateur payeur. Une modeste partie des recettes du BSIF provient des services actuariels fournis au gouvernement du Canada relativement au Régime de pensions du Canada.

SURVOL HISTORIQUE DU BSIF



MANDAT ET OBJECTIFS

Le BSIF s'engage à fournir un service professionnel, de haute qualité et rentable. Pour s'acquitter de sa mission de protéger les souscripteurs, les déposants et les participants des régimes de retraite contre les pertes indues, le BSIF promeut et administre un cadre de réglementation qui contribue à la confiance du public dans le système financier. Du même coup, le BSIF veille à ce que le système de réglementation n'empêche pas indûment les institutions d'exercer une concurrence efficace.

Cinq objectifs stratégiques jouent un rôle crucial dans la réalisation de la mission du BSIF :

Confiance du public — Contribuer à la confiance du public en rehaussant la sécurité et la santé du système financier canadien grâce à l'évaluation des risques systémiques et à la promotion de pratiques commerciales et financières saines.

Protection contre les pertes indues — Évaluer les risques et les tendances propres aux institutions et intervenir en temps opportun, de manière à réduire au minimum les pertes que pourraient subir les souscripteurs, les déposants et les participants des régimes de retraite.

Rentabilité — Entretenir des échanges francs et ouverts avec les parties intéressées sur les coûts et les avantages de notre mandat.

Concurrence — Exécuter de notre mandat d'organisme de réglementation en tenant compte de la nécessité de permettre aux institutions d'exercer une saine concurrence.

Qualité — Assurer un service de haute qualité en fournissant aux employés les outils et la formation professionnelle nécessaires pour qu'ils puissent relever les défis posés par une conjoncture qui change rapidement.

Milieu des années 80 – La concurrence internationale de plus en plus vive, la faillite de deux banques canadiennes et l'enquête à cet égard menée par l'honorable Williard Z. Estey montrent que le Canada doit modifier son approche à l'égard des risques que présentent les marchés financiers.

Mai 1996 – Le projet de loi C-15 reçoit la sanction royale. Cette nouvelle loi précise que le BSIF doit avant tout aider à minimiser les pertes pour les déposants, les souscripteurs et les participants des régimes de retraite, et contribuer à la confiance du public dans le système financier canadien.

Juillet 1987 – Le gouvernement du Canada édicte la *Loi sur les institutions financières et modifiant le système d'assurance-dépôt* et la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*. Cette dernière prévoit la fusion du Département des assurances et du Bureau de l'inspecteur général des banques pour constituer le BSIF, qui est chargé de surveiller et de réglementer l'ensemble des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux.



UNE APPROCHE MESURÉE une approche mesurée

LE BSIF A NOTAMMENT POUR OBJECTIF STRATÉGIQUE DE MINIMISER LES PERTES INDUES POUR LES DÉPOSANTS, LES SOUSCRIPTEURS ET LES PARTICIPANTS DES RÉGIMES DE RETRAITE. CETTE SECTION MET EN RELIEF LES EFFORTS QUE DÉPLOIE LE BSIF POUR METTRE AU POINT UN CERTAIN NOMBRE D'INDICATEURS DE PERFORMANCE AXÉS SUR LA RÉDUCTION AU MINIMUM DES PERTES INDUES.

Le BSIF a notamment pour objectif stratégique de minimiser les pertes indues pour les déposants, les souscripteurs et les participants des régimes de retraite. Parmi les principales activités du BSIF à l'appui de cet objectif, citons sa participation à l'élaboration de mesures législatives établissant un cadre prudentiel, de même que l'établissement de règles, de politiques et de lignes directrices sur des questions comme les normes de fonds propres et la gestion des risques. Il reste que le programme de surveillance du BSIF constitue sa principale activité appuyant directement cet objectif.

Sachant qu'aucune mesure ne peut, à elle seule, produire des résultats clairs et définitifs, le BSIF a mis au point un certain nombre d'indicateurs de performance axés sur la réduction au minimum des pertes indues. La plupart de ces indicateurs ne dépendent pas uniquement des mesures prises par le BSIF. Par exemple, aucune institution de dépôts fédérale ni aucun assureur n'a fait faillite depuis 1996. Il se peut que cela résulte en partie de la qualité globale de la gestion des institutions financières canadiennes et des activités du BSIF. Or, ce constat reflète aussi sûrement la longue période de prospérité économique et financière dont nous bénéficions.

Le BSIF pourrait chercher à concevoir un système pratiquement à l'épreuve des faillites, mais cela priverait les Canadiens de tous les avantages qu'offre un secteur financier concurrentiel et efficient. En fait, le mandat législatif conféré au BSIF indique clairement que la survenance d'une faillite n'est pas synonyme d'une piètre performance de la part du BSIF. Ainsi, le paragraphe 4(4) de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières* prévoit ce qui suit : « Bien que la réglementation et la supervision par le Bureau et le surintendant soient de nature à réduire les risques de faillite, elles doivent s'effectuer en tenant compte du fait que le conseil d'administration est responsable de la direction de l'institution financière, que celle-ci évolue dans un monde concurrentiel où la gestion du risque est impérative et que des difficultés financières peuvent survenir et entraîner sa faillite. »

Le BSIF répertorie les institutions selon divers stades d'intervention. Le stade 0 est synonyme de résultats normaux ou acceptables; le stade 1 est celui de pré-alerte; le stade 2 signale un risque pour la viabilité ou la solvabilité; le stade 3 signale que la viabilité future est sérieusement compromise; et le stade 4 correspond à la non-viabilité ou à l'insolvabilité imminente.

Le BSIF utilise plusieurs indicateurs pour suivre sa propre performance. Le premier de ces indicateurs correspond simplement au nombre et à la proportion d'institutions dont le stade est supérieur à 0, de même que la proportion de l'actif du secteur que détiennent ces institutions. De façon générale, la proportion d'institutions au-delà du stade 0 et celui de l'actif qu'elles détiennent diminuent depuis quelques années, mais le recul est moins prononcé que celui auquel on pourrait s'attendre en cette période de prospérité économique. Cela reflète probablement les mesures prises par le BSIF en vertu de son mandat d'intervention précoce, qui font maintenant en sorte qu'une institution passe à un stade supérieur plus tôt à mesure qu'elle éprouve des difficultés.

Le BSIF autoévalue en outre l'efficacité de son intervention à l'égard de chaque institution ou régime de retraite dont le stade est supérieur à 0. Les tendances globales des résultats de cette autoévaluation sont étudiées périodiquement dans le cadre de l'examen effectué par la direction, et les enjeux qui en découlent font l'objet d'un suivi. Les progrès issus des recommandations ou des exigences du BSIF sont dits excellents, acceptables ou faibles.

Depuis quelques années, sur les quelque 480 institutions que surveille le BSIF, on en compte systématiquement entre 60 et 70 dont le stade est supérieur à 0. On estime que, dans la grande majorité des cas, l'intervention du BSIF auprès de ces dernières produit des résultats acceptables, alors que quelques-unes affichent d'excellents résultats en réponse aux recommandations ou aux exigences réglementaires. Si une institution dont le stade est supérieur à 0 affiche de piètres résultats, elle fait l'objet d'une surveillance plus serrée.

Les indicateurs de performance tiennent également compte du passage des institutions d'un stade à un autre. En vertu de son programme d'intervention précoce, le BSIF constate que les institutions atteignent puis quittent le stade de pré-alerte à mesure qu'il décèle des problèmes et que les institutions en question les corrigent. Au cours d'une année type, la plupart des entités dont le stade est supérieur à 0 se retrouvent au stade de pré-alerte et bon nombre d'entre elles voient leur situation s'améliorer alors qu'elles passent au stade inférieur.

Le BSIF a également renforcé l'analyse de ses activités pour cerner les tendances qu'ont en commun les institutions qui se situent à un même stade d'intervention. La faiblesse des mécanismes de contrôle et de régie semble un phénomène de plus en plus répandu chez ces institutions, qui paraissent avoir plus de difficultés à corriger ces problèmes. Pour leur venir en aide, le BSIF publiera en 2000 une ligne directrice en matière de régie afin de préciser ses attentes à cet égard.

Les indicateurs de performance du BSIF sont en voie d'être étendus pour englober le temps que les institutions financières séjournent à divers stades, et le BSIF songe à établir des mécanismes permettant d'identifier les cas nécessitant une intervention plus ferme. Même si ces derniers sont très rares à l'heure actuelle, le BSIF les examine pour déceler les tendances possibles des résultats imprévus de l'évaluation des risques qui auraient dû être décelées plus tôt.

L'utilité de ces indicateurs et mécanismes s'accroîtra sous peu à mesure que le Programme d'assurance de la qualité du BSIF sera appliqué. En outre, les membres du nouveau conseil consultatif du BSIF examineront les indicateurs de performance et aideront à rehausser la capacité du BSIF de rendre des comptes.

Les pertes entraînées par la liquidation d'une institution financière ou d'un régime de retraite constituent un autre indicateur qu'examine le BSIF. Si le taux de recouvrement associé à une faillite est bas, cela pourrait signifier que le BSIF a trop tardé à demander une ordonnance l'autorisant à mettre un terme aux activités de l'institution. Par ailleurs, les taux de recouvrement dépendent également de la conjoncture économique qui prévaut au moment de la liquidation d'une institution. De façon générale, cette mesure permet d'indiquer si l'intervention du BSIF a été opportune lorsque l'institution était confrontée aux plus grandes difficultés.

Depuis la création du BSIF, en 1987, si l'on tient compte de la valeur de rendement de l'argent mais non des sommes versées par les sociétés d'assurance-dépôts ou les fonds d'indemnisation, le taux de recouvrement global s'établit à 91 p. 100. Dans bien des cas de liquidation, souscripteurs et déposants ont été entièrement dédommagés.

Le BSIF dresse également un bilan interne par suite d'une faillite. Même si cet exercice est une source de renseignements utiles, il ne peut guère servir d'indicateur de performance en raison du délai considérable entre le moment où on y procède et l'intervention proprement dite du BSIF.

Les mécanismes de contrôle que comporte le système réglementaire fédéral rehaussent également la reddition de comptes du BSIF. Plus particulièrement, ce dernier discute périodiquement des problèmes actuels ou potentiels des institutions avec la SADC et la Société d'indemnisation pour les assurances de personnes (SIAP), qui procèdent à l'évaluation indépendante des risques. Ces discussions aident à cerner les enjeux et à garantir la coordination et le bien-fondé de notre intervention. Dans certains cas, le BSIF et ces organismes élaborent des solutions conjointes aux problèmes relevés.

Au nombre des prochaines étapes de l'élaboration des indicateurs de performance, citons l'élargissement de la portée de l'autoévaluation des mesures d'intervention pour inclure toutes les institutions, et non uniquement celles dont le stade d'intervention est supérieur à 0. En outre, on mesurera l'efficacité des indicateurs de performance du BSIF en les comparant à d'autres cotes internes et externes des institutions et en évaluant les résultats à l'aide de données améliorées du BSIF sur le temps consacré à la surveillance de diverses institutions.

L'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE DU BSIF PAR LES ORGANISATIONS EXTERNES AIDE NETTEMENT À VOIR DANS QUELLE MESURE LE BSIF S'ACQUITTE EFFICACEMENT DU MANDAT QUE LUI CONFÈRE LA LOI. LA PRÉSENTE SECTION TRAITÉ DES PRINCIPALES ACTIVITÉS LANCÉES AU COURS DE L'ANNÉE POUR CONNAÎTRE L'OPINION DES GROUPES D'INTERVENANTS ET D'AUTRES ORGANISMES CLÉS AU SUJET DE L'EFFICACITÉ DU BSIF ET DE SA REDDITION DE COMPTES.

RÉTROACTION retroaction



EXAMEN PAR LES PAIRS DU FMI

En mai 1999, conjointement avec la Banque mondiale, le Fonds monétaire international (FMI) a mis en place un projet de Programme d'évaluation du secteur financier (PESF) pour renforcer la surveillance des systèmes financiers des membres du FMI. Le Canada a accepté d'être le premier grand pays industrialisé à faire l'objet d'une telle évaluation. Au nombre des étapes clés du PESF, mentionnons un examen par les pairs de la mesure dans laquelle le Canada observe et applique les principes de base établis par le Comité de Bâle, examen confié à des préposés chevronnés au contrôle bancaire du conseil d'administration du Système de la Réserve fédérale, des États-Unis, de la Banque centrale du Brésil et de la Bundesbank d'Allemagne. À l'appui du ministre des Finances, le BSIF a joué un rôle de premier plan dans l'élaboration du concept de l'examen de surveillance par les pairs et, de concert avec le FMI et la Banque mondiale, à son intégration au PESF.

Selon l'examen par les pairs du Canada effectué par le FMI, notre pays applique largement les normes pertinentes, ce qui a contribué à la stabilité de notre système financier. Le rapport signale des dérogations mineures aux principes du Comité de Bâle auxquelles les modifications législatives annoncées en juin 1999 et présentées un an plus tard donnent justement suite.

Dans le cadre de son examen, le FMI a évalué la performance du BSIF en regard d'une série de principes publiés en 1997 par l'AICA. À cette époque, l'AICA n'avait pas encore terminé l'élaboration de sa méthode d'évaluation. Pour des raisons d'ordre opérationnel, le FMI n'a pas eu recours à l'examen par les pairs pour ce volet des travaux. En revanche, selon le rapport du FMI, le BSIF se conforme de façon générale à tous les principes prônés par l'AICA.

Dans le contexte du PESF et sur la base des données d'autoévaluation fournies par les autorités canadiennes, le FMI a préparé un rapport sur l'observation des normes et des codes, le *Report on the Observance of Standards and Codes*, qui examine la mesure dans laquelle le Canada respecte les normes internationales. Ce rapport du FMI est disponible, en anglais seulement, sur le site Web de l'organisme, à l'adresse www.imf.org/external/np/rosc/can/index.htm.

SONDAGE D'OPINION PUBLIQUE

Le sondage d'opinion indépendant auprès de certains auditoires externes afin de recueillir leurs points de vue sur la performance du BSIF contribue nettement au suivi de cette performance et aide à promouvoir la reddition de comptes.

En 1997, le BSIF a commandé un sondage d'opinion publique national auprès des Canadiens adultes pour mesurer leur confiance dans la sûreté des sommes confiées aux institutions financières canadiennes. Ce sondage périodique a été répété à la fin de 1999. Les

sondages réalisés en 1986 et en 1993 renfermaient des questions semblables.

En 1999, 84 p. 100 des répondants ont dit avoir confiance dans le système financier canadien. Ce résultat est légèrement inférieur à celui de 88 p. 100 obtenu en 1997, mais ce recul n'est pas significatif au plan statistique. En effet, la confiance demeure élevée et se maintient à l'intérieur de la fourchette observée par la maison de sondages lors d'enquêtes semblables depuis le milieu des années 80.

Outre le BSIF, d'autres organismes gouvernementaux peuvent contribuer à la confiance du public dans le système financier canadien. Cette confiance dépend également de facteurs intérieurs et internationaux qui échappent au contrôle direct des organismes gouvernementaux. Même s'il est impossible de déterminer précisément la contribution des organismes gouvernementaux au maintien de la confiance du public, de récents événements survenus à l'étranger montrent que cette confiance est habituellement minée lorsque la performance des organismes de réglementation est insatisfaisante. Le BSIF continuera de surveiller le niveau de confiance du public dans le système financier canadien pour évaluer dans quelle mesure il atteint efficacement ses objectifs.

SONDAGE SUR L'EFFICACITÉ

En 1998, le BSIF a commandé son premier sondage sur l'efficacité à une société d'études de marché. Ce sondage comportait des entrevues auprès de cadres supérieurs d'institutions réglementées par le BSIF et de sociétés spécialisées au service du secteur financier pour recueillir leurs points de vue sur l'efficacité du BSIF. Ce sondage périodique a été répété au printemps de 2000.

En 1998, on a constaté que les répondants avaient une bonne opinion de la performance du BSIF. À leur avis, celui-ci était sans doute l'organisme canadien de réglementation le plus sérieux et le plus porté à la consultation. Les participants étaient toutefois inquiets du fort taux de roulement du personnel du BSIF et de sa capacité de s'adapter à l'évolution rapide du secteur financier.

Les participants au sondage du printemps de 2000 ont une meilleure opinion encore de la performance du BSIF à titre d'organisme de réglementation que ceux de 1998. Cela témoigne bien de l'efficacité de nombreux changements organisationnels et opérationnels effectués depuis cinq ans, changements qui ont également contribué à freiner nettement le roulement de personnel.

Toutefois, les participants au sondage de 2000 ont exprimé des craintes semblables à celles soulevées dans le sondage de 1998. Même si bon nombre de répondants sont d'avis que les employés du BSIF connaissent bien les questions dont ils sont chargés et que les inspections fondées sur les risques effectuées par le BSIF sont efficaces, ils continuent de croire que le BSIF doit améliorer la formation de son personnel et accroître sa capacité d'embaucher, de former et de maintenir en poste du personnel compétent. En outre, les deux tiers des répondants s'inquiètent de la capacité du BSIF de suivre le rythme des changements au sein du secteur financier.

Le BSIF partage les préoccupations des répondants à l'enquête et a pris un certain nombre d'initiatives pour les atténuer. À titre d'exemple, citons la mise sur pied du Secteur du soutien spécialisé et l'amélioration des programmes de formation du BSIF. Le personnel des huit divisions du Secteur du soutien spécialisé (Comptabilité, Actuariat, Fonds propres, Marchés de capitaux, Conformité, Risque de crédit, Analyse financière et gestion des données et Technologie des services financiers) fournit un soutien technique spécialisé aux équipes de surveillance et met l'accent sur le recensement des risques nouveaux. Les programmes de formation nouveaux et plus élaborés du BSIF permettent de dispenser une formation poussée sur les questions de surveillance qui ont beaucoup évolué.

SONDAGE AUPRÈS DES EMPLOYÉS

Le BSIF a procédé cette année à son deuxième sondage auprès des employés pour évaluer la satisfaction de ces derniers. Plus précisément, le sondage visait à définir le « climat » de l'organisation, à comparer les résultats à ceux d'un sondage semblable mené en 1997 pour cerner les questions pouvant être améliorées davantage et à recueillir d'autres données pour faire le suivi des programmes de ressources humaines au cours de la prochaine année.

Dans l'ensemble, les réponses sont plus positives cette année qu'en 1997. Sur les 22 questions semblables au sujet desquelles les participants ont été interrogés, les réponses ont été plus positives dans 19 cas, et plus négatives dans un seul. Les réponses aux autres questions n'ont pas changé.

Au nombre des points forts du BSIF signalés dans le sondage de cette année, citons le fait de permettre aux employés de prendre en charge leur formation et leur perfectionnement professionnel; les avantages sociaux offerts aux employés; l'efficacité de la surveillance; la possibilité pour les employés de contribuer à la réalisation des objectifs de l'organisation du fait qu'ils comprennent sa mission et ses valeurs; la possibilité pour les employés de communiquer dans la langue officielle de leur choix; et le niveau général de satisfaction des employés.

Les réponses à certaines questions de cette année ont été comparées à celles de 1997 et aux renseignements contenus dans une base de données canadienne portant sur un échantillon représentatif d'employeurs des secteurs public et privé. Sur les 32 questions ainsi comparées, les réponses des employés du BSIF à six questions ont été nettement plus positives que celles de l'ensemble de la population active canadienne. En outre, les réponses des employés du BSIF à quatre questions ont été plus négatives que celles de la population en général, tandis que les autres ne présentaient pas de différence significative.

Même si le BSIF présente plusieurs points forts, il reste que, d'après le sondage, les aspects suivants restent à améliorer : la rémunération au rendement; l'équité de la rémunération; la gestion de la performance; l'efficacité du leadership; et l'efficacité de la dotation. La direction du BSIF élaborera un plan détaillé prévoyant le recours en permanence à un

Groupe consultatif des employés afin de poursuivre les progrès à l'égard de ces questions importantes.

CONSEIL CONSULTATIF DU BSIF

Pour les sociétés privées et les organismes de réglementation du secteur financier de nombreuses autres administrations, la régie exercée par un conseil d'administration est la pierre angulaire de leur cadre de reddition de comptes puisqu'elle resserre la discipline et la rigueur au sein de l'entité.

Pour renforcer davantage sa reddition de comptes, le BSIF est à mettre sur pied un Conseil consultatif qui sera chargé de conseiller le surintendant sur une vaste gamme de questions touchant les opérations internes du BSIF et les grands domaines relevant de sa compétence.

En 1999-2000, le BSIF a préparé la création du Conseil consultatif. Sept membres ayant une expertise du secteur financier et une expérience de la gestion supérieure et des opérations fort vastes ont été choisis au milieu de 2000. Au départ, le surintendant présidera cet organe consultatif, qui devrait tenir sa première réunion en octobre 2000.

Le Conseil consultatif n'aura accès à aucun renseignement propre à une institution, et ses membres devront se conformer à des règles portant sur les conflits d'intérêt et la confidentialité des renseignements. Le Conseil ne se penchera sur aucune question relevant de la politique du secteur financier ou de la compétence du ministre.

Même si le Conseil consultatif du BSIF joue précisément un rôle consultatif, son examen des plans et des priorités du BSIF aidera à faire en sorte que ce dernier soit bien placé pour s'acquitter de son mandat et réaliser ses objectifs stratégiques.

Le Conseil consultatif aidera nettement le surintendant à prendre le pouls de l'industrie au sujet de la réalité changeante du secteur des services financiers. Cette perspective aidera grandement le BSIF à demeurer efficace et à faire en sorte que ses politiques de surveillance visent un juste équilibre entre, d'une part, la sûreté et la solidité et, d'autre part, la compétitivité et la souplesse.

RÔLE ET MANDAT DU CONSEIL CONSULTATIF DU BSIF

Le conseil consultatif du BSIF avise le surintendant sur un large éventail d'enjeux relatifs aux opérations internes et aux responsabilités générales du BSIF.

Le conseil a comme principal objectif d'aviser le surintendant sur les plans et les priorités appropriés afin que le BSIF soit en bonne position de répondre à ses objectifs organisationnels généraux.

Le conseil est également appelé à faire connaître au surintendant le point de vue de l'industrie sur l'évolution du secteur des services financiers, ce qui est déterminant pour aider le BSIF à maintenir son efficacité et sa capacité d'être avant-gardiste.

L'orientation du conseil touche plusieurs domaines:

- les questions substantielles portant sur les opérations internes du BSIF, y compris celles relatives aux politiques financières et administratives touchant les institutions réglementées (p. ex. les systèmes de recouvrement des coûts) et aux ressources humaines (p. ex. les processus de recrutement, d'évaluation et de maintien en poste du personnel compétent);
- les plans d'activités et stratégiques du BSIF ainsi que les sujets connexes, comme les mesures du rendement ou les initiatives internes de rationalisation;
- les nouvelles orientations de la politique de surveillance ou de réglementation et les priorités stratégiques (p. ex. les changements du cadre de surveillance et des politiques de réglementation choisies);
- la participation du BSIF à des groupes ou forums internationaux;
- les questions relatives aux communications, y compris les relations du BSIF avec les intervenants externes et son plan directeur de communications;
- les tendances et les nouveaux risques dans le secteur des services financiers ainsi que leurs incidences sur les initiatives de recherche du BSIF.

Le conseil consultatif du BSIF est composé de sept membres et se réunit de trois à quatre fois par année. Le surintendant agit en qualité de président du conseil; toutefois, le moment venu, un membre du conseil pourrait être appelé à assumer ce rôle. Les membres sont nommés pour une période de trois ans et ont droit à des appointements concurrentiels.

Les membres du conseil possèdent une expérience et des connaissances diverses, y compris du secteur financier ainsi que de la direction générale ou de l'exploitation dans un secteur connexe, détiennent un titre professionnel ou ont acquis d'autres compétences pertinentes. Les règles habituelles sur les conflits d'intérêts et la confidentialité sont applicables. Puisque le conseil est consultatif et ne prend pas de décision concernant une institution en particulier ni un groupe d'institutions, les membres peuvent détenir des actions et s'impliquer dans la gestion ou la surveillance d'une institution financière.

VISER PLUS HAUT viser plus haut

LE BSIF REVOIT
CONSTAMMENT SES ACTIVITÉS
ET PROCÉDURES POUR EN
REHAUSSER LA TRANSPARENCE
ET L'EFFICIENCE. LA
PRÉSENTE SECTION TRAITE
DES PRINCIPALES MESURES
QU'IL A PRISES DEPUIS UN AN
POUR AMÉLIORER SA PERFOR-
MANCE ET SA REDDITION DE
COMPTES.



RATIONALISATION

Le BSIF a collaboré étroitement avec le ministère des Finances à l'élaboration de modifications législatives visant à rationaliser l'approbation de nombreuses opérations qui nécessitent, à l'heure actuelle, l'aval du surintendant. Ces modifications législatives sont contenues dans le projet de loi C-38, présenté à la Chambre des communes le 13 juin 2000. Ce projet de loi établit un mécanisme d'approbation présumée.

En vertu de ce mécanisme proposé, lorsqu'une institution soumettra une demande au BSIF, le surintendant disposera d'au plus 30 jours pour soulever des préoccupations, demander des précisions ou signaler un délai. À défaut, il sera réputé avoir approuvé la demande. Le surintendant pourra également sanctionner explicitement l'opération en cause avant l'échéance du délai de 30 jours.

Le BSIF publiera la liste des renseignements à fournir à l'égard de chaque autorisation prévue par la Loi pour accroître la transparence du processus et aider à faire en sorte qu'aucune demande ne soit indûment retardée au motif que l'information est insuffisante.

L'assujettissement du traitement de l'information à des délais constitue un net progrès et servira de point de départ pour mesurer la performance du BSIF à cet égard. Des mesures de performance seront établies à partir de données recueillies au moyen d'un nouveau système de suivi des demandes et des raisons entourant tout délai. Pour la première fois, le BSIF pourra évaluer l'efficacité avec laquelle il traite les demandes et disposera de renseignements qui lui permettront de proposer des solutions à l'égard de tout problème de traitement des demandes.

Même si des modifications législatives sont nécessaires pour appliquer intégralement le mécanisme de l'approbation présumée, le BSIF modifiera ses méthodes internes pour se conformer au délai de 30 jours en prévision de l'adoption de la législation nécessaire.

ANALYSES COÛTS-AVANTAGES

Une saine réglementation est essentielle à la stabilité et à la compétitivité du système financier. En principe, il est facile d'établir le niveau optimal de réglementation; c'est celui au-delà duquel le coût d'une réglementation plus poussée est supérieur aux retombées de cette réglementation additionnelle, c'est-à-dire à compter du moment où la réglementation supplémentaire n'est plus rentable.

Malheureusement, il n'est pas facile de chiffrer les coûts et les avantages de la réglementation. Des travaux sont en cours dans de nombreux pays, plus particulièrement aux États-Unis et au Royaume-Uni, pour mesurer l'impact de la réglementation sur l'économie. En fait, en vertu de la loi adoptée récemment pour mettre en place la Financial Services Authority (FSA) au Royaume-Uni, cette dernière entité doit notamment procéder à des analyses coûts-avantages. La FSA doit publier une estimation des coûts et une analyse des avantages

de ses propositions chaque fois que ces dernières doivent se traduire, pour les intéressés, par une augmentation de coût plus que minimale.

Le BSIF reconnaît que la réglementation impose à l'économie des coûts qui sont engagés en prévision des retombées qu'engendreront les mesures réglementaires. Le BSIF s'engage à exercer ses activités de manière rentable, et il entend intégrer des analyses coûts-avantages à son processus décisionnel.

L'analyse coûts-avantages est une discipline bien établie en économie appliquée, et les organismes gouvernementaux canadiens l'utilisent depuis longtemps comme outil d'évaluation des politiques. Même lorsque des estimations numériques ne peuvent être établies avec précision, les analyses coûts-avantages constituent un cadre utile pour cerner, cibler et vérifier les répercussions des mesures réglementaires proposées par le BSIF. Elles permettent également d'orienter la consultation des intervenants et d'appuyer la reddition de comptes du BSIF.

Le BSIF collabore à l'heure actuelle avec ses homologues d'Australie et du Royaume-Uni pour mettre au point une façon commode d'effectuer des analyses coûts-avantages dans le secteur des services financiers, et il fera participer divers intervenants et d'autres organismes de réglementation à cette initiative.

REMANIEMENT DU SITE WEB

En octobre 1996, le BSIF a été l'un des premiers organismes de réglementation à se doter d'un site Web.

À l'automne 1999, le BSIF a amorcé le remaniement de son site Web. Ce projet rehaussera la transparence de ses activités et exploitera davantage la capacité de cet outil de diffuser l'information aisément et de manière rentable.

En plus de prévoir plusieurs changements à la lumière de l'expérience acquise depuis l'inauguration de son site et des pratiques exemplaires en usage sur d'autres sites Web, le BSIF a mené un sondage auprès de ses intervenants pour recueillir leurs opinions et préciser leurs besoins d'information. Les travaux sont bien amorcés et le site remanié devrait être en place à l'été 2000.

ÉVALUATION DES DROITS D'UTILISATEUR EXIGÉS POUR CERTAINS SERVICES

Après avoir longuement consulté les institutions financières et d'autres membres de l'industrie, le BSIF a commencé à percevoir des droits pour certains services auprès de chaque institution financière. Dans le cadre de la première étape de ce programme, qui a débuté le 1^{er} janvier 1999, le BSIF a commencé à percevoir des droits en contrepartie de l'octroi de

certaines autorisations.

Le deuxième volet du programme a débuté en 1999. Au cours de cette étape, le BSIF évalue l'équité de la méthode existante d'imputation des coûts aux institutions financières et songe à instaurer des cotisations supplémentaires afin de recouvrer directement auprès des institutions à problème les coûts additionnels qu'entraîne leur surveillance plus étroite. En outre, le BSIF évalue les pénalités pour dépôt tardif ou erroné d'états financiers et non financiers.

Au cours de l'été 1999, le BSIF a mis sur pied un Comité consultatif de l'industrie, formé principalement de représentants d'associations de l'industrie, pour permettre aux associations et à leurs membres de formuler des commentaires et des suggestions utiles à l'égard des divers enjeux de la deuxième étape. On prévoit que les modifications de la méthode de cotisation actuelle entreront en vigueur le 1^{er} avril 2001.

En avril 2000, le BSIF a assujéti un certain nombre d'autres activités à des droits d'utilisateur et a majoré certains droits établis dans le cadre de la première étape. Ces droits couvrent également les frais payés à l'actuaire en chef pour des services actuariels.

LES LANGUES OFFICIELLES ET L'ÉQUITÉ EN EMPLOI SONT DEUX DOMAINES CLÉS OÙ LE BSIF, NON CONTENT D'ÊTRE À LA HAUTEUR, S'EFFORCE D'EXCELLER. LA PRÉSENTE SECTION FAIT ÉTAT DE NOS RÉALISATIONS DANS CES DOSSIERS EN 1999-2000.

ÊTRE À LA HAUTEUR être à la hauteur



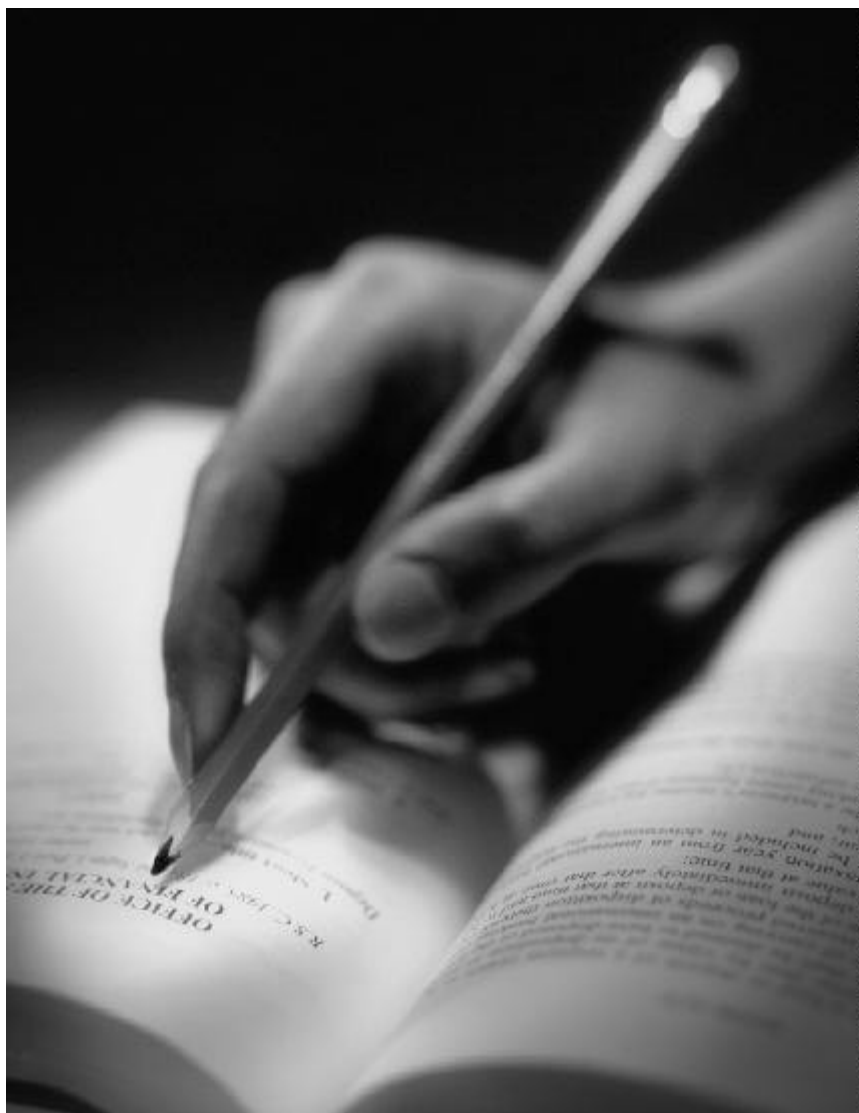
Voici quelques-unes des réalisations signalées par le BSIF dans son plus récent rapport annuel sur les langues officielles :

- Le BSIF est maintenant entièrement capable de servir le public dans les deux langues officielles par le biais de son service téléphonique sans frais offert au public. Grâce à ce service, les correspondants sont automatiquement reliés au bureau d'Ottawa où des employés bilingues et compétents répondent à leurs questions.
- Au BSIF, la représentation des francophones, toutes catégories confondues, est conforme à la moyenne, tandis qu'elle est supérieure à la moyenne pour l'ensemble de la fonction publique dans la catégorie du soutien administratif.

ÉQUITÉ EN EMPLOI

Le BSIF est fier de la diversité de son effectif, et il comprend l'importance de promouvoir l'équité en emploi. Ses initiatives de ressources humaines sont compatibles avec les pratiques d'équité en emploi. Les quatre groupes cibles des politiques et des programmes d'équité en emploi sont les femmes, les autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles. Chacun de ces groupes est bien représenté au BSIF. La proportion totale de femmes y est supérieure à la moyenne nationale, et le BSIF a accru de 15 p. 100 le nombre de femmes embauchées dans la catégorie de la gestion. Pour ce qui est des autres groupes cibles, leur représentation au BSIF est égale ou supérieure à leur taux de disponibilité à l'échelle nationale.

LA PRÉSENTE SECTION SIGNALE
LES PRINCIPALES ACTIVITÉS ET
RÉALISATIONS DU BSIF EN
1999-2000.



OÙ EN SOMMES-NOUS?
où en sommes-nous?

NOUVELLE LÉGISLATION

Le 13 juin 2000, le gouvernement du Canada déposait un projet de loi remaniant le cadre stratégique du secteur des services financiers. Ce projet de loi fait suite au document d'orientation intitulé *La réforme du secteur des services financiers canadien : Un cadre pour l'avenir*, publié en juin 1999.

Le projet de loi ajoute notamment à la souplesse d'organisation des institutions financières fédérales en instaurant un régime étendu de placements admissibles et en permettant aux grandes banques et aux grandes mutuelles d'assurances d'opter pour la structure dite « de sociétés de portefeuille ». En outre, les conditions d'accès des nouvelles institutions financières sont moins rigoureuses, certains obstacles à la propriété restreinte des banques de petite taille sont éliminés et les limites de participation au capital-actions des grandes banques sont accrues, ce qui ajoute aux possibilités de conclure des alliances stratégiques.

La législation confère également au BSIF des pouvoirs additionnels qui rehausseront sa capacité de composer avec les situations problématiques.

DÉMUTUALISATION

En mars 1999, le gouvernement du Canada a adopté une loi et un règlement pour permettre aux grandes mutuelles d'assurance-vie canadiennes de se convertir en sociétés par actions cotées en bourse, processus appelé « démutualisation ». Au moment de cette transformation, les souscripteurs admissibles des mutuelles avaient le choix entre devenir actionnaires de la société ou recevoir un paiement en espèces plutôt que des actions.

Les quatre plus grandes mutuelles d'assurances se sont transformées en sociétés par actions en 1999 et au début de 2000. Le BSIF a joué un rôle de premier plan pour garantir la protection des souscripteurs tout au long du processus. Plus précisément, il a collaboré avec les sociétés en cause pour que l'information destinée aux souscripteurs soit rédigée en langage simple, et il a approuvé les documents transmis aux souscripteurs pour les aider à prendre une décision éclairée au sujet de la démutualisation. Le BSIF a également exigé que les sociétés fassent connaître l'opinion d'experts sur la valeur de la société et sur la question de savoir si la méthode d'attribution de cette valeur aux souscripteurs était juste et équitable.

Enfin, le BSIF a mis sur pied un service téléphonique sans frais pour répondre aux questions des souscripteurs sur la démutualisation. Au cours de l'exercice, le BSIF a reçu 8 368 demandes de renseignements des consommateurs au sujet de la démutualisation.

NOUVEAU CADRE DE SURVEILLANCE

Au cours de l'exercice, le BSIF a poursuivi la mise en place de son nouveau cadre de surveillance, qui se déroule par étapes à mesure que son personnel se familiarise avec la nouvelle démarche.

Le Cadre de surveillance, qui donne un aperçu de la nouvelle méthode de surveillance appliquée par le BSIF, a été transmis aux institutions financières intéressées en août 1999 aux fins d'information et de commentaires. En outre, des rencontres ont eu lieu avec divers groupes de l'industrie pour discuter du Cadre et répondre aux questions concernant la nouvelle méthode et son impact sur le BSIF et sur les institutions.

L'instauration du nouveau cadre aura notamment pour effet de rehausser la transparence grâce à un système de cotes de surveillance. Lorsque les critères d'évaluation et les définitions auront été élaborés avec l'aide de l'industrie, chaque institution se verra attribuer une cote pour chaque fonction pertinente de gestion des risques, de même qu'une cote composite.

RÉVISION DE LA LIGNE DIRECTRICE SUR LE MMRPCE POUR LES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE-VIE

En 1999, avec l'aide de l'ACCAP, le BSIF a amorcé l'examen de sa ligne directrice sur le montant minimum permanent requis pour le capital et l'excédent (MMPRCE). Il a ensuite émis un document de travail sur les exigences de fonds propres des sociétés d'assurance-vie en janvier 2000.

Selon le document de travail, il n'y a pas lieu pour l'instant de revoir en profondeur les exigences de fonds propres des sociétés d'assurance-vie et la formule existante confère la marge de manoeuvre nécessaire pour donner suite aux questions nouvelles. Toutefois, cet exercice a mis en lumière certaines priorités qu'il conviendrait d'aborder, et l'on est à établir les exigences appropriées à l'égard de ces risques. Le BSIF a également annoncé à l'industrie que les exigences de fonds propres au titre des garanties de placements des fonds distincts entreront en vigueur à la fin de 2000.

PLAN STRATÉGIQUE DE GI/TI

Au cours de l'exercice, le BSIF a poursuivi l'aménagement du contexte de gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI) prévu dans son Plan stratégique. Il s'agit de mettre en place des technologies intégrées facilement adaptables aux méthodes de travail et aux besoins d'information des employés.

À terme, le contexte de GI/TI du BSIF comportera un ensemble uniforme d'outils dont tous les ordinateurs personnels ou portables seront munis et qui permettront aux utilisateurs de créer, de stocker, de manipuler, de chercher, de récupérer, de distribuer et de réutiliser l'information de façon homogène et productive, quel que soit leur lieu de travail. Dans la mesure où le perfectionnement des coupe-feu et des autres mécanismes de sécurité le permettra, on tablera à cette fin sur le lien entre BSIFNet, l'intranet du BSIF et l'Internet.

Une fois en place, le nouveau contexte facilitera la collecte, la distribution et la mise en commun de l'information avec tous les intervenants du BSIF sur support électronique. On utilisera les nouvelles technologies pour consolider l'information dont dispose le BSIF en une base de données intégrée assortie d'outils qui permettront aux utilisateurs de rechercher, de trouver, d'extraire, de traiter et de stocker aisément des données. Le réseau BSIFNet servira de guichet commun pour l'accès à cette base de données.

TEST DU CAPITAL MINIMAL POUR LES ASSUREURS MULTIRISQUES

Sous la bannière du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), le BSIF a travaillé avec les organismes de surveillance de l'Alberta, de l'Ontario et du Québec au cours de l'année pour mettre au point un test harmonisé de suffisance du capital fondé sur les risques à l'intention des assureurs multirisques canadiens. Le Test du capital minimal (TCM) proposé remplacera les quatre tests de solvabilité distincts prévus à l'heure actuelle par les lois fédérales et provinciales et devrait être en place d'ici la fin de 2001.

Cette proposition a été transmise à l'industrie aux fins de commentaires le 28 février 2000. L'industrie aura d'autres occasions de faire valoir son point de vue après un exercice de collecte de données à la fin de 1999 et de 2000. Un groupe de travail du CCRRA examinera les commentaires et les données et entend émettre une ligne directrice définitive avant la fin de 2001.

ACTIVITÉS INTERNATIONALES

Le BSIF participe activement aux travaux du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, reconnu depuis quelques années comme le chef de file du contrôle bancaire à l'échelle internationale. À l'heure actuelle, le Comité de Bâle s'efforce d'améliorer l'Accord de Bâle sur les fonds propres de 1988. L'Accord est une norme minimale internationale adoptée par les organismes de contrôle bancaire du G10 et qu'appliquent la plupart des pays du globe. Le BSIF est membre de sept des groupes techniques et de travail du Comité de Bâle. La plupart de ces groupes de travail élaborent les composantes du nouvel Accord sur les fonds propres qui, de l'avis du Comité, devrait être prêt d'ici deux ans.

Au cours de l'exercice 1999-2000, le BSIF a également participé à des colloques de formation et aux travaux de comités de l'AICA. Plus particulièrement, il a aidé à ébaucher le document du Forum sur la stabilité financière portant sur l'assurance et les méthodes devant étayer les principes de base en matière d'assurance. En décembre 1999, John Thompson, qui était à cette époque le surintendant adjoint, Réglementation, du BSIF, a quitté la présidence du Comité de direction de l'AICA.

Le BSIF demeure membre de l'Instance conjointe, qui regroupe des organismes de réglementation des banques, des sociétés d'assurances et des courtiers en valeurs mobilières

de 13 pays. L'Instance s'est penchée sur des questions de surveillance découlant des activités des conglomérats financiers et a publié un certain nombre de documents énonçant des pratiques et des techniques exemplaires.

Par ailleurs, le surintendant, John Palmer, a siégé, avec des représentants du ministère des Finances et de la Banque du Canada, au Forum sur la stabilité financière, mis sur pied par les ministres des Finances du G7 en avril 1999 pour favoriser et coordonner la stabilité financière à l'échelle internationale. M. Palmer a également présidé un groupe de travail international établi par le Forum pour étudier le rôle des places financières extraterritoriales sous l'angle de la stabilité financière internationale et formuler des recommandations à cet égard.

En mai 1999, le BSIF a participé à la première Conférence des surveillants financiers intégrés, tenue sous l'égide de la Prudential Regulation Authority d'Australie, à Sydney. Les surveillants financiers intégrés sont chargés de réglementer plus d'une industrie du secteur financier et, au minimum, les banques et les sociétés d'assurances. Le BSIF a été l'hôte de la deuxième Conférence des surveillants financiers intégrés, tenue à Toronto en mai 2000. Il a également continué de participer aux activités de régie et d'exécution des programmes du Centre de leadership international pour la surveillance du secteur financier, à Toronto. Ce dernier a ajouté à son programme des cours sur la surveillance des valeurs mobilières, des assurances et des conglomérats en 2000.

Les attributions du Bureau de l'actuaire en chef (BAC) diffèrent nettement de celles des autres secteurs du BSIF. Au lieu de s'acquitter de fonctions de réglementation ou de surveillance, le BAC fournit des services actuariels à l'égard du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV) et des régimes de pension et d'avantages sociaux offerts aux fonctionnaires fédéraux, aux membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, aux juges nommés par le gouvernement fédéral et aux parlementaires.

En plus de préparer les rapports actuariels prévus par la loi sur la situation financière des régimes, le BAC fournit aux ministères intéressés des conseils actuariels sur la conception, la capitalisation et l'administration de ces régimes. Au nombre des clients du BAC, mentionnons Développement des ressources humaines Canada, Finances Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, les Forces armées canadiennes, la GRC et Justice Canada.

En avril 1999, un groupe de trois actuaires chevronnés indépendants a terminé un examen formel du 17^e rapport actuariel sur le RPC. Depuis, le BAC a pris des mesures à l'égard de chacune des recommandations issues de cet examen.

En mars 2000, le BAC a été l'hôte du Colloque sur les perspectives démographiques et économiques du Canada, de 2000 à 2050, premier colloque conçu pour élargir les sources de conseils et d'opinions dont se prévaudra le BAC en formulant des hypothèses qui sous-tendront le rapport annuel sur le RPC.

Une politique sur la prestation de renseignements et de services actuariels sur le RPC a été adoptée en avril 2000 pour normaliser les pratiques et en assurer la transparence.

Voici quelques-unes des réalisations de cette année :

- En février 2000, le BAC a fourni au ministère des Finances un certificat de coût sur l'impact du projet de loi C-23, qui modifie le RPC pour étendre la définition de « conjoint de fait » afin d'inclure les couples de même sexe;
- le quatrième rapport actuariel sur la Sécurité de la vieillesse a été déposé au le Parlement en juin 1999;
- le rapport actuariel sur le Régime de retraite des parlementaires a été déposé en novembre 1999;
- des conseils actuariels ont été fournis au gouvernement du Canada en marge des travaux de la Commission d'examen de la rémunération des juges en 1999;
- des conseils et une aide d'ordre actuariel ont été fournis aux comités des pensions de la fonction publique, des Forces canadiennes et de la GRC. Chacun de ces comités fournit des conseils sur la conception, l'administration et la capitalisation de leur régime respectif au ministre intéressé.

Institution de dépôts : Une institution de dépôts est une entité qui accepte de l'argent de la part de particuliers ou de sociétés sous forme de dépôts ou d'instruments financiers semblables qui sont remboursables à une date ultérieure. Au Canada, une institution de dépôts s'entend d'une banque, d'une société de fiducie et de prêt ou d'une caisse de crédit.

MMPRCE : Le Montant minimum permanent requis pour le capital et l'excédent mesure la suffisance des fonds propres des sociétés d'assurance-vie. Il s'agit d'une exigence minimale fondée sur les risques que l'on détermine en appliquant des facteurs propres à certains éléments de risque à des composantes particulières de l'actif ou du passif figurant ou non au bilan.

Réglementation : La réglementation s'entend de l'établissement de règles prudentielles à l'intention des institutions financières et des régimes de retraite. La réglementation comprend la participation à l'élaboration et à l'interprétation des lois et des règlements, l'émission de lignes directrices et l'examen des demandes présentées par les institutions et les régimes de retraite, conformément à la loi.

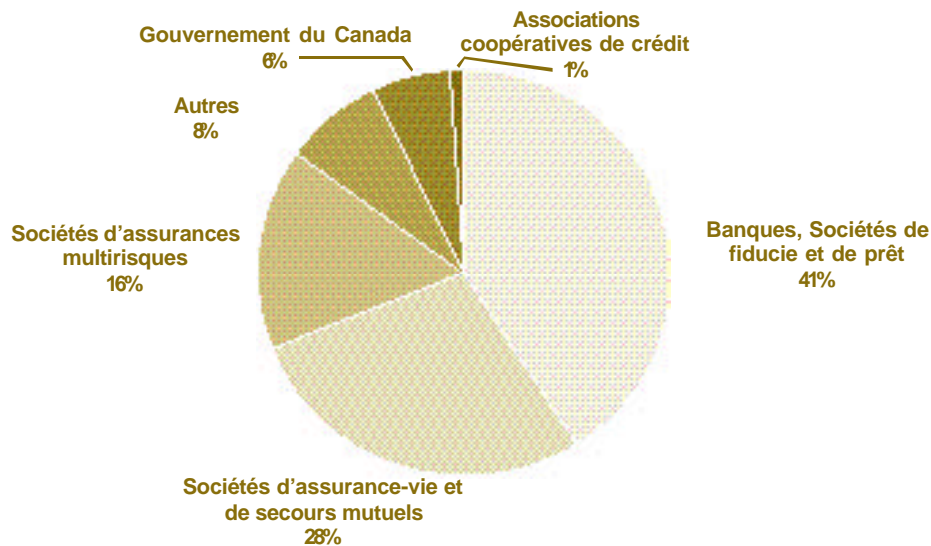
Stades (institutions présentant des lacunes) : Expression utilisée par le BSIF lorsqu'il place une institution sur une échelle de surveillance, chaque stade indiquant un problème financier de gravité croissante et comportant une intervention de plus en plus rigoureuse au chapitre de la surveillance. Le *Guide d'intervention à l'intention des institutions financières fédérales* prévoit cinq stades. Les institutions visées aux différents stades sont celles qui présentent des problèmes (par exemple, une institution de stade 1 ou plus élevé).

Surveillance : La surveillance englobe l'évaluation de la sécurité et de la solidité des institutions financières, la fourniture de rétroaction à ces dernières et une intervention opportune à l'appui du mandat du BSIF. Il comporte une évaluation des profils de risque, de la situation financière des institutions, de leurs méthodes de gestion des risques et de la mesure dans laquelle elles se conforment aux lois et aux règlements applicables.

Test du capital minimal : Le Test du capital minimal a été proposé à titre de test de la suffisance du capital des assureurs multirisques fédéraux et provinciaux. Fondé sur les risques, le Test doit remplacer les quatre tests de solvabilité fondés sur l'actif que les lois fédérales et provinciales prescrivent à l'heure actuelle. On prévoit que les institutions financières devront se conformer au Test au moment de produire leurs états pour l'exercice 2001.

En vertu de son cadre de reddition de comptes, le BSIF entretient un dialogue franc et ouvert avec ses intervenants au sujet des coûts et des avantages liés à l'exécution de son mandat. Chaque année, il explique son budget aux intervenants de l'industrie et sollicite leurs commentaires au sujet de leurs cotisations fondées sur l'actif ou les primes et sur la version modifiée des droits d'utilisateur payeur, qui génèrent le gros des recettes du BSIF.

RÉPARTITION DES RECETTES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS



Bureau du surintendant des institutions financières
Dépenses réelles par poste
(en dollars)

	1999-2000	1998-1999
SALAIRE		
Salaire	33 018 628	30 711 090
Heures supplémentaires	<u>161 471</u>	<u>94 097</u>
	33 180 099	30 805 187
FORMATION		
Voyages aux fins de formation	265 868	238 091
Formation et perfectionnement	<u>996 614</u>	<u>784 920</u>
	1 262 481	1 023 011
AUTRES DÉPENSES		
Voyages	1 640 245	1 585 795
Réinstallation	323 438	80 493
Frais de liquidation	1 265 246	969 516
Affranchissement et messageries	108 106	105 092
Téléphone	358 384	359 620
Services d'édition et de publicité	214 198	160 396
Impression	166 031	140 386
Frais d'adhésion et dépenses connexes	279 512	107 283
Honoraires et frais d'experts-conseils en crédit	173 726	212 597
Réunions et frais d'hospitalité	79 768	68 149
Personnel temporaire	229 714	150 471
Autres marchés	2 136 260	1 836 493
Loyer - autres	112 060	118 533
Frais de locaux	3 145 639	3 172 904
Services de location	133 446	82 249
Abonnements et ouvrages de référence	228 478	203 160
Papeterie et fournitures de bureau	290 817	233 327
Mobilier et accessoires	568 167	70 383
Divers	78 785	143 775
Experts-conseils de TED	634 602	845 565
Matériel et logiciels de TED	1 417 055	1 278 149
Autres dépenses de TED	590 622	406 422
Coûts de réorganisation	1 778 703	2 877 584
Coûts relatifs à la démutualisation	<u>4 368 196</u>	<u>4 014 867</u>
	20 321 197	19 173 669
TOTAL DES DÉPENSES	54 763 778	51 001 867

En vertu de sa loi habilitante, le BSIF doit inclure dans son rapport annuel des renseignements sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues des clients des institutions financières qui ont communiqué avec lui.

La Sous-section des plaintes et des demandes de renseignements du BSIF répond à toutes les demandes de renseignements et traite toutes les plaintes des consommateurs au sujet des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux. En vertu de la loi, les institutions financières doivent établir des procédures spécifiques de traitement des plaintes des consommateurs. Ces procédures doivent être aisément accessibles au public et préciser la façon de communiquer avec le BSIF.

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

Le nombre d'appels reçus par le biais du service téléphonique sans frais que le BSIF offre au public depuis maintenant cinq ans s'est accru de façon appréciable. Le BSIF reçoit aussi des plaintes et des demandes de renseignements par la poste et par Internet. Comme l'indique le tableau, le BSIF a reçu 20 512 demandes de renseignements et 4 014 plaintes, dont 22 662 par téléphone, en 1999-2000.

DEMANDES DE RESEIGNEMENTS ET PLAINTES ADRESSÉES AU BSIF POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} AVRIL 1998 AU 31 MARS 2000

	Banques	Fiducie et Prêt	Vie et Multirisques	Régimes de retraite	Demandes référées	Total
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	2 945	436	8 897 ¹	1 241	6 991	20 512
PLAINTES						
Coûts d'emprunt	17	1	0	0	-	18
Frais de service	248	23	5	0	-	276
Qualité de service	502	29	22	0	-	553
Petite entreprise	141	9	1	0	-	151
Produits de nature juridique ou contractuelle ²	2 128	250	298 ¹	0	-	2 676
Ventes liées	8	1	0	0	-	9
Autres ³	125	11	123	72	-	331
TOTAL DES PLAINTES	3 169	324	449	72	-	4 014
TOTAL DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PLAINTES						24 526

1 Une portion importante des appels et de la correspondance reçue à propos de l'assurance-vie touche au processus de démutualisation de quatre sociétés d'assurance qui s'est déroulé lors de la période visée.

2 Les produits de nature juridique ou contractuelle englobent les cartes de crédit, les comptes bancaires, les guichets automatiques, les hypothèques, les prêts, les placements et les questions touchant les polices d'assurance, les successions ainsi que la protection des renseignements personnels.

3 Y compris : la situation ou la stabilité financière; l'information générale; la loi, les règlements et les lignes directrices; les questions reliées ou non au BSIF.

En vertu de la *Loi sur le Bureau du surintendant des institutions financières*, le surintendant doit rendre compte au Parlement chaque année des progrès réalisés par les institutions financières en ce qui touche la communication de l'information sur la situation financière.

RÔLE DU BSIF POUR AMÉLIORER LA DIVULGATION

Le BSIF favorise et appuie une divulgation efficace en publiant directement de l'information financière, en fournissant aux institutions des consignes sur la divulgation de l'information et en participant aux travaux de groupes internationaux de surveillance qui transmettent à l'industrie des consignes sur les pratiques exemplaires.

Depuis plusieurs années, le BSIF publie certains renseignements financiers réglementaires sur les institutions financières fédérales par l'intermédiaire de Ivation Datasystems Inc., une société privée de gestion de données qui met cette information à la disposition du public moyennant rétribution. En outre, le BSIF diffuse sur son site Web un bilan de fin d'exercice et un état des résultats pour chaque institution financière fédérale. À l'heure actuelle, il examine des façons d'améliorer l'information financière disponible gratuitement sur son site Web pour veiller à ce que cette information soit essentiellement identique à celle offerte par Ivation.

En 1997, le BSIF a émis des lignes directrices sur la divulgation à l'intention des institutions de dépôts et des sociétés d'assurance-vie fédérales. Ces lignes directrices énoncent les normes minimales en matière de divulgation d'information financière et de renseignements concernant la gestion des risques et les pratiques de contrôle. Ces lignes directrices sont conçues pour étayer les exigences en la matière que renferment le *Manuel de l'Institut Canadien des Comptables Agréés* et d'autres lignes directrices du BSIF.

Le BSIF participe aux travaux du Groupe de la transparence du Comité de Bâle sur le contrôle bancaire. Ce groupe a pour mandat de promouvoir la discipline sur les marchés. Pour ce faire, il élabore des pratiques exemplaires de divulgation à l'intention des banques et effectue des sondages sur la teneur des rapports annuels des grandes banques multinationales. À ce jour, l'examen détaillé de la teneur des rapports annuels des banques canadiennes effectué par le BSIF donne des résultats généralement favorables par rapport à ce qui se fait à l'étranger.

Le BSIF est membre de l'AICA, dont le Groupe de travail sur l'amélioration de la divulgation prépare un document de principe sur la divulgation à l'intention des sociétés d'assurances. Ce document devrait être prêt en 2000, après quoi on amorcera la préparation d'une norme plus détaillée. En outre, le Sous-comité de la comptabilité de l'AICA participe au projet de comptabilité d'assurance du Comité international des normes comptables à titre d'organisme de contrôle.

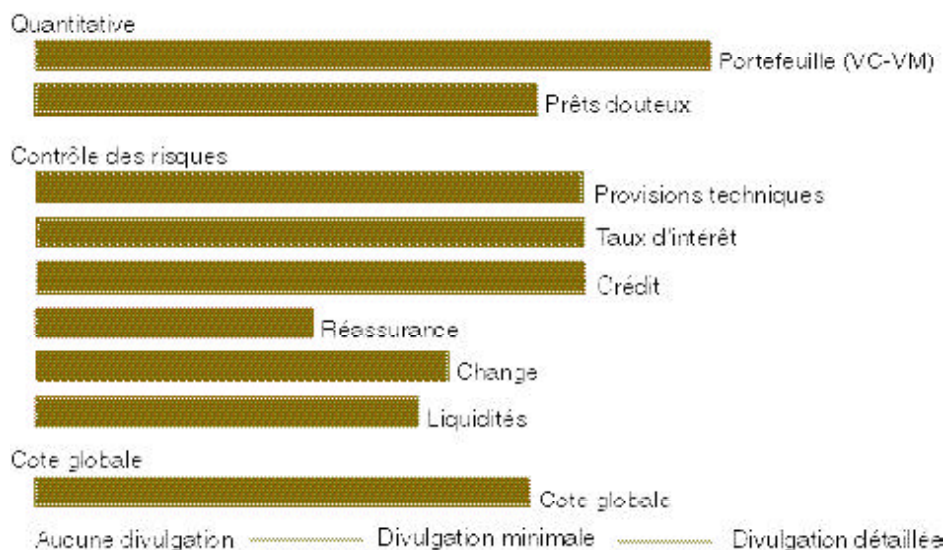
En juin 1999, le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, le Comité des banques centrales du Groupe des Dix sur le système financier international et l'Organisation internationale des commissions de valeurs mobilières ont mis sur pied le Groupe de travail multidisciplinaire sur la divulgation améliorée. Ce groupe de travail examine les avantages d'une divulgation améliorée à l'aide d'une étude pilote portant sur un échantillon d'intermédiaires financiers de premier plan couvrant la gamme complète des activités financières. Le BSIF coordonne la participation de deux institutions financières canadiennes à ce projet pilote.

INSISTANCE SUR LA DIVULGATION DES ASSUREURS-VIE EN 1999

D'importants changements sont survenus au sein de l'industrie canadienne de l'assurance en 1999-2000. Le plus important découle de la démutualisation de quatre grandes mutuelles d'assurance-vie. C'est pourquoi le secteur des sociétés d'assurance-vie fédérales, jadis dominé par un petit nombre de mutuelles d'envergure, l'est désormais par des sociétés par actions. À mesure que les assureurs-vie insistent davantage sur des façons de maximiser la valeur pour leurs actionnaires et que les analystes apprennent à mieux connaître l'industrie de l'assurance-vie, on insistera de plus en plus sur la divulgation de renseignements détaillés. C'est pourquoi le BSIF a fait de l'industrie de l'assurance-vie la cible de son examen des questions de divulgation en 1999. Désormais, le BSIF entend se pencher sur la divulgation faite par les assureurs multirisques.

Le BSIF a passé en revue un échantillon de rapports annuels d'importantes sociétés d'assurance-vie fédérales pour 1999. Tout en constatant que ces sociétés se conforment, de façon générale, à la ligne directrice D-1A, *Norme de divulgation annuelle (sociétés d'assurance-vie)*, le BSIF estime qu'il serait possible d'accroître la précision des renseignements fournis. Le graphique suivant illustre le degré de conformité des grandes sociétés d'assurance-vie aux éléments de la ligne directrice D-1A.

DIVULGATION PAR LES GRANDES SOCIÉTÉS D'ASSURANCE-VIE CANADIENNES



Le BSIF constate que l'industrie de l'assurance-vie a fait des progrès pour démystifier les grands concepts de risque associés aux provisions techniques et les risques associés aux mouvements de trésorerie résultants. Il faut toutefois faire davantage pour préciser les risques et les contrôles. L'exposition détaillée et la discussion des méthodes, des hypothèses et des techniques d'analyse utilisées dans le calcul des provisions techniques accroîtraient la valeur de cette divulgation. Par exemple, les hypothèses servant au calcul des provisions pour écart défavorable comprises dans les provisions techniques et de la marge pour écart défavorable intégrée à chaque hypothèse pourraient avoir un impact appréciable à la fois sur les gains et sur le niveau des provisions. Les analystes de l'industrie réclameront la divulgation de ces renseignements à mesure qu'ils comprendront mieux les rouages de l'industrie de l'assurance.

Le BSIF est d'avis que les grandes sociétés d'assurance devraient mieux expliquer la participation de leurs administrateurs à la surveillance et au contrôle des risques à l'intérieur de chaque institution. Cette participation est habituellement signalée dans des énoncés de portée générale renfermant peu ou pas de détails. Le BSIF prévoit que les institutions seront de plus en plus pressées de fournir ces renseignements à mesure que les analystes des capitaux propres insisteront davantage sur l'efficacité de la gestion et sur le contrôle exercé par les administrateurs pour distinguer les risques propres à chaque intervenant de l'industrie.

Le BSIF a également examiné un échantillon aléatoire des états annuels pour 1999 d'assureurs-vie canadiens, de succursales d'assureurs-vie étrangers et d'associations de secours mutuelles toutes assujetties à la ligne directrice D-1A. C'est ainsi qu'il a constaté que la divulgation est beaucoup moins détaillée et ne satisfait généralement qu'à la norme minimale de cette ligne directrice. Dans bien des cas, les renseignements divulgués ne s'accompagnent d'aucune discussion ou analyse par les membres de la direction, et les renseignements concernant le contrôle exercé par les administrateurs sont fragmentaires, sinon carrément absents. Compte tenu de ces lacunes, le BSIF continue de travailler avec l'industrie pour améliorer le niveau de divulgation de cette dernière.

COORDINATION DES EFFORTS POUR AMÉLIORER LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS ACTUARIELS

Il y a plusieurs années, l'Institut Canadien des Actuaires (ICA) et l'Institut Canadien des Comptables Agréés (ICCA) se sont entendus sur la formulation d'un énoncé de divulgation que les assureurs-vie canadiens doivent inclure dans leurs états financiers publiés. Cet énoncé précise la nature des risques auxquels l'assureur est exposé et renferme une discussion des provisions établies dans les états financiers afin de couvrir ces risques. Toutefois, l'énoncé ne prévoit habituellement pas la divulgation expresse de renseignements financiers connexes.

Par l'intermédiaire de la Commission sur le rôle de l'actuaire désigné de l'ICA, auquel siège le BSIF, des mesures sont prises afin de promouvoir la divulgation de renseignements financiers de nature actuarielle. La Commission a récemment repris son examen des méthodes de divulgation financière, et elle reçoit à cet égard les observations de l'ICCA. Plus particulièrement, la Commission prépare une ligne directrice sur la divulgation de la valeur intégrée. On prévoit que les assureurs-vie de plus grande envergure commenceront à divulguer de l'information sur la valeur intégrée d'ici deux ans.

COLLOQUE DES ASSUREURS-VIE

Estimant que les sociétés ont tout à gagner d'une meilleure divulgation de l'information financière et de la discipline accrue sur les marchés qui en résulte, le BSIF parrainera un colloque à l'intention des analystes du marché et des agences de notation. Ce colloque, qui aura lieu à l'automne 2000, est conçu pour aider les participants à mieux comprendre certains aspects techniques des exigences canadiennes concernant les rapports financiers des assureurs-vie, plus particulièrement sur le plan actuariel. Ce colloque sera parrainé conjointement avec l'ICA.

INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Le Canada jouit de l'un des systèmes financiers les plus perfectionnés et les mieux administrés au monde. Celui-ci évolue constamment sous l'aiguillon des nouvelles technologies et de la concurrence accrue, ce qui ajoute au choix et aux possibilités qui s'offrent aux consommateurs et dont bénéficie l'ensemble de la société canadienne.

Le BSIF est heureux de répondre à toute question au sujet de son rôle et de ses attributions et de donner suite à toute plainte ou demande de renseignements au sujet des institutions qu'il réglemente. Pour rehausser au maximum sa transparence et sa reddition de comptes, le BSIF a prévu diverses façons de communiquer avec lui ou d'obtenir de l'information :

INTERNET

L'adresse Internet du BSIF est la suivante : <http://www.osfi-bsif.gc.ca>.

Notre site offre un accès rapide à une vaste gamme de renseignements et de documents, y compris des allocutions, des communiqués, des lignes directrices, des mesures législatives, des documents d'orientation, des bulletins, de l'information financière et la liste complète des institutions financières que nous réglementons.

PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS DES CONSOMMATEURS

La Division des communications et des affaires publiques du BSIF assure le traitement des plaintes et des demandes de renseignements des consommateurs au sujet des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux. Voici ses coordonnées :

Téléphone : 1 (800) 385-8647 (du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est)

Télécopieur : (613) 990-5591

Courriel : extcomm@osfi-bsif.gc.ca

PUBLICATIONS

La plupart des publications du BSIF sont disponibles sur notre site Web (voir l'adresse ci-dessus) ou à l'adresse suivante :

Service de diffusion des publications
Bureau du surintendant des institutions financières
255, rue Albert, 13^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0H2

Téléphone : (613) 990-7655

Télécopieur : (613) 952-8219

Courriel : pub@osfi-bsif.gc.ca

BUREAUX DU BSIF

Ottawa (administration centrale) : 255, rue Albert, 16^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0H2

Téléphone : (613) 990-7788
Télécopieur : (613) 990-5591

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

Téléphone : (514) 283-4836
Télécopieur : (514) 496-1726

Toronto : C.P. 39
121, rue King Ouest
Toronto (Ontario) M5H 3T9

Téléphone : (416) 973-6662
Télécopieur : (416) 973-7021

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

Téléphone : (604) 666-5335
Télécopieur : (604) 666-6717