

Rappels de l’Autorité des marchés financiers à l’intention des institutions financières autorisées à opérer en vertu des lois du Québec

L’Autorité rappelle aux institutions financières l’importance de maintenir les divers services essentiels à leur clientèle tels que désignés par le gouvernement, et ce, tout en respectant les consignes des autorités de la santé publique.

L’Autorité constate par ses travaux que les institutions financières ont réagi promptement et de façon efficace aux différentes demandes qu’elle a formulées en début de crise, de même qu’elles ont mis en place de nombreuses mesures d’allègement destinées à leur clientèle.

L’Autorité invite les institutions financières à poursuivre leurs efforts dans la mise en place des stratégies de gestion de crise et à veiller au traitement équitable de leur clientèle.

La pandémie de COVID-19 présente des défis uniques compte tenu de l’ampleur de ses répercussions, de sa durée potentielle et de la possibilité qu’elle se produise en plusieurs vagues. L’encadrement en vigueur, issu des lois et règlements du Québec et de l’ensemble des lignes directrices émises par l’Autorité, a favorisé le développement d’un secteur financier robuste et résilient. Ce cadre impose aux institutions financières de nombreuses exigences et formule plusieurs attentes. Par la présente communication, l’Autorité souhaite rappeler l’importance de certaines de ces exigences et attentes dont la pertinence s’est accrue en ce contexte de pandémie.

À cet effet, l’Autorité s’attend à ce que les conseils d’administration exercent pleinement leurs rôles et responsabilités d’orientation des activités et de supervision de la gestion effectuée par la haute direction des institutions financières, afin d’assurer que celles-ci respectent en tout temps leurs obligations de suivre de saines pratiques commerciales et des pratiques de gestion saine et prudente.

De plus, l’Autorité est d’avis que la mise en place, par les institutions financières, d’un canal de communication transparent et efficace avec les différentes parties prenantes est essentielle pour préserver la réputation ainsi que la confiance en leur organisation.

Toujours dans un souci de gestion saine et prudente, l’Autorité rappelle aux institutions financières qui, en raison de la pandémie de COVID-19, ont rapidement mis en place de nouvelles procédures de gestion de leurs activités, par exemple en déployant des mesures de télétravail à grande échelle, qu’il est nécessaire de documenter ces procédures. En outre, ces institutions financières doivent s’assurer que les contrôles en place sont toujours appropriés et respectent les paramètres du cadre d’appétit et de tolérance aux risques approuvé par leur conseil d’administration. Ces éléments feront l’objet d’une attention particulière dans le cadre des travaux de surveillance de l’Autorité.

Le tableau qui suit rappelle, par thématiques, les principales attentes de l’Autorité relatives à la pandémie de COVID-19 à l’endroit des institutions financières autorisées à opérer en vertu des lois du Québec.

Pratiques de gestion saine et prudente

Thème	Description des mesures
Résilience opérationnelle	<p>Dans un contexte de télétravail à grande échelle, les lois telles que la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> et la <i>Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information</i> doivent impérativement continuer à être respectées et faire l'objet d'une attention particulière de la part de la haute direction et du conseil d'administration.</p> <p>Les institutions financières sont invitées à prendre toutes les mesures nécessaires pour respecter les obligations qui sont en place pour protéger leur clientèle tout en assurant la continuité de leurs activités. En outre, elles doivent informer l'Autorité de toute situation qui pourrait porter préjudice à leur réputation et, ultimement, à leur solvabilité.</p> <p>Elles doivent notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • exercer un suivi de l'efficacité des mesures prises et s'ajuster au besoin; • veiller à la sécurité des employés et leur permettre de reprendre leurs fonctions en toute sécurité (à distance, si nécessaire); • s'assurer que l'infrastructure technologique peut soutenir une forte augmentation de charge sur une longue période et prendre les mesures nécessaires pour protéger la sécurité des informations; • s'assurer que les fournisseurs de services tiers et / ou critiques sont suffisamment préparés et que les activités imparties respectent les attentes de la Ligne directrice sur la gestion des risques liés à l'impartition; • accroître leur vigilance face aux risques tels que les menaces de cybersécurité, les transactions frauduleuses, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.
Séparation de tâches et conflits d'intérêts potentiels	<p>L'Autorité s'attend à ce que les institutions financières agissent avec intégrité et dans le meilleur intérêt des clients, gèrent adéquatement les conflits d'intérêts potentiels et élaborent des mesures afin d'atténuer les possibilités de conflits.</p> <p>La pandémie a exigé des institutions qu'elles redéployent rapidement certaines tâches ou certains services. Ainsi, certains membres du personnel ont pu être appelés à travailler temporairement dans un service ou un secteur différent. L'Autorité tient à rappeler l'importance de respecter le principe de la séparation des tâches, lequel représente un contrôle indispensable pour prévenir les erreurs, les conflits d'intérêts et la fraude. De plus, les fonctions de tous les employés devraient être clairement définies avant toute modification à la répartition des tâches.</p>
Sécurité de l'information	<p>Dans le contexte actuel de l'accroissement des cybermenaces et de la transformation accélérée des entreprises, notamment vers le télétravail, l'Autorité s'attend à ce que les institutions financières voient les risques associés aux technologies utilisées et se dotent de contrôles adéquats basés sur les meilleures pratiques reconnues et rappelées dans la Ligne directrice sur la gestion des risques liées aux technologies de l'information et des communications. L'Autorité rappelle également aux institutions financières qu'elles doivent notifier l'Autorité lors d'incidents opérationnels, tel qu'indiqué dans la Ligne directrice sur la gestion de la continuité des activités et la Ligne directrice sur la gestion du risque opérationnel.</p>
Risques de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme et de fraude	<p>La pandémie entraîne l'augmentation des transactions en ligne et provoque potentiellement l'arrivée massive de nouveaux clients. Cette nouvelle réalité pourrait constituer un terrain fertile pour la criminalité financière. Face aux risques émergents de blanchiment d'argent, de financement du terrorisme et de fraude, l'Autorité s'attend à ce que les institutions financières soient très vigilantes, effectuent les vérifications diligentes appropriées et continuent de mitiger efficacement ces</p>

	risques. Les attentes plus précises sont formulées dans la Ligne directrice sur la criminalité financière .
Catastrophes naturelles et changements climatiques	L'Autorité invite les institutions financières à capitaliser sur les leçons apprises lors de la présente crise sanitaire afin de bonifier leur capacité de faire face à d'autres types d'événements disruptifs majeurs. Puisqu'il est démontré que la fréquence, l'intensité et l'imprévisibilité des catastrophes naturelles dues aux changements climatiques sont susceptibles de s'accroître dans les années à venir, l'Autorité s'attend à ce que le renforcement des plans de continuité des affaires et la gestion de la volatilité du portefeuille de placement soient notamment des sujets discutés autant au niveau du conseil d'administration qu'à celui de la haute direction.

Pratiques commerciales

Thème	Description des mesures
Traitement équitable du consommateur	<p>L'Autorité rappelle aux institutions financières la nécessité de continuer de bien évaluer la qualité du crédit des emprunteurs et d'employer des pratiques de gestion saine du risque de crédit.</p> <p>L'Autorité attend également des institutions financières qu'elles continuent de procéder à une évaluation, selon les circonstances, de la capacité de remboursement des emprunteurs avant de reclassifier les prêts ou de déterminer la probabilité de défaut.</p> <p>Par ailleurs, l'Autorité rappelle aux institutions financières qu'elles doivent traiter équitablement leur clientèle. Elles devront par exemple adapter leurs processus de réclamation à la situation actuelle et tenir compte des circonstances hors du contrôle de l'assuré (ex. : la difficulté à obtenir une déclaration d'un médecin).</p> <p>Il est important que les réclamations soient évaluées et réglées rapidement, afin d'alléger les pressions financières sur les titulaires de polices.</p> <p>Enfin, l'Autorité tient à signifier à l'industrie que les mesures d'allègement ou de report temporaires prises ne doivent pas entraîner d'implications négatives sur la cote de crédit du consommateur.</p>
Communications aux consommateurs	<p>Les institutions financières doivent notamment s'assurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'offrir une assistance adéquate et une voie de communication leur permettant de garder contact avec leur clientèle, et ce, en utilisant tous les canaux de communication pertinents; • de communiquer à leur clientèle les mesures d'assouplissement qui leur sont offertes, et la façon d'en tirer parti adéquatement (ex. : application automatique de la mesure ou actions à effectuer par le client). Ces mesures doivent être à jour, disponibles au moment opportun et être accessibles par écrit sur un support papier ou tout autre médium durable. À titre d'exemples de bonnes pratiques, nous avons noté l'ajout d'un bandeau consacré à ces mesures, visible dès l'accès au site Web de l'institution financière, et l'utilisation d'un numéro de téléphone sans frais ou d'une page Web spécifique pour transmettre des instructions détaillées et favoriser l'accès à ces mesures et aux procédures pour les mettre en application; • de communiquer clairement et simplement les implications ou les conséquences des allègements proposés aux clients (ex. : les mesures qui impliquent un report de paiement augmentent les obligations futures et, par conséquent, les emprunteurs et les titulaires de police d'assurance devraient évaluer soigneusement leurs options). Ainsi, les clients doivent être en mesure de prendre des décisions éclairées et de déterminer si ces mesures temporaires représentent la meilleure option à leur disposition. <p>Aussi, l'Autorité encourage les institutions financières à sensibiliser leur clientèle aux risques accrus de tentatives d'hameçonnage et à</p>

	<p>l'importance de revoir leurs mesures de protection pour assurer la sécurité de leur information.</p>
<p>Transmission de documents (polices d'assurance) de façon électronique</p>	<p>L'Autorité souhaite rappeler aux assureurs qu'en vertu de la <i>Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information</i>, le consentement exprès de l'assuré est nécessaire pour la transmission de la police d'assurance par un mode qui fait appel à une technologie de l'information. À titre d'exemple, un assuré doit avoir consenti expressément à la réception de sa police d'assurance par le portail de l'assureur.</p> <p>En outre, l'Autorité s'attend à ce que les institutions financières prennent des mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits, compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support, le tout conformément à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i>. Une attention particulière doit également être portée à l'égard de l'utilisation de la signature électronique.</p>
<p>Exploitation des services transactionnels numériques</p>	<p>Considérant les mesures mises en place dans la foulée de la pandémie, les institutions financières devraient communiquer aux clients des informations claires et simples sur les multiples fonctionnalités disponibles à travers les différents canaux et produits numériques existants (ex. : les sites Web et services téléphoniques informationnels et transactionnels). À titre d'exemples, les institutions pourraient inviter leurs clients à découvrir ces services et accroître les options d'assistance à distance.</p>
<p>Primes et couvertures d'assurance</p>	<p>Considérant les difficultés financières auxquelles leurs clients peuvent être confrontés en raison de la pandémie, les assureurs sont appelés à faire preuve de souplesse. L'Autorité encourage les assureurs à continuer de leur offrir des allègements adaptés à l'évolution de la situation économique et sanitaire. L'Autorité a notamment noté, à titre d'exemple de bonne pratique, le fait d'offrir des reports de paiement ou des rabais temporaires sur les primes d'assurance pendant la pandémie.</p> <p>Par ailleurs, l'Autorité encourage les assureurs à continuer de réévaluer le coût de certaines couvertures d'assurance en fonction des nouvelles conditions de confinement ou de mise à pied temporaire. À titre d'exemple de bonnes pratiques, l'Autorité a constaté que certains assureurs ont réduit ou crédité le coût des couvertures d'assurance collective qui ne s'appliquaient plus en raison d'un accès limité aux services de santé ou de professionnels.</p>