Le processus d'autoévaluation des institutions financières à l'égard de la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales : quel est l'objectif et quels seront les impacts?

1 juin 2014

La *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* (la « **Ligne directrice** »), publiée par l'Autorité des marchés financiers (l' « **AMF** ») en juin 2013 et qui s'applique aux assureurs de personnes ou de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux sociétés de fiducie ou d'épargne et aux coopératives de services financiers qui détiennent un permis de l'AMF pour faire affaires au Québec, incluant notamment les institutions financières à charte d'une autre province ou étrangère, (collectivement les « **institutions visées** ») a permis à l'AMF de communiquer ses attentes relativement à l'obligation légale des institutions visées de suivre de saines pratiques commerciales, notamment quant à l'élaboration de stratégies, de politiques et de procédures en matière de traitement équitable des consommateurs.

Dans le cadre de ses travaux de surveillance, l'AMF a récemment fait parvenir aux institutions visées une demande d'information relative à la mise en application des exigences de la Ligne directrice. Par cette demande, l'AMF requiert principalement des institutions visées qu'elles se soumettent à un exercice d'autoévaluation relativement aux attentes de l'AMF formulées dans la Ligne directrice en remplissant un questionnaire disponible sur le site Web de l'AMF.

Le questionnaire d'autoévaluation proposé par l'AMF est divisé en huit sections - soit les huit thèmes contenus dans la Ligne directrice[1] - et chacune de ces sections comporte des exemples de bonnes pratiques pour lesquelles l'institution visée est invitée à s'autoévaluer. Les institutions visées sont tenues d'indiquer si ces pratiques s'appliquent ou non à leur situation en fonction de leur nature, leur taille, la complexité de leurs activités ainsi que leur profil de risque en répondant par une « Cote » selon une échelle chiffrée de 0 à 4[2]. Les institutions visées sont tenues de faire parvenir à l'AMF, par dépôt électronique, leur réponse à cette demande d'information au plus tard le 30 septembre 2014 utilisant le Service de transfert de fichiers de l'AMF.

Dans des lettres adressées aux institutions visées, l'AMF précise que l'objectif de sa demande est de permettre aux institutions visées d'identifier les points à améliorer dans leur processus de mise en application des standards établis dans la Ligne directrice et de permettre à celles-ci de corriger les défaillances ainsi identifiées. L'AMF ajoute que les résultats colligés dans le cadre de ce processus lui permettront d'obtenir une meilleure vue d'ensemble des progrès réalisés par les institutions visées dans leurs efforts de conformité aux exigences de la Ligne directrice et de se familiariser davantage avec les pratiques mises en place par celles-ci dans le cadre de leurs

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.

activités commerciales.

Nombreuses ont été les institutions visées, notamment les intervenants du secteur des assurances, à soulever des inquiétudes quant à l'apparente rigueur de ce processus et à questionner sa portée potentielle. Bien que l'exercice puisse sembler exigeant à prime abord, celui-ci ne devrait pas être porteur de conséquences néfastes pour les institutions visées qui s'y prêteront. Dans le cadre de ce processus, nous comprenons que l'AMF tiendra compte notamment du fait que certaines institutions visées régies aussi par des lois d'autres territoires sont déjà assujetties à des règles de conformité semblables à celles prévues dans la Ligne directrice.

Selon les circonstances, ce processus d'autoévaluation ne devrait pas s'appliquer aux institutions financières en liquidation ou qui n'exercent plus de nouvelles activités au Québec. Ces institutions devraient cependant communiquer avec l'AMF pour confirmer leur statut et s'assurer que l'AMF les exempte bien de l'obligation de remplir le questionnaire d'autoévaluation.

D'après l'AMF, cette procédure ne doit pas être assimilée par les institutions visées à une enquête ou encore à une inspection de l'AMF sur leurs activités au Québec. Il s'agit davantage d'une forme de sondage devant permettre à l'autorité de réglementation de pouvoir évaluer dans quelle mesure les institutions visées peuvent obtenir les résultats attendus dans la Ligne directrice et d'avoir une meilleur connaissance des pratiques du secteur financier.

Si quelque difficulté devait survenir au sein de votre organisation dans le cadre de ce processus d'autoévaluation, nous serons heureux de vous assister afin de vous aiguiller et d'identifier, au besoin, les réponses devant être données à l'AMF.

---

[1] 1) Gouvernance et culture d'entreprise; 2) Conception et commercialisation des produits; 3) Gestion des incitatifs; 4) Information destinée aux consommateurs; 5) Publicité relative aux produits; 6) Traitement et règlement des demandes d'indemnités; 7) Traitement des plaintes et règlement des différends; 8) Protection des renseignements personnels.

[2] 0 = Non applicable; 1 = Processus non implanté; 2 = Processus informel ou mise en œuvre en cours d'implantation; 3 = Processus formel et implanté mais sans mécanismes de contrôle en place; 4 = Processus formel et implanté et avec mécanismes de contrôle en place.

Copyright (c) Lavery, de Billy, S.E.N.C.R.L. - L.L.P.