

5.2

Réglementation et lignes directrices

5.2 RÉGLEMENTATION ET LIGNES DIRECTRICES

5.2.1 Consultation

Ligne directrice sur la gestion des placements

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que le projet de *Ligne directrice sur la gestion des placements* est publié pour consultation. Cette ligne directrice s'adresse aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux sociétés mutuelles d'assurance, à la fédération des sociétés mutuelles d'assurance à l'égard de son fonds de placement, aux coopératives de services financiers ainsi qu'aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne qui sont régies par les lois administrées par l'Autorité.

Les institutions financières et toutes personnes intéressées à communiquer leurs commentaires sont invitées à les fournir au plus tard le 26 février 2010. Il est à noter que les commentaires soumis seront rendus publics à défaut d'avis contraire à cet effet.

Le projet de la ligne directrice est également accessible sur la page d'accueil du site Web de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca, à la section « Consultation publique ».

Soumission des commentaires

Les commentaires doivent être soumis à :

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : (514) 864-6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Denis Fortin
Direction des normes et vigie
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4647
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique: denis.fortin@lautorite.qc.ca

Le 6 novembre 2009

LIGNE DIRECTRICE SUR LA GESTION DES PLACEMENTS

Novembre 2009

PROJET

Table des matières

Préambule	3
Introduction	4
Champ d'application	5
Entrée en vigueur et processus de mise à jour	6
1. Gestion saine et prudente des placements	7
2. Cadre général de la gestion des placements.....	7
Principe 1 : Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction	7
Principe 2 : Stratégie, politique et procédures	9
Principe 3 : Gestion intra-groupe	12
3. Suivi et contrôle des placements.....	13
Principe 4 : Pratiques relatives au portefeuille de placements	13
Principe 5 : Analyses par scénarios et simulations de crise	14
Principe 6 : Contrôle interne	15
Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente	17

PROJET

Préambule

Une ligne directrice est une indication des attentes de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») à l'égard de l'obligation légale des institutions financières de suivre des pratiques de gestion saine et prudente. Elle porte donc sur l'exécution, l'interprétation et l'application de cette obligation imposée aux institutions financières.

Dans cette optique, l'Autorité privilégie une approche basée sur des principes plutôt que d'édicter des règles précises. Ainsi, du fondement même d'une ligne directrice, l'Autorité confère aux institutions financières la latitude nécessaire leur permettant de déterminer elles-mêmes la stratégie, la politique et les procédures pour la mise en œuvre de ces principes de saine gestion et de voir à leur application en regard de la nature, de la taille et de la complexité de leurs activités.

L'Autorité considère la gouvernance, la gestion intégrée des risques et la conformité (GRC) comme les assises sur lesquelles doit reposer la gestion saine et prudente d'une institution financière et conséquemment, les bases sur lesquelles l'encadrement prudentiel donné par l'Autorité s'appuiera.

La présente ligne directrice s'inscrit dans cette perspective et énonce les attentes de l'Autorité à l'égard des pratiques de gestion saine et prudente en matière de gestion des placements.

PROJET

Introduction

Les placements représentent une part importante des actifs d'une institution financière et une source non négligeable de ses revenus. Toutefois, ils peuvent également entraîner des pertes significatives susceptibles d'affecter la solidité financière d'une institution, voire même des problèmes importants de liquidités. De plus, différents facteurs tels que l'opacité de certains montages financiers et l'incertitude quant à la qualité de l'information utilisée pour des évaluations, peuvent aussi accroître la difficulté d'apprécier les risques liés aux placements.

Dans un souci de protection des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers, il s'avère, par conséquent, essentiel qu'une institution financière suive des pratiques de gestion saine et prudente relativement à ses placements.

La présente ligne directrice a pour objectif d'énoncer les attentes de l'Autorité à l'égard de la gestion des placements qui est effectuée par les institutions financières. Les diverses lois sectorielles administrées par l'Autorité habilite¹ cette dernière à donner des lignes directrices aux institutions financières pouvant porter sur toutes pratiques de gestion saine et prudente.

Enfin, ces attentes de l'Autorité s'inspirent des principes fondamentaux et des orientations des organismes internationaux énoncés notamment par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire et par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance². Elles tiennent également compte des leçons tirées des expériences passées sur les marchés financiers.

¹ *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, articles 325.0.1 et 325.0.2;
Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., c. C-67.3, article 565;
Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, L.R.Q., c. S-29.01, article 314.1.

² Basel Committee on Banking Supervision, *Supervisory Guidance for Assessing Banks' Financial Instrument Fair Value Practices*, April 2009;

International Association of Insurance Supervisors, *Guidance Paper on Investment Risk Management*, October 2004;

Association internationale des contrôleurs d'assurance, *Principes de base en matière d'assurance et méthodologie*, octobre 2003.

PROJET

Champ d'application

La ligne directrice sur la gestion des placements est applicable aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux sociétés mutuelles d'assurance, à la fédération des sociétés mutuelles d'assurance à l'égard de son fonds de placement, aux coopératives de services financiers, aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne, régis par les lois suivantes :

- *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. C-67.3
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, L.R.Q., c. S-29.01.

Enfin, cette ligne directrice s'applique tant à une institution financière qui opère de façon autonome qu'à celle qui fait partie d'un groupe financier³. Dans le cas des coopératives de services financiers et des sociétés mutuelles d'assurance membres d'une fédération, les normes ou politiques adoptées à leur intention par la fédération, doivent être cohérentes, voire convergentes, avec les principes de gestion saine et prudente prescrits par la loi et précisés à la présente ligne directrice.

Les expressions génériques « institution financière » ou « institution » sont utilisées pour faire référence à toutes les entités financières visées par le champ d'application.

³ Aux fins d'application de la présente, est considéré comme « groupe financier », tout ensemble de personnes morales formé d'une société mère (institution financière ou *holding*) et de personnes morales qui lui sont affiliées.

PROJET

Entrée en vigueur et processus de mise à jour

La ligne directrice sur la gestion des placements est effective à compter du xx mois 201X.

En regard de l'obligation légale des institutions de suivre des pratiques de gestion saine et prudente, l'Autorité s'attend à ce que chaque institution s'approprie les principes de la présente ligne directrice en élaborant des stratégies, politiques et procédures adaptées à sa nature, sa taille, la complexité de ses activités et son profil de risque, et qu'elle les mette en œuvre d'ici le xx mois 201X (deux ans après la mise en vigueur). Dans la mesure où une institution a déjà mis en place un tel encadrement, l'Autorité pourra vérifier si cet encadrement permet à l'institution de rencontrer les exigences prescrites par la loi.

Cette ligne directrice sera actualisée en fonction des développements en matière de gestion des placements, et à la lumière des constats effectués dans le cadre des travaux de surveillance menés auprès des institutions financières.

PROJET

1. Gestion saine et prudente des placements

Une gestion saine et prudente des placements devrait être encadrée de façon efficiente et efficace. Les pratiques qui en découlent impliquent notamment pour une institution financière de définir clairement les rôles et les responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction ainsi que de disposer d'une stratégie soutenue par une politique et des procédures.

Dans un contexte de gestion dynamique et évolutive, une institution devrait mettre en place des mécanismes pour lui permettre de suivre et de contrôler de façon proactive et prospective ses placements, tant ceux considérés individuellement que l'ensemble de son portefeuille. Elle devrait également exercer un contrôle interne adéquat de ses activités de placements.

La présente ligne directrice énonce six principes favorisant l'atteinte par l'institution financière d'une gestion saine et prudente de ses placements. Suivant cette optique, les principes proposés n'imposent pas d'exigences quantitatives quant aux ratios ou limites de détention de placements, en sus de celles qui pourraient être prescrites au sein des lois respectives.

Aux fins de l'application de la présente, les placements d'une institution financière s'entendent généralement des dépôts, des valeurs mobilières et des instruments dérivés. Ils peuvent aussi être désignés titres, titres de créance ou instruments financiers⁴.

2. Cadre général de la gestion des placements

Principe 1 : Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction

L'Autorité s'attend à ce que la gestion des placements soit supportée par une gouvernance efficiente et efficace.

Rôles et responsabilités du conseil d'administration⁵

Dans le cadre de la gestion des placements d'une institution financière, les rôles et les responsabilités qui incombent au conseil d'administration devraient être principalement :

- participer activement à l'élaboration de la stratégie de placements, l'approuver et s'assurer de sa mise en oeuvre;

⁴ En vertu des lois sectorielles relatives aux institutions financières, les placements peuvent être effectués sous d'autres formes, par exemple des prêts hypothécaires, des créances garanties par hypothèque ou des immeubles à revenus.

⁵ Lorsqu'il est fait mention du conseil d'administration, il peut s'agir d'un comité de ce dernier formé par exemple, à des fins d'examen de points particuliers.

PROJET

- examiner et approuver la politique de placements tout en s'assurant que la haute direction la révise périodiquement et au besoin;
- s'assurer que des personnes compétentes, expérimentées, intègres et rémunérées en accord avec des mesures incitatives de prudence appropriées, s'occupent de la gestion des placements;
- examiner les rapports relatifs à la qualité et la performance du portefeuille de placements. De plus, les administrateurs devraient bien comprendre les placements dans lesquels l'institution désire investir, notamment en regard de leurs caractéristiques et des risques qui leurs sont liés.

Cet examen pourrait porter, entre autres, sur les éléments suivants :

- l'évolution des placements et de leurs rendements en fonction des tendances du marché et du profil de risque de l'institution;
- les positions importantes prises pour les placements ainsi que les dévaluations et les radiations des placements;
- les placements émis ou garantis dans le cadre d'opérations entre des personnes morales affiliées ou par des personnes liées⁶ ainsi que ceux qui pourraient constituer une source de conflit d'intérêts;
- assurer le suivi de toute activité, opération ou situation irrégulière ou problématique;
- s'assurer que des mécanismes de contrôle interne soient en place;
- préciser la teneur et la fréquence des rapports de gestion des placements qui doivent lui être présentés.

Rôles et responsabilités de la haute direction

Dans le cadre de la gestion des placements d'une institution, les rôles et les responsabilités qui incombent à la haute direction devraient être principalement :

- élaborer et mettre en oeuvre la stratégie relative aux placements;
- élaborer la politique de placements de l'institution, la recommander au conseil d'administration et veiller à son application;
- mettre en oeuvre des procédures relatives aux activités de placements;

⁶ *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, articles 1.3, 1.6 et 285.17;
Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., c. C-67.3, articles 115 et 121;
Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, L.R.Q., c. S-29.01, art. 9, 120 et 135.

PROJET

- analyser et évaluer périodiquement la qualité et la performance des placements, tant sur une base individuelle que sur l'ensemble du portefeuille, et rendre compte régulièrement et sur demande au conseil d'administration;
- mettre en place des mécanismes de contrôle interne afin de s'assurer que les placements soient conformes à la politique et aux procédures de l'institution, ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires.

Principe 2 : Stratégie, politique et procédures

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière dispose d'une stratégie de placements et qu'elle mette en place une politique et des procédures qui traduisent cette stratégie sur le plan opérationnel.

Stratégie de placements

La stratégie de placements de l'institution financière devrait être soutenue par des objectifs opérationnels, des plans, une structure organisationnelle et des mesures de contrôle appropriées.

De façon générale, la stratégie de placements devrait permettre de :

- définir une politique et de mettre en place des procédures nécessaires à l'atteinte, par l'institution, d'une saine gestion de ses placements;
- viser un équilibre risque/rendement notamment en fonction de ses lignes d'affaires et de son appétit pour le risque. À cette fin, l'institution devrait déterminer et réviser périodiquement ses niveaux de tolérance aux risques liés aux placements en fonction des objectifs qu'elle s'est fixés.

L'institution devrait élaborer une stratégie de placements en tenant compte de :

- l'ampleur des risques liés aux placements, dont le risque de marché, le risque de crédit, le risque de liquidité et le risque opérationnel;
- ses exigences de capital et de sa solvabilité.

La stratégie de placements devrait être révisée périodiquement et au besoin, notamment en fonction de l'évolution des marchés financiers, du développement de nouveaux produits financiers et de ses engagements envers la clientèle.

PROJET

Politique

La politique relative aux placements⁷ d'une institution établit les principaux paramètres à l'intérieur desquels cette dernière devrait effectuer la gestion des activités portant sur ses placements. Cette politique devrait suffisamment être étayée pour assurer une gestion efficace, en particulier pour des situations où le risque est jugé élevé.

Dans le respect de la stratégie qu'elle a élaborée, la politique de placements d'une institution financière devrait notamment porter sur les éléments suivants :

- les types et les caractéristiques des placements;
- les rendements espérés et les fins auxquelles sont destinés les placements, telles que la liquidité, l'appariement, la mise en garantie, la couverture et la spéculation;
- les limites de concentration des placements;
- les critères de décision, les normes et les autres paramètres relatifs aux placements. L'institution pourrait établir au besoin :
 - des niveaux d'autorisation de placements à l'intérieur de sa structure organisationnelle et les conditions qui pourraient y être rattachées;
 - des restrictions ou des interdictions d'acquérir certains placements jugés plus à risque ou encore émis ou garantis dans le cadre d'opérations entre des personnes morales affiliées ou par des personnes liées;
- la sélection des courtiers, conseillers et représentants en valeurs mobilières ainsi que leurs modes de rémunération. Les incitatifs liés à cette dernière ne devraient pas être conflictuels avec la réalisation des objectifs de l'institution;
- les processus relatifs à la gestion intra-groupe des activités de placements;
- les procédures d'analyse et d'évaluation des placements lors de la décision d'investir et lors de la réalisation de toute opération;
- le suivi et le contrôle des placements.

⁷ *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, article 248;
Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., c. C-67.3, article 483;
Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, L.R.Q., c. S-29.01.

PROJET

Procédures

Les procédures relatives à la gestion des placements devraient permettre à l'institution de régir adéquatement ses opérations de placement notamment lors de l'acquisition ou de la disposition. Elles devraient comporter des analyses et des évaluations supportées par une documentation complète pour toutes les décisions de placement, tout en considérant les niveaux de tolérance de l'institution aux risques liés aux placements et le rendement espéré.

Risques

L'institution financière devrait préalablement connaître la source, l'ampleur et les types de risques associés à toute opération de placement. Par conséquent, des procédures adéquates devraient être mises en place afin de gérer les risques liés aux placements tout en tenant compte des interrelations et des interdépendances entre les risques auxquels est confrontée l'institution. Des méthodes adéquates devraient aussi être utilisées pour mesurer l'exposition et mettre en place des techniques afin d'atténuer ses risques.

L'institution devrait tenir compte de différents facteurs internes et externes qui sont susceptibles d'influencer ces risques. *A priori*, ses niveaux de tolérance aux risques, mais également, ses objectifs, l'activité économique en général, les taux d'intérêt et les exigences légales et réglementaires.

De plus, des mécanismes de reddition de compte devraient aussi être mis en place afin que les risques encourus soient clairement communiqués, connus et compris par tous les intervenants de l'institution impliqués dans les activités de placements.

Analyse et évaluation

L'institution devrait évaluer de façon objective ses placements et s'assurer que l'information utilisée à cette fin demeure toujours fiable. Ainsi, elle devrait notamment utiliser des modèles d'évaluation, mettre sur pied des bases comparatives d'évaluation et ne pas baser ses décisions uniquement sur les notations attribuées, le cas échéant, sur les placements.

Des outils d'analyse des placements devraient être mis en place par l'institution en fonction notamment des éléments suivants :

- la nature, les caractéristiques et la liquidité des placements;
- le niveau d'exposition à différents risques pour chacun des types de placements et pour le portefeuille de placements notamment à l'égard des limites de concentration.

Afin de s'assurer que ces notations sont fiables, l'institution devrait effectuer des travaux de corroboration de ces notations avec différentes méthodes d'analyse. Idéalement, elle devrait de surcroît, obtenir une autre notation auprès d'une agence différente.

PROJET

Principe 3 : Gestion intra-groupe

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière gère ses placements en adéquation avec le cadre établi pour son groupe.

Le risque de concentration des placements et l'effet possible de contagion justifient principalement l'importance d'adopter une approche globale et cohérente de gestion des placements à l'échelle du groupe.

Par conséquent, les procédures relatives aux placements devraient être mises en place, le cas échéant, pour l'institution et les entités du groupe, incluant un fonds de sécurité constitué à la demande de la fédération des caisses ou un fonds de garantie dont la fédération et ses sociétés mutuelles sont membres. Ces procédures devraient couvrir certaines situations qui pourraient entraîner un risque plus élevé pour une ou des entités du groupe, ou encore, pour le groupe entier. C'est le cas, notamment :

- lorsqu'une institution financière et une (des) entité (s) du groupe agissent à la fois comme investisseur et comme prêteur pour une même personne à l'extérieur du groupe;
- dans une situation de conflit d'intérêts où les placements sont effectués par une institution (ou par une des entités du groupe) dans une société liée à un dirigeant ou un membre de la haute direction ou du conseil d'administration d'une autre institution (ou d'une autre entité) faisant partie du groupe.

Par ailleurs, lorsque la gestion des placements d'une l'institution est impartie à une entité spécialisée, à l'intérieur du groupe ou à un fournisseur de services externe, l'Autorité considère que l'institution demeure responsable de s'assurer que les risques liés à ses placements soient gérés de manière saine et prudente. La ligne directrice sur les risques liés à l'impartition⁸ précise davantage les attentes de l'Autorité à cet égard.

⁸ Autorité des marchés financiers, Ligne directrice sur les risques liés à l'impartition, avril 2009.

PROJET

3. Suivi et contrôle des placements

Principe 4 : Pratiques relatives au portefeuille de placements

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière suive et contrôle de façon efficace et efficiente son portefeuille de placements.

L'institution devrait mettre en place des pratiques de gestion afin de bien suivre et contrôler ses placements, tant les placements considérés individuellement que le portefeuille dans son ensemble.

Par conséquent, l'institution financière devrait bien connaître ses placements et surveiller adéquatement l'évolution de son portefeuille tant au niveau de la qualité que de la performance. Elle devrait aussi s'assurer que son portefeuille de placements soit bien diversifié et que les limites de concentration soient respectées.

Qualité et performance

L'incertitude résultant d'une variation importante des cours du marché, des catégories de placements qui deviennent illiquides et la fiabilité de l'information utilisée sont quelques-uns des facteurs qui pourraient soulever des interrogations importantes au niveau de la qualité des placements.

L'institution devrait, périodiquement et au besoin, procéder à des analyses et à des évaluations de son portefeuille pour s'assurer de la qualité et de la performance des placements qui le compose. En conséquence, elle devrait s'assurer que les placements et les positions prises à l'égard de ces derniers répondent aux objectifs fixés et qu'ils sont en adéquation avec les niveaux de tolérance aux risques liés aux placements. De plus, à cette fin, l'institution devrait s'appuyer sur des systèmes d'information fiables et efficaces.

Au besoin et lors de l'apparition de certains facteurs défavorables, tel qu'un changement de la notation d'un émetteur, une variation importante dans le volume des transactions d'un placement, lorsque les marchés sont en forte chute, l'institution devrait effectuer des analyses, réévaluer certains placements et estimer leur incidence sur la rentabilité de l'institution.

Des ajustements dans le choix des placements devraient être apportés et un suivi rigoureux effectué au besoin, notamment lorsque des écarts importants sont constatés au niveau des rendements réalisés par rapport à ceux anticipés ou lors d'un changement significatif du niveau de risque encouru pour un ou des placements. De plus, l'évaluation des placements importants devrait être effectuée au besoin, par un évaluateur indépendant.

PROJET

Diversification

La diversification du portefeuille de placements vise principalement à atténuer les risques liés aux placements. Dans cette perspective, des limites de concentration devraient être fixées en considérant les exigences de fonds propres de l'institution. Ces limites pourraient notamment être exprimées en fonction des paramètres suivants :

- les types de placements et leurs attributs (rendement, échéances, garanties par des hypothèques et par des créances, rang en cas de liquidation, politique de dividende, droit de conversion, etc.). À titre d'exemple, certains types de placements complexes tels que les instruments dérivés pourraient se voir attribuer une limite plus restrictive;
- la liquidité et la négociabilité des titres;
- les zones géographiques et les secteurs d'activités économiques, notamment à l'égard des titres étrangers;
- les contreparties, telles que les émetteurs publics, privés, les personnes morales affiliées, les personnes liées à un administrateur et à l'institution;
- les devises étrangères.

Également, des mesures telles que des opérations de couverture, devraient être prises rapidement pour pallier à certaines lacunes de répartition du portefeuille à l'intérieur des limites établies au niveau de la concentration des placements.

Principe 5 : Analyses par scénarios et simulations de crise

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière procède régulièrement à des analyses par scénarios et à des simulations de crise afin d'identifier ses vulnérabilités et d'en évaluer les impacts sur l'institution.

La conjoncture économique et la volatilité des marchés financiers peuvent à tout moment influencer la valeur des placements d'une institution financière.

Dans un contexte de gestion dynamique et évolutive, l'institution devrait élaborer différentes hypothèses, concevoir des scénarios et procéder à des simulations de crise afin d'évaluer l'impact de conditions de marché défavorables pour ses placements, tout en tenant compte des risques associés aux placements comme le risque de taux d'intérêt, le risque de liquidité, le risque de change, le risque de crédit et le risque de contrepartie.

PROJET

Les analyses par scénarios et les simulations de crise devraient faire l'objet de discussions entre le conseil d'administration, la haute direction et les ressources impliquées dans la gestion des placements. Elles devraient aussi être soutenues par une documentation adéquate.

À la suite de l'identification des vulnérabilités pouvant affecter l'institution financière, certaines actions pourraient être envisagées dans le cadre de la gestion de ses placements, telles que :

- recourir à des stratégies de couverture afin d'atténuer son exposition aux risques;
- modifier la politique de placements, notamment à l'égard des limites de concentration;
- renforcer les mécanismes de contrôle et de suivi de certains placements importants ou jugés plus à risque.

Principe 6 : Contrôle interne

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière mette en place des mécanismes de contrôle interne spécifiquement à l'égard de ses activités de placements.

Par souci d'efficacité et d'efficience de la gestion de ses placements, l'institution financière devrait par des mécanismes de contrôle interne, s'assurer de la conformité à la politique et aux procédures ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires.

Lors de l'établissement de ces mécanismes, l'institution devrait s'assurer de l'indépendance de certains procédés relatifs aux placements, notamment à l'égard de la salle des marchés (front office) et du service post-marché (back office), tout en évitant la prise de décision par une seule personne.

Le contrôle interne relatif aux placements devrait porter, entre autres, sur des éléments tels que :

- les limites de concentration;
- l'évaluation des placements ainsi que leur comptabilisation. Une attention devrait être portée notamment aux placements utilisés à des fins d'arbitrage, de spéculation et de couverture;
- les responsabilités des dépositaires et les modalités régissant la garde des valeurs;
- les encaissements;
- la divulgation et la publication d'une information pertinente et fiable sur les placements principalement à des fins internes.

PROJET

Les défaillances de contrôle interne et les dérogations ayant un impact significatif à la conformité relative aux placements devraient être détectées et rapportées à la haute direction et au conseil d'administration. Un suivi approprié devrait être apporté et des mesures nécessaires devraient être prises rapidement. Au besoin, l'institution pourrait recourir à des intervenants externes.

PROJET

Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente

En lien avec sa volonté de favoriser l'instauration de pratiques de gestion saine et prudente au sein des institutions financières, l'Autorité entend procéder dans le cadre de ses travaux de surveillance à l'évaluation du degré d'observance des principes énoncés à la présente ligne directrice, en considérant les attributs propres à chaque institution. En conséquence, l'efficacité et la pertinence des stratégies, politiques et procédures mises en place ainsi que la qualité de la supervision et du contrôle exercé par le conseil d'administration et la haute direction, seront évaluées.

Les pratiques en matière de gestion des placements évoluent constamment. L'Autorité s'attend à ce que les instances décisionnelles de l'institution financière connaissent les meilleures pratiques en la matière et se les approprient, dans la mesure où celles-ci répondent à leurs besoins.

INVESTMENT MANAGEMENT GUIDELINE

November 2009

DRAFT

Table of Contents

Preamble	3
Introduction	4
Scope.....	5
Coming into effect and updating	6
1. Sound and prudent investment management	7
2. General framework for investment management	7
Principle 1: Roles and responsibilities of the board of directors and senior management	7
Principle 2: Strategy, policy and procedures	9
Principle 3: Intragroup management.....	12
3. Monitoring and control of investments	13
Principle 4: Investment portfolio practices	13
Principle 5: Scenario analysis and stress testing.....	14
Principle 6: Internal control	15
Supervision of sound and prudent management practices	16

DRAFT**Preamble**

The *Autorité des marchés financiers* ("AMF") establishes guidelines setting out its expectations with respect to financial institutions' legal requirement to follow sound and prudent management practices. These guidelines therefore cover the execution, interpretation and application of this requirement.

The AMF favours a principles-based approach rather than a specific rules-based approach. As such, the guidelines provide financial institutions with the necessary latitude to determine the requisite strategies, policies and procedures for implementation of such management principles and to apply sound practices based on the nature, size and complexity of their activities.

The AMF considers governance, integrated risk management and compliance (GRC) as the foundation stones for sound and prudent management of financial institutions and, consequently, as the basis for the prudential framework provided by the AMF.

This guideline is part of this approach and sets out the AMF's expectations regarding sound and prudent investment management practices.

DRAFT

Introduction

Investments represent an important part of a financial institution's assets and a considerable source of its income. However, they can also cause significant losses that can threaten an institution's financial soundness and even give rise to major liquidity problems. Moreover, various factors, including the lack of transparency of certain loan arrangements and uncertainty about the quality of information used for valuations, can also make it more difficult to measure investment risks.

In order to protect consumers of financial products and services, it is therefore essential that financial institutions apply sound and prudent investment management practices.

This guideline sets out the expectations of the AMF regarding investment management performed by financial institutions. Under the various sector-based laws it administers,¹ the AMF has the authority to establish guidelines regarding any sound and prudent management practices for financial institutions.

The AMF's expectations are based on core principles and guidance issued by international organizations, including the Basel Committee on Banking Supervision and the International Association of Insurance Supervisors.² They also draw on the lessons learned from past experience involving the financial markets.

¹ *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32, ss. 325.0.1 and 325.0.2;
An Act respecting financial services cooperatives, R.S.Q., c. C-67.3, s. 565;
An Act respecting trust companies and savings companies, R.S.Q., c. S-29.01, s. 314.1.

² Basel Committee on Banking Supervision, *Supervisory Guidance for Assessing Banks' Financial Instrument Fair Value Practices*, April 2009;

International Association of Insurance Supervisors, *Guidance Paper on Investment Risk Management*, October 2004;

International Association of Insurance Supervisors, *Insurance Core Principles and Methodology*, October 2003.

DRAFT**Scope**

This investment management guideline is intended for insurers of persons (life and health), damage insurers, portfolio management companies controlled by an insurer, mutual insurance associations, any federation of mutual insurance associations with respect to its investment fund, financial services cooperatives as well as trust and savings companies governed by the following Acts:

- *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32
- *An Act respecting financial services cooperatives*, R.S.Q., c. C-67.3
- *An Act respecting trust companies and savings companies*, R.S.Q., c. S-29.01.

This guideline applies to financial institutions operating independently as well as to financial institutions operating as part of a financial group.³ As regards financial services cooperatives and mutual insurance associations that are members of a federation, the standards or policies adopted by the federation should be consistent with—and even converge on—the principles of sound and prudent management prescribed by law and detailed in this guideline.

The generic terms “financial institution” and “institution” refer to all financial entities covered by the scope of this guideline.

³ For purposes of this guideline, “financial group” refers to any group of legal persons composed of a parent company (financial institution or holding company) and legal persons affiliated therewith.

DRAFT**Coming into effect and updating**

This investment management guideline will come into effect on month xx, 201X.

With respect to the legal requirement of institutions to follow sound and prudent management practices, the AMF expects each institution to develop strategies, policies and procedures based on its nature, size, complexity and risk profile, to ensure the adoption of the principles underlying this guideline by month XX, 201X (two years after coming into effect). Where an institution has already implemented such a framework, the AMF may verify whether it enables the institution to satisfy the requirements prescribed by law.

This guideline will be updated based on developments in investment management and in light of the AMF's observations in the course of its supervision of financial institutions.

DRAFT

1. Sound and prudent investment management

Sound and prudent investment management requires an effective and efficient framework. As such, a financial institution should adopt practices that include clearly defining the roles and responsibilities of board members and senior management as well as developing a strategy backed by a policy and procedures.

As part of a dynamic and evolving management approach, an institution should implement mechanisms that allow it to monitor and control its investments, individually and as a whole, in a proactive and forward-looking manner. It should also have appropriate internal control over its investment activities.

This guideline sets out six principles for achieving sound and prudent investment management. In light of this approach, the proposed principles do not impose quantitative requirements with respect to investment ratios or limits in addition to any requirements that might be stipulated under respective legislation.

For purposes of this guideline, a financial institution's investments generally refer to deposits, securities and derivatives. They may also be referred to as instruments, debt securities or financial instruments.⁴

2. General framework for investment management

Principle 1: Roles and responsibilities of the board of directors and senior management

The AMF expects investment management to be supported by effective and efficient governance.

Roles and responsibilities of the board of directors⁵

The roles and responsibilities of the board of directors with regard to a financial institution's investment management should principally be as follows:

- participate actively in designing the investment strategy, approve it and ensure it is implemented;

⁴ Under the sector-based laws applicable to financial institutions, investments may be made in other ways, including by way of hypothecary loans, claims secured by hypothec or income-producing properties.

⁵ A reference to the board of directors can also include a board committee, such as a board committee established to examine specific issues.

DRAFT

- examine and approve the investment policy, while ensuring that senior management reviews the policy periodically and when required;
- ensure that the investment management is handled by competent and experienced persons of integrity who are entitled to compensation based on appropriate prudent performance measures;
- examine the reports on the quality and performance of the investment portfolio. As well, the board members should have a clear understanding of the investments in which the institution seeks to invest, including their characteristics and related risks.

The examination could consider the following aspects, among others:

- changes in the investments and their performance in light of market trends and the institution's risk profile;
- major investment positions taken as well as the depreciation and write-off of investments;
- investments issued or guaranteed in connection with transactions between affiliated legal persons or associates⁶ as well as persons who could constitute a source of conflict of interests;
- follow-up on any activity, transaction or situation that is irregular or problematic;
- ensure that internal control mechanisms are in place;
- specify the scope and frequency of investment management reports to be submitted to the board.

Roles and responsibilities of senior management

The roles and responsibilities of senior management with regard to a financial institution's investment management should principally be as follows:

- develop and implement the investment strategy;
- develop the institution's investment policy, recommend its approval by the board of directors and see to it that it is applied;
- implement procedures with respect to investment activities;

⁶ *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32, ss. 1.3, 1.6 and 285.17;
An Act respecting financial services cooperatives, R.S.Q., c. C-67.3, ss. 115 and 121;
An Act respecting trust companies and savings companies, R.S.Q., c. S-29.01, ss. 9, 120 and 135.

DRAFT

- periodically analyze and assess the quality and performance of individual investments as well as the overall portfolio, and report to the board on a regular basis and upon request;
- establish internal control mechanisms so as to ensure that investments comply with the institution's policy and procedures and with legal and regulatory requirements.

Principle 2: Strategy, policy and procedures

The AMF expects financial institutions to have an investment strategy and implement a policy and procedures to execute the strategy at the operational level.

Investment strategy

The financial institution's investment strategy should be supported by operational objectives, plans, an organizational structure and appropriate control measures.

In general, the investment strategy should allow the institution to:

- elaborate a policy and implement the procedures necessary for the institution to achieve sound investment management;
- aim for a risk/return balance based, in particular, on its business lines and its risk appetite. To this end, the institution should regularly determine and revise its investment risk tolerance levels based on the objectives it has set for itself.

When developing its investment strategy, the institution should take the following into consideration:

- the scope of investment risks, including market risk, credit risk, liquidity risk and operational risk;
- its capital and solvency requirements.

The investment strategy should be reviewed regularly and as needed, particularly in light of changes in the capital markets, the development of new financial products and the institution's commitments to its clients.

DRAFT**Policy**

An institution's investment policy⁷ should establish the principal parameters within which the institution should manage its investment activities. The policy should be sufficiently supported to ensure effective management, particularly in respect of situations where the risk is considered to be high.

In light of the investment strategy developed by the institution, its investment policy should, in particular, address the following elements:

- the types and characteristics of its investments;
- expected returns and the purpose of its investments, such as liquidity, matching, collateral security, hedging and speculation;
- investment concentration limits;
- investment decision criteria, standards and other parameters. If necessary, an institution could establish:
 - investment authorization levels within its organizational structure and the conditions related thereto;
 - restrictions or prohibitions on the acquisition of certain investments deemed to involve greater risks or issued or guaranteed in connection with transactions between affiliated legal persons or associates;
- the selection of securities dealers, advisers and representatives as well as their remuneration methods. Remuneration incentives should not conflict with the achievement of the institution's objectives;
- processes relating to intragroup management of investment activities;
- procedures for analyzing and evaluating investments when deciding to make an investment and when carrying out a transaction;
- the monitoring and control of investments.

⁷ *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32, s. 248;
An Act respecting financial services cooperatives, R.S.Q., c. C-67.3, s. 483;
An Act respecting trust companies and savings companies, R.S.Q., c. S-29.01.

DRAFT

Procedures

Investment management procedures should allow an institution to govern its investment activities properly, particularly with respect to acquisitions or disposals. They should include analysis and valuations supported by complete documentation for all investment decisions, giving consideration to the institution's investment risk tolerance levels and expected returns.

Risks

Before making an investment, a financial institution should know the source, scope and types of risks associated with an investment activity. Accordingly, adequate procedures should be implemented so as to manage investment risks, while giving consideration to the interrelationships and interdependencies between the risks to which the institution is exposed. Adequate methods should also be used to measure the institution's risk exposure and establish techniques for mitigating risks.

The institution should consider various internal and external factors that are likely to affect these risks—its risk tolerance levels, of course—but also its objectives, the general economic climate, interest rates and legal and regulatory requirements.

Furthermore, reporting mechanisms should be established so that the risks encountered are clearly communicated, known and understood by all parties within the institution who are involved in its investment activities.

Analysis and valuation

An institution should determine the value of its investments in an objective manner and ensure that the information used to do so is reliable. Thus, it should use valuation models, establish a comparative basis for determining values and avoid basing its decisions solely on the ratings attributed to investments.

The institution should establish investment analysis tools based, in particular, on the following elements:

- the nature, characteristics and liquidity of the investments;
- the degree of exposure to various risks for each type of investment and for the investment portfolio as a whole, particularly in light of concentration limits.

In order to ensure that ratings are reliable, the institution should apply various analysis methods to corroborate the ratings. Ideally, it should also obtain a rating from a different agency.

DRAFT

Principle 3: Intra-group management

The AMF expects financial institutions to manage investments in accordance with the framework established for their group.

Investment concentration risk and the potential effect of contagion are the principal elements justifying a comprehensive and coherent investment management approach at the group level.

Accordingly, investment procedures should, if applicable, be implemented for the institution and the entities in the group, including a security fund established at the request of a federation of credit unions, or a guarantee fund of which the federation and its mutual insurance associations are members. These procedures should cover certain situations that could entail greater risks for one or more entities in the group, or for the group as a whole. For example:

- when a financial institution and one or more of the entities in the group act both as investor and lender with respect to the same person outside the group;
- in a situation of conflict of interests where investments are made by an institution (or by one of the entities in the group) in a company related to an officer or a member of senior management or of the board of directors of another institution (or another entity) forming part of the group.

Moreover, where a financial institution outsources its investment management to a specialized entity within the group or to an outside service provider, the AMF believes the institution continues to be responsible for ensuring that the risks related to its investments are managed in a sound and prudent manner. The Outsourcing Risk Guideline⁸ sets out the AMF's expectations in this regard in greater detail.

⁸ *Autorité des marchés financiers*, Outsourcing Risk Guideline, April 2009.

DRAFT

3. Monitoring and control of investments

Principle 4: Investment portfolio practices

The AMF expects financial institutions to monitor and control their investment portfolio effectively and efficiently.

The financial institution should establish management practices to properly monitor and control its investments both individually and on a portfolio basis.

The institution should therefore have a clear understanding of its investments and properly monitor changes therein involving the quality and performance of the portfolio. It should also ensure that its investment portfolio is sufficiently diversified and that concentration limits are respected.

Quality and performance

Uncertainty resulting from major market fluctuations, from classes of investments becoming illiquid or from concerns about the reliability of information are some of the factors that may give rise to key questions regarding the quality of an institution's investments.

The institution should analyze and assess its portfolio on a regular basis and as needed to ensure the quality and performance of its investments. Consequently, it should ensure that the investments and the positions taken with respect thereto meet its objectives and are consistent with its investment risk tolerance levels. As well, the institution should be able to draw on reliable and efficient information systems for such purpose.

When necessary and if certain unfavourable factors arise, such as a change in an issuer's rating or a significant variation in the trading volume of an investment as a result of market turmoil, the institution should carry out analysis, revalue certain investments and estimate their impact on the institution's profitability.

The selection of investments should be adjusted and thorough monitoring conducted as necessary, particularly when material discrepancies arise with respect to actual versus expected returns or a significant change takes place regarding the risk incurred for one or more investments. Furthermore, when necessary, large investments should be valued by an independent expert.

DRAFT**Diversification**

Diversification of an investment portfolio seeks primarily to mitigate investment risks. Concentration limits should therefore be set in light of the institution's capital requirements. These limits could be expressed in relation to the following parameters, among others:

- the types of investments and their attributes (including returns, maturities, whether they are mortgage backed or secured by claims, rank in the event of winding-up, dividend policy, conversion feature). For example, more restrictive limits could be placed on certain types of complex investments such as derivatives;
- the liquidity and negotiability of the securities;
- geographic zones and industry sectors, particularly as regards foreign securities;
- counterparties, such as public issuers, private issuers, affiliated legal persons and associates of a director and the institution;
- foreign currencies.

In addition, measures, including hedging, should be taken promptly to offset certain diversification gaps in the portfolio within the established investment concentration limits.

Principle 5: Scenario analysis and stress testing

The AMF expects financial institutions to carry out scenario analysis and stress testing, on a regular basis so as to identify their vulnerabilities and assess their impact.

Economic conditions and market volatility can influence the value of a financial institution's investments at any time.

As part of a dynamic and evolving management approach, an institution should consider various assumptions, design scenarios and carry out stress testing in order to assess the impact of adverse market conditions on its investments, while taking into consideration the risks tied to investments such as interest rate risk, liquidity risk, foreign exchange risk, credit risk and counterparty risk.

DRAFT

Scenario analysis and stress testing should be discussed among the board of directors, senior management and staff assigned to managing the institution's investments. They should also be supported by appropriate documentation.

Once it has identified any vulnerabilities that could have an impact on the financial institution, actions could be considered with respect to investment management such as :

- use hedging strategies to mitigate its risk exposure;
- adjust its investment policy, particularly with respect to concentration limits;
- strengthen the control and monitoring mechanisms for certain large investments or those considered more vulnerable to risk.

Principle 6: Internal control

The AMF expects a financial institution to establish internal control mechanisms specifically with respect to its investment activities.

In order to achieve effective and efficient investment management, the financial institution should establish internal control mechanisms to ensure that investments comply with the institution's policy and procedures and with legal and regulatory requirements.

When establishing these mechanisms, the institution should ensure that certain investment processes remain independent, including with respect to front office and back office functions, while also avoiding decision-making by a single person.

Internal investment controls should cover matters such as:

- concentration limits;
- the valuation and recording of investments. Special attention should be paid to investments used for arbitrage, speculation and hedging purposes;
- the responsibilities of custodians and the terms and conditions of safekeeping arrangements;
- cash inflows;
- the disclosure and publication of relevant and reliable information regarding investments, primarily for internal purposes.

Internal control shortcomings and material investment compliance deficiencies should be noted and reported to senior management and to the board of directors. Appropriate follow-up should be performed and the necessary measures should be taken in a timely manner. If warranted, the institution could seek external assistance.

DRAFT**Supervision of sound and prudent management practices**

To foster the establishment of sound and prudent management practices within financial institutions, the AMF, acting within the scope of its supervisory activities, intends to assess the degree of compliance with the principles set forth in this guideline in light of the specific attributes of each institution. Consequently, it will examine the effectiveness and relevance of the strategies, policies and procedures adopted by financial institutions as well as the quality of oversight and control exercised by their board of directors and senior management.

Investment management practices are constantly evolving. The AMF therefore expects decision makers at financial institutions to remain current with best practices and to adopt such practices, to the extent that they address their needs.

Ligne directrice sur les risques liés aux instruments dérivés

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que le projet de *Ligne directrice sur les risques liés aux instruments dérivés* est publié pour consultation. Cette ligne directrice s'adresse aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux coopératives de services financiers ainsi qu'aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne qui sont régies par les lois administrées par l'Autorité.

Les institutions financières et toutes personnes intéressées à communiquer leurs commentaires sont invitées à les fournir au plus tard le 26 février 2010. Il est à noter que les commentaires soumis seront rendus publics à défaut d'avis contraire à cet effet.

Le projet de la ligne directrice est également accessible sur la page d'accueil du site Web de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca, à la section « Consultation publique ».

Soumission des commentaires

Les commentaires doivent être soumis à :

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : (514) 864-6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Linda El Ghordaf
Direction des normes et vigie
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4643
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique: linda.elghordaf@lautorite.qc.ca

Le 6 novembre 2009.

LIGNE DIRECTRICE SUR LA GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS DÉRIVÉS

Novembre 2009

PROJET

Table des matières

Préambule.....	3
Introduction	4
Champ d'application.....	5
Entrée en vigueur et processus de mise à jour.....	6
1. Gestion saine et prudente des risques liés aux instruments dérivés	7
2. Cadre général de la gestion de risques liés aux instruments dérivés.....	7
Principe 1 : Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction	7
Principe 2 : Indépendance, compétence et rémunération	9
3. Évaluation des risques liés aux instruments dérivés	12
Principe 4 : Risques spécifiques aux instruments dérivés	12
Principe 5 : Analyses par scénarios et simulations de crise	14
4. Atténuation des risques liés aux instruments dérivés	15
Principe 6 : Admissibilité des contreparties	15
Principe 7 : Dépôts de garanties.....	16
Principe 8 : Accords de compensation	17

PROJET

Préambule

Une ligne directrice est une indication des attentes de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») à l'égard de l'obligation légale des institutions financières de suivre des pratiques de gestion saine et prudente. Elle porte donc sur l'exécution, l'interprétation et l'application de cette obligation imposée aux institutions financières.

Dans cette optique, l'Autorité privilégie une approche basée sur des principes plutôt que d'édicter des règles précises. Ainsi, du fondement même d'une ligne directrice, l'Autorité confère aux institutions financières la latitude nécessaire leur permettant de déterminer elles-mêmes les stratégies, politiques et procédures pour la mise en œuvre de ces principes de saine gestion et de voir à leur application en regard de la nature, de la taille et de la complexité de leurs activités.

L'Autorité considère la gouvernance, la gestion intégrée des risques et la conformité (GRC) comme les assises sur lesquelles doit reposer la gestion saine et prudente d'une institution financière et conséquemment, les bases sur lesquelles l'encadrement prudentiel donné par l'Autorité s'appuiera.

La présente ligne directrice s'inscrit dans cette perspective et énonce les attentes de l'Autorité à l'égard des pratiques de gestion saine et prudente en matière de gestion des risques liés aux instruments dérivés.

PROJET

Introduction

Bien que les instruments dérivés soient utilisés comme un moyen de gérer les risques, ils peuvent également s'avérer être une importante source de risques, et ultimement des facteurs provoquant l'instabilité des marchés financiers. À la base, les instruments dérivés sont sujets aux mêmes risques que les instruments financiers qualifiés de plus traditionnels. Toutefois, de par leur nature, les risques qui leur sont associés se manifestent différemment et dans le cas de certains instruments, peuvent être amplifiés. Par exemple, les positions à fort effet de levier peuvent accroître les risques liés à l'utilisation des instruments dérivés au point de déstabiliser les marchés financiers. Il en résulte une menace de risque systémique.

De même, la complexité de certains de ces instruments, la rapidité et la fréquence des transactions peuvent augmenter les risques de pertes. Dans certains cas, des pertes importantes peuvent être générées en quelques jours, si ce n'est en quelques heures. Aussi, le système de rémunération, lorsqu'il est étroitement lié au rendement, peut inciter le personnel de la salle des marchés à une prise de risques excessive.

Sur la base de ces constats, l'Autorité considère suffisamment importants les risques liés aux instruments dérivés pour signifier de façon précise ses attentes en la matière. À cet effet, les diverses lois sectorielles administrées par l'Autorité habilite¹ cette dernière à donner des lignes directrices aux institutions financières pouvant porter sur toutes pratiques de gestion saine et prudente.

Dans cette optique, les institutions financières devraient adopter une saine gestion de leurs activités portant sur les instruments dérivés et voir à ce que l'utilisation qui en est faite soit adéquatement encadrée. L'Autorité s'attend à ce que les institutions financières procèdent à une analyse de leurs besoins afin de déterminer s'il est opportun pour elles d'utiliser des instruments dérivés et, le cas échéant, de les utiliser en tenant compte de la compétence de leur personnel. Des dispositions plus spécifiques permettant de gérer les risques propres aux instruments dérivés devraient également être mises en place dans le cadre de la gestion intégrée des risques.

Les principes établis par la ligne directrice en regard de la gestion des risques liés aux instruments dérivés sont en lien avec l'approche préconisée par la *Loi sur les instruments dérivés*² (« LID ») entrée en vigueur le 1^{er} février 2009. Par souci de cohérence, la terminologie relative aux instruments dérivés utilisée dans le cadre de la présente ligne directrice est conforme avec celle utilisée au sein de la LID. Par ailleurs, tant la ligne directrice que la loi offre un encadrement adapté, souple et moderne pour les instruments dérivés, reconnaissant ainsi l'évolution constante des marchés et des produits dans ce secteur.

¹ *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, articles 325.0.1 et 325.0.2;

Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., c. C-67.3, article 565;

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, L.R.Q., c. S-29.01, article 314.1.

² *Loi sur les instruments dérivés*, L.R.Q., c. I-14.01.

PROJET

Champ d'application

La ligne directrice sur la gestion des risques liés aux instruments dérivés est applicable aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux sociétés mutuelles d'assurance, aux coopératives de services financiers, aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne, régis par les lois suivantes :

- *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. C-67.3
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, L.R.Q., c. S-29.01.

Enfin, cette ligne directrice s'applique tant à l'institution financière qui opère de façon autonome qu'à celle qui est membre d'un groupe financier³. Dans le cas des coopératives de services financiers et des sociétés mutuelles d'assurance membres d'une fédération, les normes ou politiques adoptées à leur intention par la fédération, doivent être cohérentes, voire convergentes, avec les principes de gestion saine et prudente prescrits par la loi et précisés à la présente ligne directrice.

Les expressions génériques « institution financière » ou « institution » sont utilisées pour faire référence à toutes les entités financières visées par le champ d'application.

³ Aux fins d'application de la présente, est considéré comme « groupe financier », tout ensemble de personnes morales formé d'une société mère (institution financière ou holding) et de personnes morales qui lui sont affiliées.

PROJET

Entrée en vigueur et processus de mise à jour

La ligne directrice sur la gestion des risques liés aux instruments dérivés est effective à compter du xx mois 201X.

En regard de l'obligation légale des institutions de suivre des pratiques de gestion saine et prudente, l'Autorité s'attend à ce que chaque institution s'approprie les principes de la présente ligne directrice en élaborant des stratégies, politiques et procédures adaptées à sa nature, sa taille, la complexité de ses activités et son profil de risque, et qu'elle les mette en œuvre d'ici le xx mois 201X (2 ans après la mise en vigueur). Dans la mesure où une institution a déjà mis en place un tel encadrement, l'Autorité pourra vérifier si cet encadrement permet à l'institution de rencontrer les exigences prescrites par la loi.

Cette ligne directrice sera actualisée en fonction des développements en matière de gestion des risques liés aux instruments dérivés et à la lumière des constats effectués dans le cadre des travaux de surveillance menés auprès des institutions financières.

PROJET

1. Gestion saine et prudente des risques liés aux instruments dérivés

Une saine gestion des risques liés aux instruments dérivés repose sur la formulation écrite d'une politique et des procédures définissant clairement les orientations de l'institution en la matière. Ainsi, la gestion des risques liés aux instruments dérivés devrait faire partie de la gestion intégrée des risques de l'institution et être compatible avec les orientations de l'institution, son niveau de fonds propres, sa stratégie, son expérience en matière de placements et son appétit pour le risque.

L'institution financière devrait considérer l'application des principes de gestion des risques liés aux instruments dérivés en parallèle avec sa stratégie et la politique de placement qu'elle s'est fixées. La ligne directrice sur la gestion des placements⁴ précise davantage les attentes de l'Autorité à cet égard.

Il importe de mentionner que cette ligne directrice ne couvre pas les aspects touchant la comptabilité des instruments dérivés ni les exigences en matière de fonds propres, ces dernières étant spécifiquement couvertes par les normes de capitalisation respectives.

Les principes proposés par la présente ligne directrice s'adressent tant aux utilisateurs finaux des instruments dérivés qu'aux négociants. L'institution financière est considérée comme utilisateur final lorsqu'elle utilise les instruments à des fins de gestion de risques en s'engageant dans des opérations de couverture et de prises de position dans le cadre de transactions courantes pour son propre compte. Elle est considérée comme négociant lorsqu'elle agit à titre d'intermédiaire entre deux utilisateurs ou plus fréquemment comme contrepartie. À cet effet, elle négocie les instruments dérivés pour réaliser des profits (selon les statuts qui lui sont applicables et la stratégie qu'elle a retenue) par spéculation, arbitrage, tenue de marché ou une combinaison de ces derniers.

2. Cadre général de la gestion de risques liés aux instruments dérivés

Principe 1 : Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction

L'Autorité s'attend à ce que la gestion des risques liés aux instruments dérivés soit supportée par une gouvernance efficace et efficiente.

L'Autorité considère que le conseil d'administration et la haute direction sont ultimement responsables des décisions relatives aux activités portant sur les instruments dérivés et qu'ils devraient en assurer un contrôle étroit, en considérant l'opacité de ces instruments, leurs risques et le caractère changeant de leurs marchés.

⁴ Autorité des marchés financiers, Ligne directrice sur la gestion des placements, mois 201x.

PROJET

La ligne directrice sur la gouvernance⁵ propose des principes en matière de saine gestion que l'institution financière devrait considérer en regard des spécificités de la gestion des risques liés aux instruments dérivés.

Le conseil d'administration et la haute direction devraient également instaurer une culture de gestion de risques en encourageant des discussions entre ses membres, la haute direction et le personnel impliqué dans les activités portant sur les instruments dérivés, quant aux risques encourus par l'institution et le processus de gestion de ceux-ci.

Rôles et responsabilités du conseil d'administration

Dans le cadre de la gestion des risques liés aux instruments dérivés, les rôles et les responsabilités qui incombent au conseil d'administration devraient être principalement de :

- approuver la politique relative aux activités portant sur les instruments dérivés;
- s'assurer que les membres possèdent collectivement les connaissances nécessaires pour comprendre les risques d'utilisation des instruments dérivés. Le conseil d'administration peut au besoin, mandater un comité pour ce faire ou faire appel à des intervenants externes indépendants;
- approuver l'appétit pour le risque et les niveaux de tolérance aux risques que l'institution est prête à assumer pour les activités liées aux instruments dérivés;
- s'informer régulièrement des risques encourus par l'institution en regard des activités qui impliquent des instruments dérivés;
- s'assurer que des mécanismes de contrôle interne et de vérification relatifs aux instruments dérivés sont en place.

Rôles et responsabilités de la haute direction

Dans le cadre de la gestion des risques liés aux instruments dérivés, les rôles et les responsabilités qui incombent à la haute direction devraient être principalement :

- définir l'appétit pour le risque et les niveaux de tolérance aux risques que l'institution est prête à assumer pour les activités liées aux instruments dérivés;
- autoriser, restreindre ou interdire l'utilisation des instruments dérivés conformément aux politiques et procédures mises en place et s'assurer que les limites soient respectées sur une base continue;
- s'assurer que l'institution possède la capacité de vérifier les modèles d'évaluation des prix de façon indépendante, particulièrement dans le cas de l'utilisation d'instruments dérivés de gré à gré;

⁵ Autorité des marchés financiers, Ligne directrice sur la gouvernance, avril 2009.

PROJET

- s'assurer que l'information pertinente lui soit transmise quant à la nature des activités liées aux instruments dérivés ainsi qu'aux risques qui lui sont liés;
- s'assurer du respect des dispositions légales et réglementaires relatives aux instruments dérivés;
- comprendre les méthodes et mesures d'évaluation des risques et juger de la pertinence et de la cohérence des hypothèses soutenant les analyses, selon l'appétit pour le risque de l'institution;
- s'assurer à la fois de la suffisance et de l'adéquation des fonds propres de l'institution en regard de son exposition aux risques associés aux instruments dérivés;
- s'assurer qu'elle dispose d'un personnel indépendant et compétent qui soit rémunéré sur la base d'incitatifs de profitabilité à long terme.

Principe 2 : Indépendance, compétence et rémunération

L'Autorité s'attend à ce que les activités portant sur les instruments dérivés soient prises en charge par un personnel indépendant et compétent. La politique de rémunération de ce personnel devrait être établie de façon à éviter une incitation potentielle à une prise de risque excessive.

Indépendance

Dans le cadre de la gestion des activités portant sur les instruments dérivés, on distingue trois fonctions : la salle des marchés « Front Office », le service post-marché « Back Office » et le service intermédiaire « Middle Office ». L'institution devrait s'assurer que ces trois fonctions soient indépendantes afin notamment de prévenir les prises de risque excessives, les fraudes potentielles et les conflits d'intérêts.

Compétence

Le personnel des trois fonctions citées précédemment devrait avoir les compétences nécessaires à l'exécution des mandats respectifs. Pour cela, ce personnel devrait posséder une formation adéquate et l'expérience nécessaire à la compréhension des risques auxquels l'institution s'expose. Il devrait également avoir une connaissance adéquate de la politique et des procédures relatives aux activités portant sur les instruments dérivés de l'institution. Si tel n'est pas le cas, l'institution devrait privilégier le fait de faire affaire avec un courtier spécialisé dans la mesure où elle a l'intention d'utiliser des instruments dérivés.

De plus, le personnel du service intermédiaire, qui supervise et contrôle les activités liées aux instruments dérivés devrait détenir les connaissances nécessaires à l'appréciation des risques liés à ces activités notamment afin de prévenir les prises de risque excessives, les fraudes ou les malversations.

PROJET

Rémunération

D'une part, la politique de rémunération devrait être établie de façon à éviter des pratiques jugées risquées, telle que la recherche de rendements plus élevés par la prise de risques excessive. Par exemple, la rémunération du personnel de la salle des marchés ne devrait pas être étroitement liée à la rentabilité des transactions sur instruments dérivés. D'autre part, la rémunération du personnel du service post-marché et le personnel du service intermédiaire ne devrait pas être liée aux bénéfices produits par le personnel de la salle des marchés. Il importerait également que la rémunération soit établie dans une perspective de long terme puisqu'il pourrait s'avérer par exemple, que des profits reflétés par une rémunération à court terme, se traduisent par une perte à long terme.

Principe 3 : Principes relatifs à l'utilisation des instruments dérivés

L'Autorité s'attend à ce que l'institution instaure des limites précises et sans ambiguïtés à l'égard de ses activités portant sur les instruments dérivés et qu'elle s'assure de leur respect.

Limites d'utilisation

Les types d'instruments dérivés que l'institution a l'intention d'utiliser devraient faire l'objet de l'autorisation préalable du conseil d'administration ou d'un comité mis en place à cet effet par le conseil d'administration. Le conseil d'administration et la haute direction devraient également restreindre ou interdire l'utilisation de certains instruments dérivés, s'ils le jugent nécessaire.

L'exposition de l'institution aux instruments dérivés devrait être limitée en fonction des objectifs d'utilisation et des risques qui leur sont liés. Les limites d'utilisation des instruments dérivés devraient faire partie intégrante des limites générales fixées notamment dans le cadre de la politique de placement de l'institution. Ces limites devraient prendre en considération la diversification. Ainsi, des limites peuvent être applicables aux transactions par type de produit ou selon les marchés. Dans le même ordre d'idée, l'institution devrait également imposer des limites quantitatives à son exposition à l'égard d'une contrepartie. Ces limites peuvent être établies sur deux niveaux :

- un niveau qui exige que la position soit analysée (« reporting limit ») ;
- un niveau qui exige la fermeture de positions afin de respecter à nouveau cette limite (« hard limit »).

Les positions prises par l'institution devraient se situer à l'intérieur des limites établies. Chaque limite non respectée doit être analysée et traitée de la même façon, qu'elle résulte en une perte ou en gain. Si les limites sont dépassées, le personnel du service intermédiaire devrait intervenir pour empêcher la prise de risques additionnels et en aviser sans délai la haute direction qui informe le conseil d'administration. Ce dernier pourrait autoriser ces dépassements, s'il les considère justifiés.

PROJET

Autorisation à l'égard de l'utilisation d'instruments dérivés

Avant d'entreprendre des activités sur instruments dérivés, la haute direction et le conseil d'administration devraient s'assurer que les mécanismes de contrôles internes soient adéquats et que toutes les approbations nécessaires aient été obtenues. Les autorisations préalables à la réalisation des transactions sur instruments dérivés devraient prendre en considération, entre autres, les éléments suivants :

- les objectifs visés par l'utilisation des instruments dérivés;
- les risques pouvant découler de ces instruments;
- les méthodes que l'institution entend utiliser pour mesurer, surveiller et contrôler les risques liés aux instruments dérivés;
- les normes comptables et le traitement fiscal applicables;
- les dispositions légales et réglementaires relatives aux instruments dérivés;
- la suffisance des fonds propres;
- les ressources requises pour effectuer les transactions sur instruments dérivés (systèmes fiables et efficaces, spécialistes possédant une expérience spécifique, etc.).

Restriction ou interdiction quant à l'utilisation de certains instruments dérivés

Puisque, le marché des instruments dérivés est en constante évolution, le conseil d'administration et la haute direction devraient s'assurer sur une base permanente de la pertinence de transiger certains types d'instruments dérivés. Ainsi, il pourrait s'avérer approprié de restreindre ou d'interdire l'utilisation de certains types d'instruments dérivés lorsque, par exemple :

- l'exposition potentielle ne peut pas être mesurée de manière fiable;
- la complexité ou l'ampleur d'une position pourrait rendre difficile le dénouement de celle-ci (p.ex. : les transactions de dérivés de gré à gré);
- une vérification indépendante du prix n'est pas possible;
- la solvabilité des contreparties n'est pas satisfaisante;
- la complexité du produit et les risques qui y sont associés sont incompris.

Les activités portant sur les instruments dérivés impliquent une prise de risque. Le personnel de la salle des marchés devrait pouvoir prendre des positions sur des variations futures du marché qu'il juge pertinentes même si elles impliquent le dépassement des limites établies. Lorsque les opportunités le justifient, une autorisation de dérogation temporaire aux limites devrait être demandée au conseil d'administration et à la haute direction. Tous dépassements autorisés devraient être documentés.

PROJET

3. Évaluation des risques liés aux instruments dérivés

Principe 4 : Risques spécifiques aux instruments dérivés

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière identifie et évalue les risques spécifiques liés à ses activités relatives aux instruments dérivés.

Les instruments dérivés sont sujets aux mêmes risques que les instruments financiers qualifiés de plus traditionnels. Toutefois, de par leur nature plus opaque, et leur effet de levier, les risques qui leur sont associés se manifestent différemment, et de ce fait, nécessitent une évaluation plus précise et un suivi plus rapproché.

La présente section propose un aperçu des risques les plus typiques en matière d'instruments dérivés et une explication sommaire de ceux-ci. En ce sens, elle ne se veut pas une énumération exhaustive de l'ensemble des risques. Si tel n'est pas le cas, elle devrait faire affaire avec un courtier spécialisé dans la mesure où elle entend utiliser des instruments dérivés.

Risques spécifiques liés aux instruments dérivés standardisés

Les instruments dérivés standardisés sont négociés sur un marché organisé, telle une bourse. L'exposition au risque de crédit pour les instruments dérivés standardisés est assumée par la chambre de compensation qui s'appuie sur des dépôts de garanties obligatoires et des conventions de compensation. Ces mécanismes sont mis en place afin de limiter le risque de crédit et les problèmes de liquidité si les participants ne peuvent honorer leurs engagements. Toutefois, les appels de marge peuvent avoir des conséquences sur la liquidité de l'institution financière lorsque les prix fluctuent considérablement sur le marché. Donc, il est essentiel de comprendre la façon dont la chambre de compensation applique sa procédure afin de déterminer les niveaux de marge.

Risques spécifiques liés aux instruments dérivés de gré à gré

Tout instrument dérivé qui n'est pas standardisé est un instrument dérivé de gré à gré. En d'autres mots, ce type d'instrument dérivé est négocié sur un marché hors cote. Contrairement aux instruments dérivés standardisés, les dérivés de gré à gré peuvent difficilement être transférés ou dénoués compte tenu de leur nature « taillée sur mesure ». De plus, les instruments dérivés de gré à gré ne peuvent être annulés que par un accord de la contrepartie. De façon générale, les institutions se départissent de leurs expositions en s'engageant dans des positions à caractéristiques similaires, mais opposées afin de compenser les positions initiales. Cette pratique réduit le risque de marché, mais contribue à l'accroissement du risque de crédit, du risque de liquidité et des frais de transactions.

PROJET

Dans le cas des instruments dérivés de gré à gré, le risque de crédit est assumé par les contreparties. Avant de transiger un instrument dérivé, l'institution financière devrait prendre en considération la situation financière globale de ses contreparties et leur capacité de remplir leurs obligations. À cette fin, elle doit établir des critères d'admissibilité pour ses contreparties. L'institution financière devra également exiger des dépôts de fonds ou de biens. Elle peut aussi recourir à des accords de compensation.

Effet de levier

Étant donné l'importance de l'effet de levier de certains instruments dérivés, le risque de marché est amplifié. Des fluctuations minimales de la valeur du sous-jacent peuvent engendrer d'importantes fluctuations de la valeur de l'instrument dérivé. Cet impact peut être aggravé si les flux monétaires de l'instrument dérivé sont basés sur un multiple de la valeur du sous-jacent. La volatilité de la valeur de l'instrument dérivé contenant un effet de levier peut être élevée. Une politique d'utilisation de l'effet de levier devrait être élaborée et mise en œuvre.

Risque de règlement et de préréglément

Le risque de crédit relatif aux instruments dérivés prend la forme de risque de règlement et de risque de préréglément. Ce dernier peut se manifester par une baisse de la valeur d'un instrument dérivé (lorsque le paiement des flux monétaires se détériore) ou une baisse de sa valeur actuelle. Par contre, le risque de règlement est le risque assumé par l'institution lorsqu'elle s'est acquittée de ses obligations aux termes d'un contrat, mais n'a pas encore été payé par la contrepartie. Le risque de règlement devient un risque de crédit en cas de défaillance de la contrepartie pendant la période de règlement attribuable notamment au décalage horaire et au fait que les jours fériés diffèrent entre les pays lorsqu'il y a des transactions internationales.

Dépendamment des modalités de livraison, le risque de règlement est plus élevé que le risque de préréglément pour la majorité des instruments dérivés. Afin d'assurer une gestion adéquate de ses risques, l'institution devrait être au fait du processus de règlement des instruments dérivés transigés et des risques qui y sont liés.

Risque opérationnel

L'institution financière devrait s'assurer que les systèmes informatiques et les modèles d'évaluation des instruments dérivés sont fiables afin d'atténuer les risques de manipulation et d'erreurs. Les modèles et les systèmes utilisés pour l'évaluation des instruments dérivés peuvent être à la source de pertes considérables. Ces pertes peuvent être attribuables, par exemple, à l'inadéquation des modèles, à des hypothèses biaisées, à la défaillance des systèmes informatiques, à la falsification des résultats, etc. Pour atténuer ou contrer ces risques, l'accès aux systèmes informatiques d'évaluation des instruments dérivés devrait être restreint aux utilisateurs désignés selon leurs besoins.

PROJET

Principe 5 : Analyses par scénarios et simulations de crise

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière procède régulièrement à des analyses par scénarios et à des simulations de crise afin de déterminer l'impact potentiel de l'utilisation des instruments dérivés sur sa santé financière.

Les scénarios simulés peuvent être des événements historiques extrêmes, des scénarios hypothétiques, mais envisageables ou, idéalement, une combinaison des deux. L'analyse sur la base de scénarios permet de dresser un portrait plus complet des risques auxquels l'institution est exposée en lien avec ses activités portant sur les instruments dérivés. Les simulations de crise effectuées par l'institution financière devraient couvrir explicitement tant l'utilisation des instruments dérivés les plus simples que les plus complexes. Les simulations de crise pourraient par exemple considérer des facteurs tels que :

- les actifs sous-jacents et leur exposition aux fluctuations de différents facteurs (taux d'intérêt, taux de change, etc.);
- les dispositions spécifiques des contrats (dépôts de fonds ou de biens, accords-cadres de compensation, etc.);
- l'effet de levier;
- les divergences non-anticipées des corrélations;
- les périodes de forte volatilité ainsi que les périodes de stagnation au niveau des marchés;
- l'incidence d'une diminution des liquidités sur les coûts de transaction;
- les appels de marge / les demandes additionnelles de garantie;
- l'exercice des options avant échéance;
- les demandes de dénouement avant échéance.

De même, le personnel de la salle des marchés devrait évaluer les instruments dérivés sur la base de différentes hypothèses et procéder à des analyses par scénarios et à des simulations de crise avant de prendre une position. Les modèles d'évaluation du service post-marché et du service intermédiaire devraient quant à eux, être plus conservateurs dans la reconnaissance des profits tout au long de la vie d'une position d'instrument dérivé.

Des rapports périodiques, découlant des simulations devraient indiquer les gains et les pertes qui pourraient se réaliser pour des mouvements spécifiques du marché. Les gains et les pertes prévisionnels devraient être confrontés aux gains et pertes réalisés afin de s'assurer de la fiabilité des évaluations effectuées. La méthode retenue d'évaluation des instruments dérivés devrait être dûment documentée.

PROJET

4. Atténuation des risques liés aux instruments dérivés

Principe 6 : Admissibilité des contreparties

L'Autorité s'attend à ce que l'institution s'assure que les contreparties pour ses activités portant sur les instruments dérivés soient qualifiées aux termes de la LID et qu'elles soient admissibles en fonction de la politique qu'elle a élaborée.

En vertu de la LID, un dérivé de gré à gré ne peut être créé ou mis en marché sans l'agrément de l'Autorité que s'il est conclu entre deux contreparties qualifiées. Ainsi, l'institution qui désire créer ou mettre en marché un dérivé de gré à gré doit en outre, s'assurer que la contrepartie est bien qualifiée au sens de la LID. De plus, il incombe à l'institution financière de mettre en place les processus de conformité nécessaires et utiles lui permettant de s'assurer que la contrepartie avec laquelle elle désire conclure un dérivé de gré à gré, est aussi une contrepartie qualifiée au sens de la LID.

L'institution financière devrait énoncer explicitement dans sa politique, les critères que les contreparties devraient respecter afin d'être admissibles et les conditions contractuels nécessaires afin de permettre la prise de position de dérivé de gré à gré. Elle devrait également limiter la concentration de ses positions par contrepartie et s'assurer que le risque de contrepartie soit bien reflété dans les marges et demandes de garantie.

Afin de maintenir le risque de contrepartie à un niveau acceptable, l'institution peut imposer des limites de positions vis-à-vis chaque contrepartie de l'institution ou bien imposer une limite d'exposition au risque de contrepartie pour l'ensemble des positions. La méthode utilisée pour mesurer le risque de contrepartie devrait être fonction du volume et du niveau de complexité des activités portant sur les instruments dérivés.

L'évaluation de l'admissibilité des contreparties pourrait reposer sur des éléments tels que :

- l'importance des expositions par contrepartie;
- les probabilités de défaut des contreparties;
- les corrélations entre les probabilités de défaut associées aux contreparties;
- les taux de recouvrement espérés dans le cas de défaut;
- les montants à risque;
- les garanties offertes.

PROJET

La haute direction devrait recevoir des rapports justifiant les engagements de crédit pour chacune de ses contreparties. Ces rapports devraient également considérer les autres engagements de prêts que l'institution peut avoir contractés avec ses contreparties. L'institution pourrait mandater une tierce partie pour faire le suivi des règlements et compensations pour certaines transactions de gré à gré et les documenter.

Principe 7 : Dépôts de garanties

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière examine tous les aspects relatifs aux dépôts de garanties dans lesquels elle s'engage en tant que receveur ou donneur.

Plusieurs aspects doivent être considérés par l'institution financière avant qu'elle ne s'engage dans des dépôts de fonds ou de biens. À cet égard, l'institution financière devrait considérer entre autres :

- les types de biens à accepter ou à donner à titre de sûreté ou de dépôt de garanties;
- les limites de concentration des fonds ou des biens par émetteur, pays, industrie ou classe d'actifs;
- la corrélation des prix des titres reçus en dépôt avec celui de l'instrument dérivé transigé;
- le moment de la livraison du bien déposé en garantie (au moment de la conclusion de la transaction, de la baisse de la cote de crédit de la contrepartie, du changement du niveau de l'exposition, etc.);
- les méthodes d'évaluation (la fréquence de la réévaluation, marge de sécurité (« haircuts »), etc.);
- la possibilité d'hypothéquer ou de réhypothéquer les biens;
- la capacité d'accéder aux fonds et aux biens ou la capacité de les réaliser notamment lorsque les dépôts sont dans une autre juridiction;
- les clauses de règlement de différends.

Lorsque l'institution effectue un dépôt de fonds, elle devrait s'assurer que sa liquidité n'est pas compromise et que son profil de risque global n'est pas affecté négativement, plus particulièrement en période de crise.

PROJET

Principe 8 : Accords de compensation

L'Autorité s'attend à ce que l'institution documente les accords de compensation auxquelles elle est partie pour les transactions existantes et futures sur instruments dérivés et en vérifie la pertinence juridique.

Pour réduire le risque de contrepartie, une institution peut recourir à des ententes de compensation avec ses contreparties. Les accords de compensation permettent des compensations par règlement ou par liquidation. Une institution financière désirant conclure des ententes de compensation pour ses activités portant sur les instruments dérivés devrait notamment :

- signer un contrat ou un accord écrit de compensation;
- disposer d'avis juridiques écrits qui concluent qu'en cas de contestations judiciaires, l'exposition correspond au montant net en vertu des lois de toutes les instances pertinentes;
- s'assurer qu'avant d'inclure une transaction dans une tranche de compensation, la transaction est prise en compte dans les avis juridiques;
- mettre à jour les avis juridiques afin d'assurer la force exécutoire permanente du contrat ou de l'accord de compensation;
- conserver tous les documents relatifs aux contrats et aux accords de compensation;
- analyser toutes les clauses de résolution incluses dans les contrats ou accords de compensation et en évaluer les risques.

PROJET

Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente

En lien avec sa volonté de favoriser l'instauration de pratiques de gestion saine et prudente au sein des institutions financières, l'Autorité entend procéder dans le cadre de ses travaux à l'évaluation du degré d'observance des principes énoncés à la présente ligne directrice, en considérant les attributs propres à chaque institution. En conséquence, l'efficacité et la pertinence des stratégies, politiques et procédures mises en place ainsi que la qualité de la supervision et du contrôle exercé par le conseil d'administration et la haute direction, seront évaluées.

Les pratiques en matière de gestion des instruments dérivés évoluent constamment. L'Autorité s'attend à ce que les instances décisionnelles de l'institution financière connaissent les meilleures pratiques en la matière et se les approprient, dans la mesure où celles-ci répondent à leurs besoins.

DERIVATIVES RISK MANAGEMENT GUIDELINE

November 2009

DRAFT

Table of Contents

Preamble	3
Introduction	4
Scope.....	5
Coming into effect and updating	6
1. Sound and prudent derivatives risk management	7
2. General framework for derivatives risk management.....	7
Principle 1: Roles and responsibilities of the board of directors and senior management	7
Principle 2: Independence, competence and compensation	9
3. Assessment of derivatives risks.....	11
Principle 4: Risks specific to derivatives	11
Principle 5: Scenario analysis and stress testing.....	13
4. Mitigating derivatives risks	14
Principle 6: Eligibility of counterparties	14
Principle 7: Margin deposit	15
Principle 8: Netting agreements.....	16
Supervision of sound and prudent management practices	17

DRAFT**Preamble**

The *Autorité des marchés financiers* ("AMF") establishes guidelines setting out its expectations with respect to financial institutions' legal requirement to follow sound and prudent management practices. These guidelines therefore cover the execution, interpretation and application of this requirement.

The AMF favours a principles-based approach rather than a specific rules-based approach. As such, the guidelines provide financial institutions with the necessary latitude to determine the requisite strategies, policies and procedures for implementation of such management principles and to apply sound practices based on the nature, size and complexity of their activities.

The AMF considers governance, integrated risk management and compliance (GRC) as the foundation stones for sound and prudent management of financial institutions and, consequently, as the basis for the prudential framework provided by the AMF.

This guideline is part of this approach and sets out the AMF's expectations regarding sound and prudent derivatives risk management practices.

DRAFT

Introduction

Although derivatives are used for managing risks, they can also be a major source of risk and can ultimately act as factors which causes financial market instability. Derivatives are basically subject to the same risks as so-called traditional financial instruments. However, by their very nature, the risks tied to derivatives can manifest themselves differently and, in the case of certain instruments, may be amplified. For instance, highly leveraged positions may increase the risks tied to the use of derivatives such that the financial markets may be undermined. This may result in the threat of systemic risk.

Moreover, the complexity of some of these instruments as well as the speed and frequency of transactions may increase the risk of losses. In some cases, significant losses may be incurred in a matter of days, if not hours. As well, the compensation system, when closely tied to performance, may encourage front-office staff to excessive risk-taking.

The AMF therefore considers derivatives risks to be sufficiently important to specifically set out its expectations with respect thereto. Under the various sector-based laws it administers,¹ the AMF has the power to establish guidelines regarding sound and prudent management practices for financial institutions.

With this in mind, financial institutions should adopt sound management practices for their derivatives activities and ensure that the use of derivatives is properly conducted. The AMF expects financial institutions to perform an analysis of their needs to determine the appropriateness of using derivatives and, as the case may be, to use such instruments based on the competence of staff. Specific measures to manage the risks particularly related to derivatives should also be put into place as part of the institution's integrated risk management.

The principles set out in this guideline with respect to derivatives risk management are in keeping with the approach favoured by the *Derivatives Act*² which came into force on February 1, 2009. For the sake of uniformity, derivatives terminology used in this guideline is consistent with the terminology used in the *Derivatives Act*. Moreover, recognizing that derivatives markets and products are constantly evolving, both this guideline and the Act provide a responsive, flexible and modern framework for these types of instruments.

¹ *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32, ss. 325.0.1 and 325.0.2;
An Act respecting financial services cooperatives, R.S.Q., c. C-67.3, s. 565;
An Act respecting trust companies and savings companies, R.S.Q., c. S-29.01, s. 314.1.

² *Derivatives Act*, R.S.Q., c. I-14.01.

DRAFT

Scope

This derivatives risk management guideline is intended for insurers of persons (life and health), damage insurers, portfolio management companies controlled by an insurer, mutual insurance associations, financial services cooperatives as well as trust and savings companies, which are governed by the following Acts:

- *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32
- *An Act respecting financial services cooperatives*, R.S.Q., c. C-67.3
- *An Act respecting trust companies and savings companies*, R.S.Q., c. S-29.01.

This guideline applies to financial institutions operating independently as well as to financial institutions operating as members of a financial group.³ As regards financial services cooperatives and mutual insurance associations that are members of a federation, the standards or policies adopted by the federation should be consistent with—and even converge on—the principles of sound and prudent management prescribed by law and detailed in this guideline.

The generic terms “financial institution” and “institution” refer to all financial entities covered by the scope of this guideline.

³ For purposes of this guideline, “financial group” refers to any group of legal persons composed of a parent company (financial institution or holding company) and legal persons affiliated therewith.

DRAFT**Coming into effect and updating**

This derivatives risk management guideline will come into effect on month xx, 201X.

With respect to the legal requirement of institutions to follow sound and prudent management practices, the AMF expects each institution to develop strategies, policies and procedures based on its nature, size, complexity and risk profile, to ensure the adoption of the principles underlying this guideline by month xx, 201X (2 years after the coming into effect). Where an institution has already implemented such a framework, the AMF may verify whether it enables the institution to satisfy the requirements prescribed by law.

This guideline will be updated based on developments in derivatives risk management and in light of the AMF's observations in the course of its supervision of financial institutions.

DRAFT

1. Sound and prudent derivatives risk management

Sound derivatives risk management requires that a financial institution establish a written policy and written procedures clearly defining its orientations in the matter. Derivatives risk management should therefore form part of an institution's integrated risk management and be compatible with the institution's orientations, level of capital, strategy, investment experience and risk appetite.

The financial institution should consider the application of derivatives risk management principles in conjunction with the investment strategy and policy adopted by it. The Investment Management Guideline⁴ sets out the AMF's expectations in this regard in greater detail.

It should be noted that this guideline does not cover factors related to the compatibility of derivatives or capital requirements, which are discussed specifically in respective capital adequacy standards.

The principles set out in this guideline apply to end users of derivatives as well as to derivatives traders. A financial institution is considered to be an end user when it uses derivatives to manage risk by carrying out hedging and assuming positions in the course of current account transactions on its own behalf. It is considered to be a trader when it acts as an intermediary between two users or more frequently as a counterparty. It trades in derivatives to earn a profit (in accordance with its articles and the strategy adopted by it) through speculation, arbitrage, market making or a combination thereof.

2. General framework for derivatives risk management

Principle 1: Roles and responsibilities of the board of directors and senior management

The AMF expects derivatives risk management to be supported by effective and efficient governance.

The AMF considers the board of directors and senior management to be ultimately responsible for decisions made with respect to derivatives activities and it expects them to exercise tight control over such activities, given the lack of transparency of derivatives, the risks related to derivatives and the changing nature of the derivatives markets.

The Governance Guideline⁵ sets out sound management principles that a financial institution should consider in light of the particular nature of derivatives risk management.

⁴ *Autorité des marchés financiers*, Investment Management Guideline, Month 201x.

⁵ *Autorité des marchés financiers*, Governance Guideline, April 2009.

DRAFT

The board of directors and senior management should also instil a culture of risk management by fostering discussions among its members, senior management and staff involved in derivatives activities, as regards the risks faced by the institution and the process for managing such risks.

Roles and responsibilities of the board of directors

The roles and responsibilities of the board of directors with regard to a financial institution's derivatives risk management should principally be as follows:

- approve the policy applicable to derivatives activities;
- ensure that board members as a whole have the required knowledge to understand the risks related to the use of derivatives. When necessary, the board can mandate a committee for such purpose or call on independent external resources;
- approve the risk appetite and risk tolerance levels the institution is prepared to assume with respect to derivatives activities;
- inquire on a regular basis about the risks tied to derivatives activities faced by the institution;
- ensure that internal controls and audit mechanisms relating to derivatives are in place.

Roles and responsibilities of senior management

The roles and responsibilities of senior management with regard to a financial institution's derivatives risk management should principally be as follows:

- define the risk appetite and risk tolerance levels the institution is prepared to assume with respect to derivatives activities;
- approve, limit or prohibit the use of derivatives in accordance with the existing policies and procedures, and ensure that the limits are followed on a continuous basis;
- ensure that the institution has the ability to verify the price valuation models independently, particularly where over-the-counter derivatives are used;
- ensure that relevant information is provided to it regarding the nature of the institution's derivatives activities and the risks tied thereto;
- ensure compliance with the legal and regulatory provisions applicable to derivatives;

DRAFT

- understand risk assessment methods and measures, and determine the relevance and consistency of the assumptions used to support analysis, in light of the institution's risk appetite;
- ensure the institution has adequate and sufficient capital with respect to risk exposures related to derivatives.
- ensure the institution has an independent and qualified staff whose compensation is based on long-term profit incentives.

Principle 2: Independence, competence and compensation

The AMF expects derivatives activities to be handled by independent and qualified staff. The compensation policy for these staff members should be established so as to avoid potentially encouraging excessive risk-taking.

Independence

The management of derivatives activities includes three distinct functions: the front office, the back office and the middle office. The institution should ensure that these three functions are independent, in particular so as to prevent excessive risk-taking, potential fraud and conflicts of interest.

Competence

Staff assigned to the three functions referred to previously should have the necessary skills to perform their respective mandates. Thus, they should have appropriate training and the necessary experience to understand the risks to which the institution is exposing itself. They should also be adequately familiar with the institution's policy and procedures related to derivatives activities. Otherwise, the institution should seek to conduct business with a specialized dealer if it intends to use derivatives.

Furthermore, middle office staff supervising and controlling derivatives activities should have the knowledge required to appreciate the risks tied to such activities, in particular so as to prevent excessive risk-taking, fraud and embezzlement.

Compensation

The compensation policy should be established so as to avoid practices considered to be risky, such as excessive risk-taking in order to obtain higher returns. For example, front office staff compensation should not be closely tied to the profitability of derivatives transactions. At the same time, compensation of back-office staff and middle-office staff should not be tied to the profits generated by front-office staff. As well, it is important to establish compensation on a long-term basis, since profits reflected in short-term compensation may for example result in a long-term loss.

DRAFT

Principle 3: Principles relating to the use of derivatives

The AMF expects financial institutions to establish specific and unambiguous limits on their derivatives activities and ensure compliance therewith.

Limits

The types of derivatives which the institution intends to use should be subject to the prior authorization of the board of directors or a committee created for that purpose by the board. The board of directors and senior management should also limit or prohibit the use of certain derivatives if they deem it necessary to do so.

The institution's exposure to derivatives should be limited based on the purpose for using derivatives and the risks tied thereto. The limits on the use of derivatives should form an integral part of the general limits set by the institution, in particular in connection with the institution's investment policy. These limits should take diversification into consideration. Thus, limits may apply to transactions by type of product or by marketplace. In the same vein, the institution should also set quantitative limits on its counterparty exposure. These limits should be set at two levels:

- reporting limits (where positions must be analyzed);
- hard limits (where positions must be liquidated to comply with limits).

The positions taken by the institution should fall within the established limits. Any limit that is exceeded must be analyzed and treated in the same manner, regardless of whether a loss or gain is generated. Where limits are exceeded, middle-office staff should intervene to prevent additional risks from being taken and promptly notify senior management, who will report the matter to the board of directors. The board may decide to authorize any excess limits if it deems it appropriate to do so.

Authorization to use derivatives

Before undertaking derivatives activities, senior management and the board of directors should ensure that internal control mechanisms are adequate and that all necessary approvals have been obtained. Authorizations prior to derivatives transactions should take the following elements, among others, into consideration:

- the intended purpose for using derivatives;
- the potential risks related to such instruments;
- the methods which the institution intends to use to measure, monitor and control the risks related to derivatives;

DRAFT

- the applicable accounting standards and tax treatment;
- the legal and regulatory provisions applicable to derivatives;
- capital adequacy.
- the resources required to trade in derivatives (reliable and efficient systems, specialists with specific expertise, etc.).

Restriction or prohibition on the use of certain derivatives

With the derivatives market constantly changing, the board of directors and senior management should ensure, on a permanent basis, the suitability of trading in certain types of derivatives. Thus, it may be appropriate to limit or prohibit the use of certain types of derivatives in the following situations, among others:

- the potential exposure cannot be measured reliably;
- it may be difficult to close out a position because of its complexity or magnitude (e.g.: over-the-counter derivatives transactions);
- it is impossible to obtain an independent review of the price of the derivative;
- the creditworthiness of counterparties is not satisfactory.
- the complexity of the product and related risks are improperly understood.

Derivatives activities involve risk-taking. Front-office staff should be able to take positions on future market fluctuations that they consider appropriate even if doing so involves exceeding the established limits. When the opportunities justify it, authorization to temporarily depart from limits should be sought from the board of directors and senior management. All authorized limit excesses should be documented.

3. Assessment of derivatives risks

Principle 4: Risks specific to derivatives

The AMF expects financial institutions to identify and assess the specific risks related to their derivatives activities.

Derivatives are subject to the same risks as so-called traditional financial instruments. However, given their additional lack of transparency and their leverage effect, the risks tied to derivatives can manifest themselves differently, thereby requiring a more precise assessment and more frequent monitoring.

DRAFT

This section provides an overview of the risks most typically related to derivatives and a brief explanation. It is therefore not an exhaustive list of risks. An institution should conduct business with a specialized dealer if it intends to use derivatives.

Specific risks tied to standardized derivatives

Standardized derivatives are traded on a published market, such as an exchange. Credit risk exposure for standardized derivatives is assumed by the clearing house, which relies on compulsory margin deposits and clearing agreements. These mechanisms exist in order to limit credit risk and liquidity problems if market participants are unable to honour their commitments. However, margin calls may affect a financial institution's liquidity when market prices fluctuate significantly. In order to determine margin levels, it is therefore necessary to understand how the clearing house applies its procedure.

Specific risks tied to over-the-counter derivatives

Any non-standardized derivative is an over-the-counter derivative. In other words, this type of derivative is not traded on an organized exchange. By contrast with standardized derivatives, given that over-the-counter derivatives are "tailor-made" instruments, it is difficult to transfer them or close out a position. Furthermore, over-the-counter derivatives can be cancelled only with the counterparty's approval. Generally speaking, institutions limit their exposures by taking positions with similar but opposing characteristics so as to offset the initial positions. This practice reduces the market risk, but increases credit risk, liquidity risk and transaction fees.

In the case of over-the-counter derivatives, the credit risk is assumed by the counterparties. Before trading in a derivative, the financial institution should consider the overall financial position of the counterparty and its ability to honour its commitments. To this end, the financial institution should establish eligibility criteria for its counterparties. It should also require that cash or property be deposited as security. Furthermore, it may enter into netting agreements.

Leverage effect

Due to the significant leverage effect of certain derivatives, market risk is amplified. Minor fluctuations in the value of the underlying interest can cause major fluctuations in the value of the derivative. This impact may increase if cash flows from the derivative are based on a multiple of the value of the underlying interest. The value of a derivative that has a leverage effect can be highly volatile. A policy for use of the leverage effect should be developed and implemented.

Settlement and pre-settlement risk

Credit risk in derivatives takes the form of settlement risk and pre-settlement risk. The latter can result in a decrease in the value of a derivative (if cash flow payments decline) or a decrease in its current value. Settlement risk is the risk assumed by the institution when it has satisfied its obligations under a contract, but has not yet been paid by the counterparty. A settlement risk becomes a credit risk if the counterparty defaults during the settlement period; in international transactions this is usually due to time zone differences and the fact that legal holidays differ from country to country.

DRAFT

Depending on the terms of delivery, settlement risk is greater than pre-settlement risk for the majority of derivatives. In order to manage its risks properly, the institution should be familiar with the settlement process for the derivatives it trades and the risks related thereto.

Operational risk

The financial institution should ensure that its computer systems and the models used for valuing derivatives are reliable so as to mitigate the risk of manipulation or error. The models and systems used to value derivatives can be a source of significant losses. These losses may result, among other things, from inadequate models, biased assumptions, computer system deficiencies and the falsification of findings. To mitigate or counter these risks, access to the computer systems used to value derivatives should be restricted to designated users, in accordance with their requirements.

Principle 5: Scenario analysis and stress testing

The AMF expects financial institutions to carry out scenario analysis and stress testing on a regular basis so as to determine the potential impact of the use of derivatives on their financial health.

The simulated scenarios may be extreme historical events, hypothetical—yet plausible—scenarios, or, ideally, a combination of the two. Scenario analysis allow the institution to draw up a more complete profile of the risks to which it is exposed in connection with its derivatives activities. The financial institution's stress testing should explicitly cover the use of ordinary derivatives as well as the use of more complex derivatives. For example, stress testing could take the following factors into consideration:

- the underlying interests and their exposure to fluctuations due to various factors (interest rates, exchange rates, etc.);
- specific contractual provisions (deposit of cash or property, master netting agreement, etc.);
- the leverage effect;
- unanticipated discrepancies in correlations;
- periods of high market volatility and market stagnation;
- the effect of decreased liquidity on trading costs;

DRAFT

- margin calls/requests for additional security deposits;
- the exercise of options before maturity;
- requests to close out positions before maturity.

Moreover, front-office staff should evaluate derivatives based on various assumptions and carry out scenario analysis and stress testing before taking a position. The valuation models used by the back office and middle office should be more conservative in recognizing profits throughout the life of a position in derivatives.

Periodic reports based on testing should indicate the profits and losses that could result from specific market fluctuations. Forecast profits and losses should be compared with actual profits and losses in order to ensure the reliability of the valuations performed. The valuation method adopted for derivatives should be duly documented.

4. Mitigating derivatives risks

Principle 6: Eligibility of counterparties

The AMF expects financial institutions to ensure that the counterparties to their derivatives activities are accredited under the *Derivatives Act* and are eligible based upon the policy they have elaborated.

Under the *Derivatives Act*, an over-the-counter derivative may not be created or marketed without authorization by the AMF unless the transaction is entered into by two accredited counterparties. A financial institution that seeks to create or market an over-the-counter derivative must therefore ensure that the counterparty is properly accredited under the Act. In addition, it is the responsibility of the institution to implement any useful compliance process needed to ensure that the counterparty with which it intends to enter into an over-the-counter derivatives transaction is accredited under the Act.

The financial institution's policy should explicitly state the criteria that counterparties must meet in order to be eligible as well as the contractual terms required for taking positions in over-the-counter derivatives. The institution should also limit the concentration of its positions per counterparty and be satisfied that any counterparty risk is properly factored in margins and requests for security deposits.

In order to maintain counterparty risk at an acceptable level, the institution can impose position limits for each counterparty or impose an overall counterparty risk exposure limit for all its positions. The method used to measure counterparty risk should be based on the volume and complexity of its derivatives activities.

DRAFT

Assessing the eligibility of counterparties could be based on the following elements, among others:

- the extent of exposure per counterparty;
- the probabilities of default by counterparties;
- correlations between the probabilities of default associated with the counterparties;
- the expected recovery rate in the event of a default;
- the amounts at risk;
- the security offered.

Reports should be provided to senior management justifying the credit commitments for each of the institution's counterparties. These reports should also take into consideration the other loan commitments the institution has made with its counterparties. The institution could mandate a third party to monitor settlements and netting in respect of certain over-the-counter transactions and provide documentation.

Principle 7: Margin deposit

The AMF expects financial institutions to examine all aspects of the margin deposits in which they are involved, whether as receiving parties or depositors.

The financial institution should consider several elements before becoming involved with a deposit of cash or property, including the following:

- the type of property to be accepted or given as security or as a guarantee deposit;
- cash or property concentration limits per issuer, country, industry or asset class;
- the correlation between the price of the securities deposited and the price of the derivative being traded;
- the time of delivery of the asset deposited as security (concurrently with the transaction, when the counterparty's credit rating decreases, when there is a change in the exposure level, etc.);
- the valuation methods (frequency of revaluations, haircuts, etc.);
- the possibility of hypothecating or rehypothecating property;

DRAFT

- the ability to access or realize the cash and property, particularly when the deposits are in another jurisdiction;
- dispute resolution clauses.

When the institution deposits cash, it should ensure that its liquidity is not thereby compromised and that its overall risk profile is not adversely affected, particularly in times of crisis.

Principle 8: Netting agreements

The AMF expects financial institutions to document the netting agreements to which they are parties for existing and future derivatives transactions and verify the legality of such agreements.

An institution may enter into netting agreements with its counterparties in order to reduce counterparty risk. Netting agreements allow for netting through settlement or liquidation. A financial institution seeking to enter into netting agreements for its derivatives activities should:

- sign a netting contract or written netting agreement;
- obtain written legal opinions to the effect that in the event of legal dispute of the agreement, the institution's exposure will be equal to the net amount under the laws of all relevant jurisdictions;
- ensure that a given transaction has been taken into consideration in the legal opinions before including that transaction in a netting tranche;
- update the legal opinions in order to ensure that the netting contract or agreement continues to be enforceable;
- retain all documents relating to netting contracts or agreements;
- analyze all termination clauses included in the netting contracts or agreements and assess the risks thereof.

DRAFT**Supervision of sound and prudent management practices**

To foster the establishment of sound and prudent management practices within financial institutions, the AMF, acting within the scope of its activities, intends to assess the degree of compliance with the principles set forth in this guideline in light of the specific attributes of each institution. Consequently, it will examine the effectiveness and relevance of the strategies, policies and procedures adopted by financial institutions as well as the quality of oversight and control exercised by their board of directors and senior management.

Derivatives management practices are constantly evolving. The AMF therefore expects decision makers at financial institutions to remain current with best practices and to adopt such practices, to the extent that they address their needs.

Ligne directrice sur les pratiques commerciales

Avis est donné par l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») que le projet de *Ligne directrice sur les pratiques commerciales* est publié pour consultation. Cette ligne directrice s'adresse aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux coopératives de services financiers ainsi qu'aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne qui sont régies par les lois administrées par l'Autorité.

Les institutions financières et toutes personnes intéressées à communiquer leurs commentaires sont invitées à les fournir au plus tard le 31 mars 2010. Il est à noter que les commentaires soumis seront rendus publics à défaut d'avis contraire à cet effet.

Le projet de la ligne directrice est également accessible sur la page d'accueil du site Web de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca, à la section « Consultation publique ».

Soumission des commentaires

Les commentaires doivent être soumis à :

M^e Anne-Marie Beaudoin
Secrétaire de l'Autorité
Autorité des marchés financiers
800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3
Télécopieur : (514) 864-6381
Courrier électronique : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

François Dufour
Direction des normes et vigie
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4673
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Courrier électronique: francois.dufour@lautorite.qc.ca

Le 6 novembre 2009



LIGNE DIRECTRICE SUR LES PRATIQUES COMMERCIALES

Novembre 2009

PROJET

TABLE DES MATIÈRES

	Page	Partie	Section
Préambule	3		
Introduction	4		
Approche préconisée pour la ligne directrice	5		
Champ d'application	6		
Entrée en vigueur et processus de mise à jour	7		
Surveillance des pratiques commerciales	8		
ATTENTES GÉNÉRALES		A	
Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction			A1
Conception, sélection, promotion et distribution de produits et services financiers			A2
Prestation de conseils			A3
Examen des plaintes et règlement des différends			A4
Protection des renseignements obtenus des consommateurs			A5
ATTENTES SPÉCIFIQUES		B	
Dépôts et assurances			B1
Dépôts			B2
Assurances			B3
Coopératives de services financiers			B4
Sociétés de fiducie et Sociétés d'épargne			B5
Assureurs de dommages			B6
Assureurs de personnes			B7

PROJET

Préambule

La présente ligne directrice est une indication des attentes de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») à l'égard de l'obligation légale des institutions financières de suivre de saines pratiques commerciales. Elle porte sur l'exécution, l'interprétation et l'application de cette obligation imposée aux institutions financières.

Dans cette optique, l'Autorité privilégie une approche basée sur des principes plutôt que d'édicter des règles précises. Or, la présente ligne directrice diffère de celles déjà en place en ce qu'elle se fonde partiellement sur des règles prévues par la législation et la réglementation en vigueur¹. La ligne directrice confère néanmoins aux institutions financières la latitude nécessaire leur permettant de déterminer elles-mêmes les stratégies, politiques et procédures pour la mise en œuvre des principes permettant de suivre de saines pratiques commerciales et de voir à leur application en regard de la nature, de la taille et de la complexité de leurs activités.

L'Autorité considère la gouvernance, la gestion intégrée des risques et la conformité (GRC) comme les assises sur lesquelles doivent reposer de saines pratiques commerciales et conséquemment, les bases sur lesquelles l'encadrement prudentiel donné par l'Autorité s'appuiera.

La présente ligne directrice s'inscrit dans cette perspective et énonce les attentes de l'Autorité en matière de saines pratiques commerciales pour les institutions financières.

¹ Par exemple, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (« LDPSF ») et ses règlements.

PROJET

Introduction

La mondialisation des marchés financiers, le décloisonnement de l'offre, les structures organisationnelles complexes, le recours à l'ingénierie financière et l'évolution des technologies de l'information sont parmi les facteurs ayant contribué à créer un environnement à plus haut risque pour les institutions financières. Les questions d'éthique, d'intégrité et de compétence sont également prépondérantes pour une industrie qui repose sur la confiance. Dans cette perspective, l'engagement ferme des membres de conseils d'administration et hauts dirigeants à gérer tous les risques et par le fait même le risque d'atteinte à la réputation, devient un facteur déterminant à la bonne conduite des institutions. Cet engagement implique une surveillance de leurs pratiques commerciales, car elles peuvent nuire à leur réputation et constituer une menace pour leur solvabilité.

L'Autorité, à titre de régulateur, doit notamment protéger les intérêts des consommateurs de produits et les utilisateurs de services financiers², soutenir la confiance du public dans l'industrie et ainsi, favoriser la stabilité du système financier. Dans cette optique, l'Autorité estime que les institutions financières ont, à titre de producteurs, promoteurs ou distributeurs de produits et services financiers, la responsabilité d'agir dans le meilleur intérêt de leurs clients.

En regard de son habilitation prévue³ aux diverses lois sectorielles administrées par l'Autorité, cette dernière donne la présente ligne directrice aux institutions financières, précisant ainsi ses attentes à l'égard de l'obligation légale de suivre des saines pratiques commerciales⁴.

Les attentes décrites s'inspirent des principes fondamentaux et des orientations énoncés par les instances internationales⁵ favorisant de saines pratiques commerciales ainsi que de nombreux documents produits par divers régulateurs, organismes d'autoréglementation ou associations de l'industrie.

² Le terme générique « consommateur » est utilisé dans le cadre de la présente pour désigner tant les consommateurs (assurés, épargnants, investisseurs, emprunteurs) de produits que les utilisateurs de services financiers.

³ *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, articles 325.0.1 et 325.0.2;
Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., c. C-67.3, article 565;
Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, L.R.Q., c. S-29.01, article 314.1.

⁴ *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, article 222.2;
Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., c. C-67.3, article 66.1;
Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, L.R.Q., c. S-29.01, article 177.3.

⁵ Banque des règlements internationaux, Principes fondamentaux pour un contrôle bancaire efficace, Octobre 2006.
Association internationale des contrôleurs d'assurance, Principes de base en matière d'assurance, Octobre 2003.

PROJET

Approche préconisée pour la ligne directrice

Afin de développer un encadrement des pratiques commerciales empreint d'un souci de cohérence et favorisant le traitement équitable des consommateurs, la ligne directrice sur les pratiques commerciales se déploie en deux parties.

La partie A de la ligne directrice met l'emphase sur une démarche intersectorielle, divulguant les attentes générales de l'Autorité relatives à la conception, la sélection, la promotion et la distribution de produits et services financiers.

La partie B est quant à elle segmentée en fonction des secteurs financiers visés ou du type d'institutions concernées. Elle énonce certaines attentes plus spécifiques à l'égard d'un produit, un service ou une activité donnée, en précision des éléments couverts dans la partie A ou encore, en lien avec la législation et la réglementation existantes.

Cette structure permet d'apporter les modifications ou d'y ajouter des éléments au besoin, notamment afin de traiter des situations particulières.

PROJET

Champ d'application

La présente ligne directrice sur les pratiques commerciales est applicable aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux sociétés mutuelles d'assurance, aux coopératives de services financiers, aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne régis par les lois suivantes :

- *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. C-67.3
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, L.R.Q., c. S-29.01.

Enfin, cette ligne directrice s'applique tant à l'institution financière qui opère de façon autonome qu'à celle qui fait partie d'un groupe financier⁶. Dans le cas des coopératives de services financiers et des sociétés mutuelles d'assurance membres d'une fédération, les normes ou politiques adoptées à leur intention par la fédération, doivent être cohérentes, voire convergentes, avec les principes de saines pratiques commerciales prescrites par la loi ainsi qu'avec les attentes indiquées à la présente ligne directrice.

Les expressions génériques « institution financière » ou « institution » sont utilisées pour faire référence à toutes les entités visées par le champ d'application.

⁶ Aux fins d'application de la présente, est considéré comme « groupe financier », tout ensemble de personnes morales formé d'une société mère (institution financière ou holding) et de personnes morales qui lui sont affiliées.

PROJET

Entrée en vigueur et processus de mise à jour

La ligne directrice sur les pratiques commerciales est effective à compter du xx mois 201X.

En regard de l'obligation légale des institutions de suivre de saines pratiques commerciales, l'Autorité s'attend à ce que chaque institution s'approprie les attentes de la présente ligne directrice en élaborant des stratégies, politiques et procédures adaptées à sa nature, sa taille, la complexité de ses activités et son profil de risque, et qu'elle les mette en œuvre d'ici le xx mois 201X (2 ans après la mise en vigueur). Dans la mesure où une institution a déjà mis en place un tel encadrement, l'Autorité pourra vérifier si celui-ci permet à l'institution de rencontrer les exigences prescrites par la loi.

Cette ligne directrice sera actualisée en fonction de l'évolution des meilleures pratiques commerciales et des problématiques qui importeront le plus en termes de protection des intérêts des consommateurs québécois. Cette actualisation sera également effectuée à la lumière des constats dégagés dans le cadre des travaux de surveillance menés auprès des institutions financières, des données recueillies sur les plaintes et des sondages menés auprès des institutions ou des consommateurs.

PROJET

Surveillance des pratiques commerciales

En lien avec sa volonté de favoriser l'instauration de saines pratiques commerciales au sein des institutions financières, l'Autorité entend procéder dans le cadre de ses travaux à l'évaluation du degré d'observance des attentes énoncées à la présente ligne directrice, en considérant les attributs propres à chaque institution. En conséquence, l'efficacité et la pertinence des stratégies, politiques et procédures mises en place par l'institution pour atteindre les résultats attendus en matière de saines pratiques commerciales ainsi que la qualité de la supervision indépendante exercée par le conseil d'administration et la haute direction pour s'assurer qu'ils s'y conforment sur le plan opérationnel seront évaluées.

De plus, les pratiques commerciales sont nombreuses et ne cessent d'évoluer. L'Autorité s'attend à ce que les instances décisionnelles de l'institution financière connaissent et s'approprient les meilleures pratiques, dans la mesure où celles-ci répondent à leurs besoins.

PROJET

PARTIE A

ATTENTES GÉNÉRALES

	Section
Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction	A1
Conception, sélection, promotion et distribution de produits et services financiers	A2
Prestation de conseils	A3
Examen des plaintes et règlement des différends	A4
Protection des renseignements obtenus des consommateurs	A5

PROJET

Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction

A1. Rôles et responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction

L'Autorité s'attend à ce que les membres du conseil d'administration et de la haute direction participent activement à l'élaboration et la mise en œuvre de saines pratiques commerciales orientées notamment vers la protection des intérêts des consommateurs.

En considérant les rôles et responsabilités qui leur sont respectivement dévolus au sein de la Ligne directrice sur la gouvernance⁷, le conseil d'administration et la haute direction devraient notamment :

- démontrer leur engagement constant dans l'atteinte des résultats attendus en matière de pratiques commerciales, notamment :
 - élaborer des stratégies et des plans de mise en œuvre pour les réaliser;
 - identifier un haut dirigeant responsable de s'acquitter des initiatives visant à établir et promouvoir de saines pratiques commerciales;
 - développer une structure de rémunération des hauts dirigeants orientée sur des résultats à long terme;
 - mettre en place des rapports internes incluant les renseignements et les indicateurs les plus utiles pour leur permettre d'apprécier la performance de l'institution en matière de pratiques commerciales;
- s'assurer que l'encadrement de l'institution supporte l'atteinte des résultats attendus en matière de saines pratiques commerciales, notamment :
 - atténuer les risques de ventes inappropriées pour les besoins des consommateurs;
 - assurer, le cas échéant, une prestation de conseils de qualité;
 - traiter équitablement les plaintes des consommateurs;
 - protéger les renseignements obtenus des consommateurs;
- mettre en place un code d'éthique et de déontologie et communiquer au personnel l'importance d'en connaître la teneur et de s'y conformer;
- mettre en place des mécanismes et des contrôles permettant de s'assurer que les dérogations aux politiques et procédures ou toutes autres situations qui menacent la protection des intérêts des consommateurs font l'objet d'une attention particulière de la part des instances décisionnelles.

⁷ Autorité des marchés financiers, Ligne directrice sur la gouvernance, Avril 2009.

PROJET

Conception, sélection, promotion et distribution des produits et services financiers

A2. Conception, sélection, promotion et distribution de produits et services financiers

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière développe un encadrement qui, de la sélection ou de la conception des produits et services financiers jusqu'à leur distribution, atténue les risques de ventes inappropriées pour les besoins des consommateurs.

Indépendamment de la structure organisationnelle ou de la configuration opérationnelle de l'institution, sa situation au sein d'un groupe et les rapports qu'elle y entretient, son recours ou non à des tiers⁸ ou à des réseaux de distribution indépendants et certifiés, l'Autorité s'attend à ce que l'institution agisse dans le meilleur intérêt de ses clients.

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière établisse des politiques et des procédures et mette en place des contrôles qui permettent d'offrir aux consommateurs des produits et services financiers qui répondent à leurs besoins, une information appropriée pour une prise de décision éclairée ainsi que, le cas échéant, des conseils de qualité pour réduire l'incidence de ventes inappropriées.

Avant de mettre en marché un produit ou service financier, l'institution devrait en effectuer une révision diligente en lien avec son modèle d'affaires, la réglementation existante et sa gestion des risques. Les politiques, procédures et contrôles mis en place devraient permettre notamment :

- d'offrir un produit ou un service viable et qui permet au consommateur de profiter d'un niveau sain de concurrence sur les marchés financiers;
- de cibler les consommateurs pour qui le produit ou le service est susceptible de répondre à leurs besoins de même que ceux pour lesquels il est susceptible de ne pas convenir;
- d'analyser les questions d'ordre financier, comptable et fiscal et d'évaluer les risques liés au produit ou service⁹, en considérant notamment les changements (menaces, débouchés) associés à l'environnement ou découlant des orientations de l'institution qui pourraient éventuellement nuire aux consommateurs;
- de prévoir les modes de distribution appropriés au produit ou au service en considérant notamment la législation et la réglementation en vigueur¹⁰ et la nécessité ou non d'assurer une prestation de conseils;

⁸ Par exemple, pour la conception de produits et de services, l'élaboration et la diffusion de documents d'information, du matériel publicitaire, du recrutement ou la formation de personnes assurant la prestation de conseils, etc..

⁹ Par exemple, les risques de crédit, de marché, de liquidité, d'assurance, de réputation et de conformité.

¹⁰ Distribution des produits d'assurance au Québec assujetti à la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 et ses règlements.

PROJET

Conception, sélection, promotion et distribution des produits et services financiers

- de prévoir les besoins en information des consommateurs pour une prise de décision éclairée, en tenant compte du fait qu'ils n'ont pas tous les mêmes besoins à cet égard;
- de prévoir, s'il y a lieu, la divulgation aux consommateurs de toute situation fondée sur des circonstances susceptibles de limiter ou de compromettre l'impartialité des conseils;
- de s'assurer que l'information destinée aux consommateurs puisse leur être communiquée sur demande et au moment opportun;
- de s'assurer que l'information destinée aux consommateurs par voie électronique, puisse également être disponible sur support papier;
- de planifier les besoins en information et en formation des personnes assumant la prestation de conseils afin d'assurer une connaissance et une compréhension adéquate des caractéristiques et des risques du produit ou service visé, et qu'ils puissent dégager toute information pertinente devant être communiquée aux consommateurs;
- de prévoir une évaluation minutieuse des principales caractéristiques d'un nouveau produit ou service et des documents d'information afférents par des personnes compétentes émanant de tous les secteurs concernés de l'institution¹¹, incluant un produit ou service en provenance d'une tierce partie;
- de s'assurer que l'information relative au produit ou au service est claire, pertinente, véridique et non trompeuse et que le tout respecte la législation ou la réglementation en vigueur, le cas échéant;
- de prévoir la révision du matériel publicitaire et des autres communications destinées aux consommateurs, indépendamment de la personne ou de l'organisme qui a préparé ou conçu ces documents;
- de prévoir que le consommateur puisse avoir accès, suite à l'achat initial d'un produit ou d'un service, à de l'information additionnelle;
- de prévoir des systèmes et des contrôles pour aviser les consommateurs des correctifs apportés au produit ou au service, le cas échéant;
- de prévoir le maintien d'un dossier sur la révision diligente effectuée par l'institution à l'égard du produit ou du service;
- de prévoir un suivi du produit ou du service après son lancement pour s'assurer qu'il répond toujours aux besoins des consommateurs ciblés, évaluer la performance des différents modes de distribution utilisés en matière de saines pratiques commerciales ou encore, apporter les correctifs requis.

¹¹ Conformité, gestion des risques, finances, ventes, etc..

PROJET

Prestation de conseils

A3. Prestation de conseils

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière s'assure d'une prestation de conseils de qualité.

Certains produits et services financiers offerts sur le marché présentent peu de risques pour les consommateurs et ne requièrent pas de conseils. D'autres produits et services, parfois complexes, difficiles à comprendre ou à évaluer ou pouvant avoir des conséquences sur la situation financière d'un consommateur, nécessitent des conseils.

Que la prestation de conseils soit directe ou indépendante¹², l'Autorité s'attend à ce que l'institution s'assure de la meilleure prestation de conseils possible. Par conséquent, l'institution devrait mettre en place des politiques, des procédures et des contrôles afin de s'assurer d'une prestation de conseils de qualité, respectant les exigences légales et réglementaires, le cas échéant¹³. La prestation de conseils devrait prévoir notamment :

- une analyse juste et équitable des éléments pertinents;
- la communication, au moment approprié, d'une information qui tient compte du niveau de connaissance et d'expérience du consommateur en matière de produits et services financiers, de manière à appuyer une prise de décision éclairée;
- la divulgation de toute situation susceptible de compromettre l'impartialité des conseils, de les limiter ou de placer les intérêts de l'institution ou autres tiers avant ceux du consommateur.
- les éléments que doivent contenir les « dossiers clients » de manière à ce que l'institution puisse exercer un contrôle indépendant *a posteriori* sur la qualité des conseils, apporter les correctifs requis à la prestation de conseils ou être en mesure de traiter équitablement les plaintes qui lui sont formulées.

Pour assurer une prestation de conseils de qualité, l'institution devrait notamment :

- établir des pratiques de recrutement qui permettent de cibler les comportements soulevant des doutes quant à l'éthique, à l'intégrité, à la compétence, au jugement et au sens des responsabilités qui sont des critères essentiels à une prestation de conseils de qualité. De telles pratiques pourraient prévoir notamment :
 - un contrôle initial puis périodique;

¹² Directement de l'institution ou par le biais d'un distributeur indépendant et certifié.

¹³ Par exemple, la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2 (« LDPSF ») et ses règlements.

PROJET

Prestation de conseils

- les compétences recherchées;
- l'obtention de renseignements;
- les procédures découlant des renseignements obtenus;
- les règles pour vérifier qu'ils sont toujours aptes à exercer leurs fonctions¹⁴;
- établir un programme de formation continue permettant aux personnes assumant la prestation de conseils :
 - d'être au fait des tendances du marché, de la conjoncture économique, des innovations et des modifications apportées aux produits et services;
 - de maintenir un niveau approprié de connaissance sur leur secteur d'activité, incluant les caractéristiques et les risques des produits et services;
 - de connaître les exigences légales et réglementaires;
 - de connaître les exigences relatives à la communication de l'information sur les produits et services et à une divulgation appropriée de toute situation susceptible de compromettre l'impartialité des conseils ou de les limiter;
 - de connaître la documentation sur les produits et services et de répondre aux questions pouvant raisonnablement être anticipées;
 - de donner des conseils judicieux au consommateur suite à une analyse juste et équitable des éléments pertinents, dont ses besoins;
- établir et revoir périodiquement le système d'évaluation de la performance des personnes assumant la prestation de conseils et leur structure de rémunération, afin d'encourager de saines pratiques commerciales¹⁵.

¹⁴ En vertu de la LDPSF, l'assureur qui donne directement des conseils (« cabinet assureur ») doit vérifier périodiquement que ses représentants demeurent certifiés. De plus, en vertu de l'art. 104 de cette même loi, un assureur qui donne directement des conseils doit aviser l'Autorité lorsqu'il met fin à ses engagements avec un représentant. S'il met fin à ses engagements pour des motifs liés à l'exercice de ses activités, il doit informer l'Autorité de ces motifs.

¹⁵ La performance ne devrait pas s'établir seulement sur la base de conseils qui se convertissent en ventes.

PROJET

Examen des plaintes et règlement des différends

A4. Examen des plaintes et règlement des différends

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière traite équitablement les plaintes des consommateurs, selon une politique et des procédures simples, accessibles et efficaces.

Selon les dispositions législatives prévues aux lois administrées par l'Autorité¹⁶, toute institution devrait traiter équitablement les plaintes qui lui sont formulées pour préserver la confiance du consommateur. À cette fin, l'institution devrait établir un processus indépendant et identifier une personne responsable de l'examen des plaintes et du règlement des différends. L'institution devrait se doter d'une politique et de procédures permettant notamment :

- d'examiner les plaintes formulées en lien avec un produit ou service, quel que soit son mode de distribution, et de régler les différends qui en découlent, le cas échéant;
- de documenter les données sur les plaintes;
- de faire la promotion et la divulgation de son processus d'examen des plaintes et de règlement des différends et de faciliter son accès pour le consommateur, sur place, au téléphone ou en ligne;
- de confirmer par écrit et sans délai la réception de la plainte;
- d'informer par écrit et sans délai le consommateur de la possibilité de demander de transmettre à l'Autorité une copie de son dossier s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen;
- de prévoir un délai maximal pour le traitement de la plainte et une réponse écrite résumant clairement les motifs de sa position;
- de s'assurer que les personnes qui assurent la prestation de conseils connaissent les procédures relatives à l'examen des plaintes et du règlement des différends et qu'elles communiquent ces informations aux consommateurs;
- de mettre en place des rapports internes lui permettant de cerner les tendances, de mettre en lumière les aspects à améliorer, de cibler les modes de distribution, les produits ou services en cause, d'identifier les intervenants qui ont contrevenu aux principes de saines pratiques commerciales et de prendre les mesures appropriées pour corriger les lacunes.

¹⁶ *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c.A-32, articles 285.29 à 285.31 et 285.33;
Loi sur les coopératives de services financiers, L.R.Q., c.C-67.3, articles 131.1, 131.2 et 131.4;
Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, L.R.Q., c.S-29.01, articles 153.1, 153.2 et 153.4.

PROJET

Protection des renseignements obtenus des consommateurs**A5. Protection des renseignements obtenus des consommateurs**

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière traite les renseignements obtenus des consommateurs avec la confidentialité appropriée.

Le vol, la perte, le mauvais usage des renseignements obtenus des consommateurs ou toutes pratiques commerciales déloyales représentent un risque pour le consommateur et une menace pour la réputation des institutions et du secteur financier en général. Ces événements peuvent entraîner des pertes financières significatives pour les consommateurs concernés comme pour les institutions.

Dans le cadre d'une évaluation et d'une gestion continue des risques associés à la sécurité de l'information, l'institution devrait prendre les mesures appropriées pour atténuer les probabilités de survenance de ces événements.

L'institution devrait mettre en place une politique et des procédures relatives à la protection des renseignements obtenus des consommateurs en conformité avec les lois et règlements applicables¹⁷. Toutes les mesures nécessaires, incluant des programmes de sensibilisation à la sécurité de l'information destinés au personnel de tous les niveaux de l'organisation et aux consommateurs, devraient être prises pour assurer notamment que les renseignements obtenus des consommateurs :

- ne soient pas divulgués ni utilisés à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le consommateur ne consente à leur divulgation ou à leur utilisation et qu'il soit en mesure de réaliser la portée de son consentement, ou que les lois ou les règlements applicables ne l'exigent;
- ne soient pas utilisés au préjudice du consommateur ou avec l'objectif d'en tirer avantage.

Ces mesures devraient être endossées par la haute direction et le conseil d'administration. Elles devraient évoluer avec les changements organisationnels de l'institution et tenir compte de l'émergence de nouvelles menaces à la sécurité de l'information.

L'institution devrait divulguer rapidement aux consommateurs que des renseignements les concernant ont fait l'objet d'un bris de confidentialité. Elle devrait également informer l'Autorité de tout manquement important à la protection des renseignements obtenus des consommateurs.

¹⁷ *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, L.R.Q., c.P-39.1; *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*, L.R.Q., c. C-1.1.

Le cas échéant, *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, L.R.Q., c. D-9.2; Voir également le *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres* (n° 10); *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, (L.Q. 1998, c-37, a. 223 1^{er} al. Par. 11^o et 12^o; A.M. 2009-06, 2005-05-19, G.O. 2009-09-25.

PROJET

PARTIE B

ATTENTES SPÉCIFIQUES

	Section	Sous-section
DÉPOTS ET ASSURANCES	B1	
DÉPÔTS	B2	
Offre de billets à capital protégé		B2-1
ASSURANCES	B3	
Traitement et règlement des réclamations		B3-1
COOPÉRATIVES DE SERVICES FINANCIERS	B4	
SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE	B5	
ASSUREURS DE DOMMAGES	B6	
Transferts en bloc d'un volume d'affaires		B6-1
Financement des assureurs à l'endroit des cabinets de courtage		B6-2
ASSUREURS DE PERSONNES	B7	

PROJET

Dépôts

Offre de billets à capital protégé

B2-1. Offre de billets à capital protégé**Contexte**

Au cours des dernières années, les billets à capital protégé (« BCP ») ont évolué vers des structures de plus en plus complexes avec divers profils risque/rendement. Un large éventail d'actifs sous-jacents est dorénavant associé aux BCP tels que les placements non gérés (p. ex. : paniers d'actions, obligations, indices boursiers, devises) ou les fonds gérés activement (p. ex. : organismes de placement collectif). Les consommateurs peuvent donc avoir de la difficulté à bien comprendre les risques, les frais et le rendement éventuel qui leur sont associés.

Afin de s'assurer que les consommateurs disposent de toutes les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées lorsqu'ils envisagent d'acheter de tels produits, l'Autorité précise ses attentes quant au contenu des informations que les institutions devraient divulguer selon les divers modes de vente (en personne, par téléphone et en ligne), ainsi que la manière et le moment où elles devraient le faire. De plus, l'Autorité s'attend à ce que les institutions fournissent aux consommateurs qui le demandent, certaines autres informations courantes qui les aideront à surveiller leurs investissements.

Par souci de cohérence, les attentes de l'Autorité présentées à la présente Sous-section B2-1 sont harmonisées avec celles du règlement fédéral intitulé « *Règlement sur les billets à capital protégé* »¹⁸.

L'Autorité s'attend à ce que toutes les communications qu'une institution effectue auprès d'un consommateur conformément aux attentes prévues dans la présente Sous-section soient faites dans un langage simple et clair et de manière à ne pas induire le consommateur en erreur.

Définitions

Aux fins de la présente Sous-section B2-1 :

le billet à capital protégé se définit comme un instrument financier émis par une institution à un consommateur et qui prévoit :

- que l'institution est tenue de payer une ou plusieurs sommes déterminées, en tout ou en partie, en fonction d'un indice ou d'une valeur de référence, notamment :
 - la valeur marchande d'une valeur mobilière, d'une denrée, d'un fonds de placement ou d'un autre instrument financier;
 - le taux de change applicable entre deux devises;
- que le montant du capital que l'institution est tenue de rembourser à l'échéance ou avant est égal ou supérieur à la somme totale payée par le consommateur pour le billet.

¹⁸ DORS/2008-180 (Gaz. Can. II).

PROJET

Dépôts

Offre de billets à capital protégé

Le terme « intérêt » relativement à un billet à capital protégé s'entend notamment du rendement à payer par l'institution aux termes du billet à l'égard du capital.

1. Informations à communiquer au préalable

L'Autorité s'attend à ce que les consommateurs disposent de l'information qui peut vraisemblablement influencer leur décision d'investir dans un BCP.

Sous réserve des conditions particulières prévues au point 2 de la présente Sous-section, l'Autorité s'attend à ce que l'institution communique au consommateur, sous forme de synopsis, au moins deux jours avant de conclure un contrat visant l'émission d'un BCP, verbalement par l'entremise d'une personne connaissant bien les conditions du billet de même que par écrit, les informations suivantes :

- la durée du billet et les modalités de remboursement du capital et du paiement de l'intérêt, s'il y a lieu;
- les frais et leur incidence sur le paiement de l'intérêt;
- le mode de calcul de l'intérêt et toutes restrictions applicables au paiement de cet intérêt;
- les risques associés au billet, notamment, le cas échéant, le risque qu'il ne produise aucun intérêt;
- la différence entre un BCP et un placement à taux fixe au chapitre du risque et du rendement;
- les circonstances dans lesquelles un BCP peut constituer un placement judicieux;
- les conditions se rattachant à tout marché secondaire offert par l'institution;
- le cas échéant, le fait :
 - que le dépôt relatif au billet n'est pas garanti par le Fonds d'assurance-dépôts au sens de la *Loi sur l'assurance-dépôts*¹⁹ ou assuré par la Société d'assurance-dépôt du Canada;
 - que le billet peut être racheté avant l'échéance et, s'il y a lieu, que le rachat avant l'échéance puisse faire en sorte que le consommateur reçoive une somme inférieure au montant du capital investi;
 - qu'un droit de résolution de l'accord visant l'émission d'un BCP est consenti au consommateur et, en pareil cas, les modalités d'exercice de ce droit;

¹⁹ L.R.Q., c.A-26.

PROJET

Dépôts

Offre de billets à capital protégé

- que le billet prévoit que l'institution est autorisée à le modifier et, si elle l'est, dans quelles circonstances;
- que la structure ou la gestion du billet peut avoir pour effet de placer l'institution en situation de conflit d'intérêts;
- tout autre renseignement qui peut vraisemblablement influencer sur la décision du consommateur d'investir ou non dans le BCP;
- le fait que les informations visées au point 3.1 de la présente Sous-section sont disponibles sur demande et que celles visées au point 3.2 le seront également après l'émission du BCP.

Si l'institution transmet la communication écrite par la poste, l'Autorité considère que la communication écrite est effectuée le cinquième jour ouvrable suivant la date du cachet de la poste.

2. Conditions particulières**2.1 Conclusion de l'accord en personne**

L'Autorité s'attend à ce que les communications verbales et écrites des informations prévues au point 1 de la présente Sous-section puissent être effectuées à tout moment avant la conclusion d'un accord visant l'émission du BCP si l'institution et le consommateur y consentent expressément et que cet accord est conclu en personne.

2.2 Conclusion de l'accord par un moyen électronique*Accord ne prévoyant pas de droit de résolution*

L'Autorité s'attend que l'accord visant l'émission d'un BCP conclu par un moyen électronique puisse s'effectuer sans la communication verbale des informations mentionnées au point 1 de la présente Sous-section. L'institution devrait cependant, au moins deux jours avant la conclusion de l'accord, effectuer la communication écrite visée au point 1 de la présente Sous-section et communiquer au consommateur le numéro de téléphone d'une personne connaissant bien les conditions du billet.

Accord prévoyant un droit de résolution

Dans l'éventualité où l'accord visant l'émission d'un BCP est conclu par un moyen électronique et qu'il prévoit de donner au consommateur un droit de résolution d'au moins deux jours après la date de la conclusion de l'accord, l'Autorité s'attend à ce que l'institution effectue de façon minimale, au moins deux jours avant la conclusion de cet accord, la communication écrite visée au point 1 de la présente Sous-section.

PROJET

Dépôts

Offre de billets à capital protégé

L'Autorité s'attend par ailleurs à ce que l'institution communique au consommateur, avant la conclusion de l'accord ou sans délai après, le numéro de téléphone d'une personne connaissant bien les conditions du billet. Toutefois, si la communication des coordonnées de cette personne est effectuée après la conclusion de l'accord, le délai d'au moins deux jours accordé au consommateur pour résoudre l'accord ne devrait commencer à courir que le jour suivant cette communication.

2.3 Conclusion d'un accord par téléphone prévoyant un droit de résolution

Dans l'éventualité où l'accord visant l'émission d'un BCP est conclu par téléphone et qu'il prévoit de donner au consommateur un droit de résolution d'au moins deux jours après la date de la conclusion de l'accord, l'Autorité s'attend à ce que l'institution effectue, au moins deux jours avant la conclusion de cet accord, la communication verbale visée au point 1 de la présente Sous-section.

L'Autorité s'attend également à ce que l'institution effectue, avant la conclusion de l'accord ou sans délai après, la communication écrite visée au point 1 de la présente Sous-section. Toutefois, si cette communication écrite est effectuée après la conclusion de l'accord, le délai d'au moins deux jours accordé au consommateur pour résoudre l'accord ne devrait commencer à courir que le jour suivant cette communication.

3. Communications additionnelles

3.1 Information détaillée sur les BCP

L'Autorité s'attend à ce que l'institution communique de manière complète toutes les informations mentionnées au point 1 de la présente Sous-section concernant les BCP qu'elle offre, et ce, en les divulguant sur ses sites Web et en les insérant dans un document écrit à transmettre à quiconque lui en fait la demande.

3.2 Informations additionnelles, suite à l'émission d'un BCP

Information relative à la valeur du billet

À la demande du consommateur quant à la valeur de son BCP à une date donnée, l'Autorité s'attend à ce que l'institution puisse lui communiquer sans délai l'information suivante :

- soit la valeur nette de l'actif du BCP à cette date et la relation entre cette valeur et l'intérêt à payer aux termes du BCP; ou
- soit la dernière mesure disponible, avant la date donnée, de l'indice ou de la valeur de référence en fonction duquel l'intérêt à payer aux termes du BCP est déterminé et la relation entre cette mesure et l'intérêt à payer.

PROJET

Dépôts

Offre de billets à capital protégé*Information relative au rachat du billet*

Avant d'acheter ou de racheter, à la demande du consommateur, un BCP qui n'est pas arrivé à échéance, l'Autorité s'attend à ce que l'institution lui communique :

- a) la valeur du billet au dernier jour ouvrable précédent la demande d'achat ou de rachat, ou, la valeur du billet selon la dernière mesure disponible de l'indice ou de la valeur de référence en fonction duquel l'intérêt est déterminé;
- b) le montant de tous les frais et pénalités;
- c) la somme nette qu'il aurait reçue pour l'achat ou le rachat, c'est-à-dire le montant résultant de la soustraction du montant visé à l'alinéa b) de la valeur visée à l'alinéa a);
- d) le mode de calcul de la valeur du BCP, la date à laquelle le calcul est effectué et le fait que cette valeur peut différer de celle communiquée en vertu de l'alinéa a).

Information relative à la modification d'un billet

Avant de procéder à une modification du BCP susceptible d'avoir une incidence sur l'intérêt à payer, l'Autorité s'attend à ce que l'institution communique par écrit aux consommateurs concernés, la teneur de la modification et son incidence éventuelle sur l'intérêt à payer. S'il lui est impossible de divulguer cette information au préalable, l'Autorité s'attend à ce qu'elle le fasse sans délai après la modification.

Information relative à la valeur de référence

Si le BCP cesse d'être lié à un indice ou à une valeur de référence en fonction duquel l'intérêt à payer aux termes du billet devait être déterminé et que, de ce fait, aucun intérêt ne sera payé, l'Autorité s'attend à ce que l'institution communique sans délai ce fait au consommateur.

4. Contenu dans la publicité

Dans chacune des publicités portant sur les BCP, l'Autorité s'attend à ce que l'institution communique clairement la façon dont le public peut obtenir des informations à leur sujet.

Dans chacune de ses publicités énonçant les caractéristiques des BCP ou l'intérêt payé aux termes de ceux-ci, l'Autorité s'attend à ce que l'institution communique également l'information suivante :

- le mode de calcul de l'intérêt à payer et les restrictions applicables au paiement de cet intérêt;

PROJET

Dépôts

Offre de billets à capital protégé

- si la publicité donne un exemple d'une situation où un intérêt serait à payer, un exemple d'une autre situation où aucun intérêt ne serait à payer;
- si la publicité donne un exemple d'une situation où un intérêt serait payé en plus d'un intérêt minimum garanti, un exemple d'une autre situation où seul l'intérêt minimum serait à payer;
- le cas échéant, le fait que le dépôt relatif au billet n'est pas garanti le Fonds d'assurance-dépôts ou assuré par la Société d'assurance-dépôt du Canada.

Lorsque, dans une publicité sur un BCP donné, l'institution utilise de l'information relative au rendement du marché, l'Autorité s'attend à ce qu'elle en fasse une représentation juste et, ce faisant, si elle a recours à des exemples hypothétiques, qu'elle utilise des hypothèses réalistes et en fasse mention dans la publicité. L'Autorité s'attend également à ce qu'elle mentionne dans la publicité le fait que le rendement antérieur du marché n'est pas un indicateur de son rendement futur.

PROJET

Assurance

Traitement et règlement des réclamations

B3-1. Traitement et règlement des réclamations

L'Autorité s'attend à ce que l'assureur interprète de manière uniforme les dispositions des polices et règle promptement et équitablement les réclamations qui lui sont adressées, selon une procédure simple, accessible et efficace.

L'Autorité considère que le traitement et le règlement des réclamations sont des activités déterminantes pour la protection des intérêts des consommateurs.

À cette fin, l'assureur devrait désigner un dirigeant ou un employé responsable du traitement et du règlement des réclamations. L'assureur devrait avoir en place une politique et des procédures qui :

- prévoient que les réclamations sont traitées dans les meilleurs délais possible, avec équité et transparence pour le consommateur;
- créent un environnement favorable à ce que l'expert en sinistre, le cas échéant, respecte notamment les obligations qui lui sont imposées en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*²⁰ et par son code de déontologie;
- prévoient que les dispositions de la police soient interprétées de manière uniforme et dans le but d'en arriver à un règlement équitable;
- permet de divulguer son processus de traitement des réclamations, dont les règles concernant le versement des indemnités, et de faciliter son accès pour le consommateur, aux places d'affaires de l'assureur ou en ligne;
- ne visent pas à refuser une réclamation sans un examen raisonnable, à dissimuler des dispositions de police qui sont pertinentes à la réclamation, à dissuader le consommateur d'obtenir les services d'un avocat ou d'un expert en sinistres le cas échéant, à régler à un montant inférieur à ce qu'il est en droit de recevoir, notamment par le biais d'incitatifs dans la rémunération des employés en charge des réclamations;
- utilisent des méthodes d'évaluation de la validité des réclamations et des pertes qui sont raisonnables, le cas échéant, afin, par exemple, d'éviter le rejet d'une réclamation fondée sur des motifs tels que la non-divulgaration par le consommateur d'un facteur de risque qu'il n'aurait pu raisonnablement s'attendre à devoir divulguer;
- prévoient que les motifs de rejet total ou partiel d'une réclamation, le cas échéant, soient communiqués clairement et avec diligence au consommateur;
- prévoient les mesures qui peuvent être prises par le consommateur si le traitement de la réclamation ou le règlement proposé n'est pas à sa satisfaction;

²⁰ L.R.Q., c. D-9.2.

PROJET

Assurance

Traitement et règlement des réclamations

- prévoient que les personnes ou les sociétés qui agissent en son nom connaissent et respectent :
 - la politique et les procédures de l'institution relatives au traitement et au règlement des réclamations pour qu'elles puissent divulguer une information appropriée au consommateur et l'assister adéquatement dans la phase d'élaboration de la demande de réclamation et pendant tout le processus de gestion de la réclamation;
 - la marche à suivre pour porter plainte auprès de l'assureur et qu'elles puissent informer le demandeur ou le bénéficiaire des mesures qui peuvent être prises par ce dernier lorsque le traitement de sa réclamation ou le règlement proposé n'est pas à sa satisfaction;
- prévoient la documentation des dossiers de réclamation;
- prévoient des rapports de gestion permettant de suivre la performance de l'assureur au chapitre du délai de traitement des réclamations et du degré de satisfaction des demandeurs ou bénéficiaires à l'égard du règlement des réclamations et de mettre en lumière les aspects à améliorer.

PROJET

Transfert en bloc d'un volume d'affaires

Assureurs de dommages

B6-1. Transferts en bloc d'un volume d'affaires

L'Autorité s'attend à ce que le nouveau contrat émis par l'assureur de dommages bénéficiant d'un transfert en bloc propose des protections équivalentes ou supérieures à celles offertes par le contrat antérieur, dans la mesure où elles répondent toujours aux besoins de l'assuré. De plus, l'Autorité s'attend à ce que le transfert en bloc comporte un droit d'examen permettant la résiliation du contrat dans les 10 jours de l'entrée en vigueur de celui-ci.

Le transfert en bloc d'un volume d'affaires (le « transfert en bloc ») est une pratique qui consiste à transférer un volume d'affaires souscrit auprès d'un ou de plusieurs assureurs à un ou plusieurs autres assureurs par un cabinet, un représentant autonome ou une société autonome.

Le transfert en bloc engendre l'émission d'un nouveau contrat d'assurance par l'assureur bénéficiant du transfert, il ne s'agit donc pas d'un renouvellement de contrat.

L'Autorité s'attend à ce que les assurés impliqués dans le cadre de ces transactions soient traités équitablement et qu'ils obtiennent toutes les informations et le temps de réflexion nécessaires à une prise de décision éclairée.

Les assureurs bénéficiant d'un transfert en bloc devraient :

- exiger que le cabinet, le représentant autonome ou la société autonome transmette un avis aux consommateurs concernés par le transfert en bloc. Cet avis devrait être conforme aux exigences réglementaires, le cas échéant²¹;
- n'exiger aucun volume d'affaires minimum à transférer ni d'engagement quant à la période de temps où le volume d'affaires doit être conservé dans leur bilan;
- accepter l'ensemble des assurés faisant parti du transfert en bloc, et ce, pour une période correspondant à un renouvellement²²;
- s'engager à accorder à l'assuré les protections les plus avantageuses entre celles prévues au contrat antérieur et celles prévues au nouveau contrat, et ce, pour une période déterminée correspondant à un renouvellement, à moins qu'un changement soit intervenu dans le risque déclaré;
- s'engager à transmettre la documentation afférente au nouveau contrat le plus tôt possible, de manière à ce que l'assuré dispose de l'information au moins 30 jours, mais au plus 60 jours précédents la date d'entrée en vigueur de ce contrat;

²¹ Référer au projet du *Règlement modifiant le règlement sur les renseignements à fournir au consommateur* publié au Bulletin de l'Autorité le 4 septembre 2009. Ce règlement n'est pas encore en vigueur.

²² Pour les fins de la présente, la durée d'un contrat d'assurance n'est pas limitée au terme courant d'un (1) an, mais correspond plutôt au terme du contrat faisant l'objet du transfert.

PROJET

Transfert en bloc d'un volume d'affaires

Assureurs de dommages

- s'engager à accorder à l'assuré un droit de résilier le contrat d'assurance dans des conditions qui ne lui sont pas préjudiciables :
 - un droit de résiliation de 10 jours à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat;
 - le cas échéant, si l'avis de résiliation a été communiqué par écrit dans les 10 jours de la date d'entrée en vigueur de ce contrat, l'assureur est tenu de lui restituer la portion de la prime perçue pour la période postérieure à la résiliation;
 - l'assuré ne doit pas assumer d'autres frais lors de la résiliation du contrat, lorsque cette dernière est effectuée pendant la période d'examen;
 - les conditions habituelles de résiliation s'appliquent si la résiliation est effectuée après le délai de 10 jours;
- conserver toutes les informations relatives à chacune des ententes de transfert en bloc qu'ils ont conclues, incluant les conditions des transferts.

PROJET

Financement des assureurs à l'endroit des cabinets de courtage

Assureurs de dommages

B6-2. Financement des assureurs à l'endroit des cabinets de courtage

L'Autorité s'attend à ce que l'assureur de dommages voit à ce qu'une divulgation, s'il y a lieu, soit faite au consommateur des activités de financement qui existent entre lui et le cabinet de courtage et qui sont susceptibles de biaiser le rôle-conseil des courtiers auprès des consommateurs.

Le consommateur s'attend généralement à ce que le courtier en assurance de dommages lui procure la meilleure offre de produits d'assurance disponibles sur le marché.

L'existence d'activités de financement d'un assureur (ou des personnes qui lui sont liées) envers un cabinet de courtage (ou des personnes physiques ou morales liées à ce cabinet) soumet ce dernier à des incitatifs qui sont susceptibles de restreindre la latitude du courtier à offrir aux consommateurs la meilleure offre de produit d'assurance disponible sur le marché.

Ces liens peuvent représenter une source de financement importante pour les cabinets. À ce titre, l'Autorité considère qu'il est préférable de les encadrer plutôt que de les interdire.

Outre le concept central de l'encadrement, qui repose sur la divulgation aux consommateurs des liens d'affaires qui existent entre le cabinet et l'assureur, l'Autorité désire préciser ses attentes à l'égard des activités de financement.

L'Autorité s'attend à ce que la divulgation des activités de financement directes ou indirectes des assureurs envers les cabinets de courtage englobe des activités telles que les prêts consentis à des cabinets ou à des personnes physiques ou morales liés à ces cabinets, les placements dans des actions privilégiées dites de financement, les commissions conditionnelles ou la fourniture d'équipements informatiques.

L'Autorité s'attend à ce que les prêts ou les placements des assureurs dans des actions privilégiées dites de financement soient consentis à des conditions qui auraient été exigées par tout autre prêteur n'ayant pas de liens d'affaires avec le cabinet de courtage.

L'Autorité s'attend, en outre, à ce que les activités de financement ne contreviennent pas aux dispositions des articles 147 et suivants de la *Loi sur la distribution des produits et services financiers*²³ ainsi qu'à l'interprétation qui en a été faite à l'*Avis du personnel relatif à la propriété des cabinets en assurance de dommages*²⁴.

²³ L.R.Q., c. D-9.2.

²⁴ Bulletin de l'Autorité, 16 février 2007.



COMMERCIAL PRACTICES GUIDELINE

November 2009

DRAFT

TABLE OF CONTENTS

	Page	Part	Section
Preamble	3		
Introduction	4		
Approach adopted for the guideline	5		
Scope	6		
Coming into effect and updating	7		
Supervision of commercial practices	8		
GENERAL EXPECTATIONS		A	
Roles and responsibilities of the board of directors and senior management			A1
Design, selection, promotion and distribution of financial products and services			A2
Advice			A3
Complaint examination and dispute resolution			A4
Protection of information obtained from consumers			A5
SPECIFIC EXPECTATIONS		B	
Deposits and insurance			B1
Deposits			B2
Insurance			B3
Financial services cooperatives			B4
Trust companies and savings companies			B5
Damage insurers			B6
Insurers of persons (life and health)			B7

DRAFT**Preamble**

The *Autorité des marchés financiers* ("AMF") has established this guideline setting out its expectations with respect to financial institutions' legal requirement to follow sound commercial practices. The guideline covers the execution, interpretation and application of this requirement.

In setting out its expectations, the AMF favours a principles-based approach rather than a specific rules-based approach. This guideline differs from existing guidelines in that it is based in part on rules set out in the laws and regulations in force.¹ Nonetheless, the guideline provides financial institutions with the necessary latitude to determine the requisite strategies, policies and procedures needed to implement the principles for sound commercial practices and to apply such practices based on the nature, size and complexity of their activities.

The AMF considers corporate governance, integrated risk management and compliance (GRC) as the foundation stones for sound commercial practices and, consequently, as the basis for the prudential framework provided by the AMF.

This guideline is part of this approach and sets out the AMF's expectations regarding financial institutions' sound commercial practices.

¹ For example, *An Act respecting the distribution of financial products and services*, R.S.Q., c. D-9.2 ("Distribution Act") and its regulations.

DRAFT

Introduction

A number of factors have contributed to creating a higher-risk environment for financial institutions, including the globalization of financial markets, the integration of financial product and service offerings, complex organizational structures, a reliance on financial engineering and changes in information technologies. Ethics, integrity and competence are also important issues in an industry that relies on confidence. Consequently, the firm commitment of directors and officers to manage all risks, and thereby reputational risk, is a significant factor in ensuring the proper conduct of an institution's affairs. This commitment involves oversight of commercial practices, since these can affect an institution's reputation and constitute a threat to its solvency.

As a regulator, the AMF must protect the interests of Québec consumers of financial products and services² and maintain the public's confidence in the industry and, in this way, foster the stability of our financial system. With this in mind, the AMF believes that financial institutions, as a producers, promoters or distributors of financial products and services, have the responsibility to act in the best interests of their clients.

Pursuant to the authority conferred upon it³ under the various sector-based laws it administers, the AMF is issuing this guideline to inform financial institutions of its expectations regarding the legal requirement to follow sound commercial practices.⁴

The expectations set out in this guideline are based on core principles and guidance issued by international organizations⁵ with a view to fostering sound commercial practices, as well as on numerous documents published by various regulators, self-regulatory organizations and industry associations.

² The use of the generic term "consumer" in this guideline refers both to consumers of financial products (insureds, savers, investors and borrowers) and users of financial services.

³ *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32, ss. 325.0.1 and 325.0.2;
An Act respecting financial services cooperatives, R.S.Q., c. C-67.3, s. 565;
An Act respecting trust companies and savings companies, R.S.Q., c. S-29.01, s. 314.1.

⁴ *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32, s. 222.2;
An Act respecting financial services cooperatives, R.S.Q., c. C-67.3, s. 66.1;
An Act respecting trust companies and savings companies, R.S.Q., c. S-29.01, s. 177.3.

⁵ Bank for International Settlements, *Core Principles for Effective Banking Supervision*, October 2006.
 International Association of Insurance Supervisors, *Insurance Core Principles and Methodology*, October 2003.

DRAFT**Approach adopted for the guideline**

In order to develop a commercial practices framework that is consistent and fosters the fair treatment of consumers, this guideline is divided into two parts.

Part A emphasizes an intersectorial approach and sets out the AMF's general expectations with respect to the design, selection, promotion and distribution of financial products and services.

Part B is subdivided based on the specific financial sector or type of institution being discussed. It sets out more specific expectations with respect to a given product, service or activity, elaborating on the elements covered in Part A or on the provisions contained in existing laws and regulations.

This structure allows for amendments or additions to the guideline as needed, in particular to deal with specific situations.

DRAFT

Scope

This commercial practices guideline is intended for insurers of persons (life and health), damage insurers, portfolio management companies controlled by an insurer, mutual insurance associations, financial services cooperatives as well as trust and savings companies, which are governed by the following Acts:

- *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32
- *An Act respecting financial services cooperatives*, R.S.Q., c. C-67.3
- *An Act respecting trust companies and savings companies*, R.S.Q., c. S-29.01.

This guideline applies to financial institutions operating independently as well as to financial institutions operating as part of a financial group.⁶ As regards financial services cooperatives and mutual insurance associations that are members of a federation, the standards or policies adopted by the federation should be consistent with—and even converge on—the principles of sound commercial practices prescribed by law and the expectations set out in this guideline.

The generic terms “financial institution” and “institution” refer to all entities covered by the scope of this guideline.

⁶ For purposes of this guideline, “financial group” refers to any group of legal persons composed of a parent company (financial institution or holding company) and legal persons affiliated therewith.

DRAFT**Coming into effect and updating**

This commercial practices guideline will come into effect on month xx, 201X.

With respect to the legal requirement of institutions to follow sound commercial practices, the AMF expects each institution to develop strategies, policies and procedures based on its nature, size, complexity and risk profile, to ensure compliance with the expectations underlying this guideline by month xx, 201X (2 years after the date of coming into effect). Where an institution has already implemented such a framework, the AMF may verify whether it enables the institution to satisfy the requirements prescribed by law.

This guideline will be updated based on developments in best commercial practices and in order to address the most crucial problems related to the protection of the interests of Québec consumers. The guideline will also be updated in light of the AMF's observations in the course of its supervision of financial institutions, the data collected from complaints and the surveys carried out among institutions and consumers.

DRAFT**Supervision of commercial practices**

To foster the establishment of sound commercial practices within financial institutions, the AMF, acting within the scope of its activities, intends to assess the degree of compliance with the expectations set forth in this guideline in light of the specific attributes of each institution. Consequently, it will examine the effectiveness and relevance of the strategies, policies and procedures adopted by financial institutions in order to achieve the expected results in respect of sound commercial practices as well as the quality of independent oversight exercised by their board of directors and senior management to ensure operational compliance therewith.

Moreover, there are a large number of commercial practices and these practices are constantly evolving. The AMF therefore expects decision makers at financial institutions to remain current with best practices and to adopt such practices, to the extent that they address their needs.

DRAFT

PART A**GENERAL EXPECTATIONS**

	Section
Roles and responsibilities of the board of directors and senior management	A1
Design, selection, promotion and distribution of financial products and services	A2
Advice	A3
Complaint examination and dispute resolution	A4
Protection of information obtained from consumers	A5

DRAFT

Roles and responsibilities of the board of directors and senior management

A1. Roles and responsibilities of the board of directors and senior management

The AMF expects the members of the board of directors and senior management to participate actively in designing and implementing sound commercial practices aimed in particular at protecting the interests of consumers.

In light of the roles and responsibilities incumbent upon them under the Governance Guideline,⁷ the board of directors and senior management should, in particular:

- demonstrate their firm commitment to achieving the expected results with respect to commercial practices, namely, by:
 - developing strategies and implementation plans in order to achieve said results with respect to commercial practices;
 - identifying a senior officer responsible for carrying out the initiatives aimed at establishing and promoting sound commercial practices;
 - developing a compensation structure for senior officers geared towards achieving long-term results;
 - establishing internal reports that include the most useful information and indicators to allow them to measure the institution's performance with respect to commercial practices;
- ensure that the institution's framework supports the achievement of the expected results in matters of sound commercial practices, namely, by:
 - reducing the risk of sales inappropriate to consumers' needs;
 - ensuring, as needed, that any advice given is of a high quality;
 - examining consumer complaints in a fair manner;
 - protecting information obtained from consumers;
- establish a code of ethics and professional conduct and communicate to staff the importance of understanding and complying with the code;
- establish mechanisms and controls to ensure that all departures from policies and procedures as well as all other situations that jeopardize the protection of the interests of consumers are given special attention by decision makers.

⁷ *Autorité des marchés financiers*, Governance Guideline, April 2009.

DRAFT

Design, selection, promotion and distribution of financial products and services

A2. Design, selection, promotion and distribution of financial products and services

The AMF expects financial institutions to develop a framework to reduce the risk of sales inappropriate to consumers' needs, from the point of selection or design of financial products and services to distribution.

Regardless of the institution's organizational or operational structure, its status and relationship within a group and whether or not it relies on third parties⁸ or independent and certified distribution networks, the AMF expects the institution to act in the best interests of its clients.

The AMF expects a financial institution to establish policies and procedures and implement controls allowing it to offer consumers financial products and services which meet their needs and provide disclosure that is appropriate for informed decision making as well as quality advice, as the case may be, to reduce any incidence of inappropriate sales.

Before marketing a financial product or service, the institution should carry out a diligent review of the product or service in relation to its business model, the existing rules and regulations and its risk management approach. In particular, the policies, procedures and controls put into place should allow the institution to:

- offer a viable product or service which allows the consumer to benefit from a healthy level of competition in the financial markets;
- target the consumers for whom the product or service is likely to be suitable in meeting their needs, as well as the clients for whom the product or service is likely to be unsuitable;
- analyze financial, accounting and taxation issues and assess the risks resulting from the product or service⁹ by considering, among other things, changes (threats or opportunities) associated with the environment or stemming from the institution's policies that could harm consumers;
- ensure that distribution methods suitable to the product or service, particularly in light of the laws and regulations in force¹⁰ and whether or not advice should be provided;
- anticipate the information that consumers will need in order to make an informed decision, keeping in mind that consumers do not all have the same informational needs;

⁸ For example, for the design of products and services, the preparation and dissemination of disclosure documents or advertising materials, the recruitment or training of persons providing advice, etc.

⁹ For example, credit risk, market risk, liquidity risk, insurance risk, reputational risk and compliance risk.

¹⁰ Distribution of insurance products in Québec subject to *An Act respecting the distribution of financial products and services*, R.S.Q., c. D-9.2 and its regulations.

DRAFT

Design, selection, promotion and distribution of financial products and services

- if applicable, provide for the disclosure to consumers of any situation based on circumstances likely to limit or compromise the impartiality of the advice given;
- ensure that information intended for consumers can be provided to them upon request and in a timely manner;
- ensure that information intended to be delivered to consumers electronically can also be made available in hard copy;
- plan for the informational and training needs of staff providing advice in order to ensure they are adequately acquainted with, and have sufficient understanding of, the characteristics and risks of the product or service in question, and are able to identify all relevant information to be provided to consumers;
- provide for a meticulous assessment of the main characteristics of a new product or service and of the disclosure documents related thereto by competent persons within every appropriate department of the institution,¹¹ including a product or service originating from a third party;
- ensure that the information about the product or service is clear, relevant, truthful and not misleading and that it complies, as the case may be, with applicable laws and regulations;
- provide for an independent review of advertising materials and other communications intended for consumers other than by the person or organization that prepared or designed them;
- ensure that consumers can have access to additional information after the initial purchase of a product or service;
- provide for systems and controls to notify consumers of any remedial action taken with respect to a product or service;
- maintain a file regarding the diligent review carried out by the institution with respect to a product or service;
- monitor the product or service after its launch to ensure it still meets the needs of target consumers, assess the performance of the various methods of distribution used with respect to sound commercial practices and, if necessary, take the necessary remedial actions.

¹¹ Compliance, risk management, finance, sales, etc.

DRAFT

Advice

A3. Advice

The AMF expects financial institutions to ensure the delivery of quality advice.

Certain financial products and services offered on the market present few risks for consumers and do not require advice. Other products and services, which may be complex, difficult to understand or assess or may affect a consumer's financial situation, do require advice.

Whether advice is given directly or independently,¹² the AMF expects an institution to ensure that the best possible advice is provided. Accordingly, institutions should set up policies, procedures and controls to ensure the delivery of quality advice, in accordance with any legal and regulatory requirements.¹³ Advice should include, in particular :

- a fair and equitable analysis of the relevant elements;
- the timely communication of information in light of the consumer's degree of knowledge and experience with respect to financial products and services, so as to allow for informed decision making;
- the disclosure of any situation liable to compromise the impartiality of the advice given, limit the advice given or place the interests of the institution or a third party above those of the consumer;
- the elements that should be included in the "client files" so that the institution can exercise independent control after the fact on the quality of the advice given, take any necessary remedial measures with respect to the delivery of advice and, if applicable, be in a position to examine fairly any complaints submitted to it.

In order to ensure the delivery of quality advice, the institution should, in particular:

- establish recruitment practices through which it can identify behaviour that raises doubts regarding a person's ethics, integrity, competence, judgment or sense of responsibility, all of which are essential criteria for providing quality advice. Such practices could include:
 - initial and periodic controls;
 - qualifications sought;

¹² Directly by the institution or through a certified independent distributor.

¹³ For example, *An Act respecting the distribution of financial products and services*, R.S.Q., c. D-9.2 ("Distribution Act") and its regulations.

DRAFT

Advice

- obtaining information;
- procedures to respond to the information obtained;
- rules for determining whether an individual is still qualified to perform his functions;¹⁴
- establish a continuous training program that allows the persons giving advice to:
 - keep abreast of market trends, economic conditions, innovations and modifications made to the products and services;
 - maintain an appropriate level of knowledge about their industry segment, including the characteristics and risks of the products and services;
 - know the applicable legal and regulatory requirements;
 - know the requirements for the communication of information regarding the products and services and for appropriate disclosure of any situation liable to compromise the impartiality of the advice given or limit such advice;
 - be familiar with the documentation regarding the products and services and answer reasonably foreseeable questions;
 - provide a consumer with sound advice following a fair and equitable analysis of the relevant elements, including the consumer's needs;
- establish and periodically review the system for evaluating the performance of persons providing advice and their remuneration structure, so as to foster sound commercial practices.¹⁵

¹⁴ Under the Distribution Act, an insurer who gives advice directly (an "insurer firm") must regularly verify that its representatives are still certified. Furthermore, under section 104 of the same statute, an insurer who gives advice directly must inform the AMF when it terminates its association with a representative. If the firm terminates its association with the representative for reasons relating to the representative's activities, it must inform the AMF of those reasons.

¹⁵ Performance should not be determined solely on the basis of advice resulting in sales.

DRAFT

Complaint examination and dispute resolution

A4. Complaint examination and dispute resolution

The AMF expects financial institutions to examine consumer complaints fairly, in accordance with a policy and with straightforward, accessible and effective procedures.

Pursuant to the legislative provisions set forth in the laws administered by the AMF,¹⁶ every institution should provide equitable examination of complaints submitted to it in order to maintain consumer confidence. To this end, the institution should establish an independent process and designate a person in charge of examining complaints and resolving disputes. In particular, the institution should adopt a policy and procedures allowing it to:

- examine complaints made in connection with a product or service, regardless of its means of distribution, and resolve any disputes arising therefrom;
- document data regarding complaints;
- promote and disclose its complaint examination and dispute resolution process and facilitate access thereto by consumers, in person, by phone or on-line;
- provide written confirmation as soon as a complaint has been received;
- inform the consumer forthwith and in writing that he can ask for a copy of his file to be sent to the AMF if he is dissatisfied with the examination of his complaint or its outcome;
- set a maximum time limit for the examination of a complaint and for a written answer clearly summarizing the reasons for its position;
- ensure that the persons who provide advice are familiar with the complaint examination and dispute resolution process and that they communicate this information to consumers;
- establish internal reports allowing it to pinpoint trends, highlight aspects that need improvement, target the distribution methods and the products and services in question, identify those parties who have failed to comply with the principles of sound commercial practices and take the appropriate measures to remedy any deficiencies.

¹⁶ *An Act respecting insurance*, R.S.Q., c. A-32, sections 285.29 to 285.31 and 285.33;
An Act respecting financial services cooperatives, R.S.Q., c. C-67.3, sections 131.1, 131.2 and 131.4;
An Act respecting trust companies and savings companies, R.S.Q., c. S-29.01, sections 153.1, 153.2 and 153.4.

DRAFT

Protection of information obtained from consumers

A5. Protection of information obtained from consumers

The AMF expects financial institutions to handle information obtained from consumers with the appropriate degree of confidentiality.

The theft, loss or inappropriate use of information obtained from consumers and all unethical commercial practices represent a risk to consumers and a threat to the reputation of institutions and the financial sector as a whole. These events can result in significant financial losses for both consumers and institutions.

In the course of continuously assessing and managing its information security risks, the institution should take the appropriate measures to lessen the likelihood that such incidents will occur.

The financial institution should implement a policy and procedures with respect to the protection of information obtained from consumers in accordance with the applicable laws and regulations.¹⁷ All the necessary measures, including awareness programs with respect to information security intended for staff at all levels of the organization and for consumers, should be taken to ensure that information obtained from consumers:

- is not disclosed or used for purposes other than that for which it was gathered, unless the consumer consents to such disclosure or use and is in a position to understand the scope of his consent or unless the applicable laws and regulations require such disclosure or use; and
- is not used for the purpose of harming consumers or benefiting from such information.

These measures should be endorsed by the board of directors and senior management. They should evolve in light of organizational changes at the institution and new emerging threats to the security of information.

If the confidentiality of information about consumers has been violated, the institution should promptly disclose this fact to consumers. It should also inform the AMF of any significant violations involving the protection of information obtained from consumers.

¹⁷ *An Act respecting the protection of information obtained from consumers in the private sector*, R.S.Q., c. P-39.1; *An Act to establish a legal framework for information technology*, R.S.Q., c. C-1.1. Where applicable, *An Act respecting the distribution of financial products and services*, R.S.Q., c. D-9.2; See also the *Regulation respecting the keeping and preservation of books and registers (no. 10)*; *An Act respecting the distribution of financial products and services*, (S.Q. 1998, c. 37, s. 223, par. 1, subpars. (11), (12); M.O. 2009-06, 2005-05-19, G.O. 2009-09-25.

DRAFT

PART B**SPECIFIC EXPECTATIONS**

	Section	Subsection
DEPOSITS AND INSURANCE	B1	
DEPOSITS	B2	
Principal protected note offerings		B2-1
INSURANCE	B3	
Examination and settlement of claims		B3-1
FINANCIAL SERVICES COOPERATIVES	B4	
TRUST COMPANIES AND SAVINGS COMPANIES	B5	
DAMAGE INSURERS	B6	
Block transfers of business		B6-1
Financial activities of insurers with brokerage firms		B6-2
INSURERS OF PERSONS (LIFE AND HEALTH)	B7	

DRAFT

Deposits

Principal protected note offerings

B2-1. Principal protected note offerings**Background**

Over the past few years, principal protected notes ("PPNs") have become more and more complex, with various risk/return profiles. At present, a broad range of underlying assets is associated with PPNs, such as unmanaged investments (e.g.: baskets of shares, bonds, stock market indices, currencies) and actively managed funds (e.g.: mutual funds). Consumers may therefore have trouble understanding the risks, costs and return associated with them.

To ensure that consumers have all the information they need to make informed decisions when they consider purchasing such products, the AMF is setting out its expectations regarding the content of the information which institutions should disclose according to various sales channels (in person, by telephone and on-line), as well as the manner in which they should do so and when. The AMF also expects institutions to provide consumers who so request with certain other current information to help them monitor their investments.

For the sake of consistency, the AMF's expectations presented in subsection B2-1 are harmonized with federal regulations ("Principal Protected Notes Regulations").¹⁸

The AMF expects all disclosures provided by an institution to a consumer in accordance with this subsection to take place in a language that is clear and simple and in a manner that is not misleading.

Definitions

For the purposes of subsection B2-1:

a principal-protected note is a financial instrument that is issued by an institution to a consumer and that:

- provides for one or more payments to be made by the institution that is determined, in whole or in part, by reference to an index or reference item, including
 - the market price of a security, commodity, investment fund or other financial instrument; or
 - the exchange rate applicable between any two currencies; and
- provides that the principal amount that the institution is obligated to repay at or before the note's maturity is equal to or more than the total amount paid by the consumer for the note.

The term "interest", in relation to a principal protected note, includes any return payable under the note by an institution in respect of the principal.

¹⁸ SOR/2008-180 (Canada Gazette Part II)

DRAFT

Deposits

Principal protected note offerings

1. Disclosure before purchase

The AMF expects consumers to have any information that is likely to influence their decision to invest in PPNs.

Subject to the specific conditions set out in item 2 of this subsection, the AMF expects an institution to provide the consumer with a synopsis, at least two days before entering into an agreement for the issuance of a PPN, of the following information orally, by means of a person who is knowledgeable about the terms and conditions of the note, and in writing:

- the term of the note, and how and when the principal is to be repaid and the interest, if any, is to be paid;
- any fees and their impact on the interest payable;
- the manner in which interest is to be accrued, and any limitations in respect of the interest payable;
- any risks associated with the note, including, if applicable, the risk that no interest may accrue;
- the distinction between PPNs and fixed-rate investments with respect to the levels of risk and return;
- the circumstances in which a PPN could be an appropriate investment;
- the terms of any secondary market offered by the institution;
- if applicable:
 - the fact that the notes relate to deposits that are not guaranteed by the deposit insurance fund within the meaning of the *Deposit Insurance Act*¹⁹ or eligible for deposit insurance coverage by the Canada Deposit Insurance Corporation;
 - the fact that the note may be redeemed before maturity and, if applicable, that redemption before maturity may result in the consumer receiving less than the amount invested;
 - the fact that the consumer has the right to cancel the agreement for the purchase of a PPN, and the terms for exercising such right;
 - the fact that the note allows the institution to amend the note and the circumstances under which it can do so; and
 - the fact that the manner in which the note is structured or managed could place the institution in a conflict of interest;

¹⁹ R.S.Q., c. A-26.

DRAFT

Deposits

Principal protected note offerings

- any information that is likely to influence a consumer's decision to invest in PPNs; and
- the fact that the information referred to in item 3.1 of this subsection is available on request and that the disclosure referred to in item 3.2 will also be available after the PPN is issued.

If the institution sends the information by mail, the AMF will consider the written disclosure to have been provided five business days after the postmark date.

2. Specific conditions

2.1 Agreement entered into in person

Any oral and written disclosure set out in item 1 of this subsection may be provided at any time before entering into the agreement for the issuance of a PPN if the institution and the consumer expressly consent to it and the agreement is entered into in person.

2.2 Agreement entered into by electronic means

Agreement without right of cancellation

The agreement for the issuance of a PPN entered into by electronic means may take place without the oral disclosure referred to in item 1 of this subsection. However, the institution should, at least two days before entering into the agreement, provide the written disclosure referred to in item 1 of this subsection and give the consumer the telephone number of a person who is knowledgeable about the terms and conditions of the note.

Agreement with right of cancellation

If the agreement to issue a PPN is entered into by electronic means and it provides the consumer with a right of cancellation within two or more days after the agreement is entered into, the AMF expects the institution to make the minimum written disclosure referred to in item 1 of this subsection at least two days before entering into the agreement.

Furthermore, the AMF expects the institution to provide the consumer, before entering into the agreement or without delay thereafter, with the telephone number of a person who is knowledgeable about the terms and conditions of the note. However, if disclosure of the contact information for such person is provided after entering into the agreement, the time period of at least two days given to the consumer for cancelling the agreement should only begin to elapse starting on the day following such disclosure.

2.3 Agreement entered into by telephone with right of cancellation

If the agreement to issue a PPN is entered into by telephone and it provides the consumer with a right of cancellation within two or more days after the agreement is entered into, the AMF expects the institution to make the oral disclosure referred to in item 1 of this subsection at least two days before entering into the agreement.

DRAFT

Deposits

Principal protected note offerings

As well, the AMF expects the institution to provide, before entering into the agreement or without delay thereafter, the written disclosure referred to in item 1 of this subsection. However, if such written disclosure is provided after entering into the agreement, the time period of at least two days given to the consumer for cancelling the agreement should only begin to elapse starting on the day following such disclosure.

3. Additional disclosure

3.1 Detailed information regarding PPNs

The AMF expects the institution to provide the disclosure referred to in item 1 of this subsection in a full and complete manner about the PPNs offered by it by posting such disclosure on its websites and in written format to be sent to any person who requests it.

3.2 Additional information, following the issuance of a PPN

Information about the value of the note

Further to a consumer's inquiry concerning the value of his PPN on a specified day, the AMF expects the institution to disclose to him the following information without delay:

- either the net asset value of the PPN on the specified day and how that value is related to the interest payable under the PPN; or
- the last available measure, before the specified day, of the index or reference item on which the interest on the PPN is determined and how that measure is related to the interest payable under the PPN.

Information about early redemption of the note

Prior to purchasing or redeeming a PPN before maturity at the request of a consumer, the AMF expects an institution to disclose the following to the consumer:

- (a) the value of the note on the last business day before the day that the investor requests the redemption or purchase, or the value of the note based on the last available measure of the index or reference item on which the interest is determined;
- (b) the amount of any penalty or charge;
- (c) the net amount that the investor would have received for the redemption or purchase, after deducting the amount referred to in paragraph (b) from the value of the note referred to in paragraph (a); and
- (d) when and how the value of the PPN will be calculated, and the fact that the value of the note may differ from the value referred to in (a) above.

DRAFT

Deposits

Principal protected note offerings

Information about amendments to the note

Before making an amendment to a PPN that may have an impact on the interest payable under the note, the AMF expects the institution to disclose details of the amendment, and its potential impact on the interest payable, in writing to the consumers concerned. If it is not possible to disclose this information in advance, the AMF expects the institution to make such disclosure without delay after the amendment is made.

Information about the reference item

If a PPN ceases to be linked to an index or reference item that was to be used to determine the interest payable under the PPN and, as a result, no interest will be paid, the AMF expects the institution to disclose that fact to the consumer without delay.

4. Advertisement content

In each of its advertisements for PPNs, the AMF expects an institution to disclose clearly how the public may obtain information about the PPNs.

In any advertisement that refers to features of PPNs or the interest payable under them, the AMF expects an institution to also disclose the following:

- the manner in which interest is to be accrued, and any limitations in respect of the interest payable;
- if the advertisement gives an example of a situation in which interest would be payable, an example of another situation in which no interest would be payable;
- if the advertisement gives an example of a situation in which interest would be payable that is in addition to any guaranteed minimum interest, an example of another situation in which only the minimum interest would be payable; and
- if applicable, the fact that the notes relate to deposits that are not guaranteed by the deposit insurance fund or eligible for deposit insurance coverage by the Canada Deposit Insurance Corporation.

The AMF expects an institution that uses past market performance in an advertisement for a PPN to represent that performance fairly and, if hypothetical examples are used, the underlying assumptions must be realistic and must be disclosed in the advertisement. The AMF also expects the institution to disclose in the advertisement that past market performance is not an indicator of future market performance.

DRAFT

Insurance

Examination and settlement of claims

B3-1. Examination and settlement of claims

The AMF expects insurers to interpret policy clauses consistently and settle claims in a prompt and fair manner, according to a straightforward, accessible and effective process.

The AMF considers the examination and settlement of claims to be essential for protecting the interests of consumers.

Consequently, the insurer should designate an officer or employee to be in charge of the examination and settlement of claims. The insurer should implement a policy and procedures that:

- provide that claims will be dealt with fairly, as soon as possible and in a manner that is transparent to the consumer;
- create an environment that helps the claims adjuster, where applicable, to abide by his obligations under *An Act respecting the distribution of financial products and services*²⁰ and his code of ethics, among other things;
- provide that policy clauses will be interpreted consistently and with a view to arriving at a fair settlement;
- enable the insurer to disclose its claims examination procedure, including the rules for paying benefits, and facilitate access thereto by the consumer, at the insurer's place of business or on-line;
- do not aim to refuse a claim without a reasonable examination, to conceal policy clauses that are relevant to the claim, to dissuade the consumer from retaining the services of a lawyer or claims adjuster, where applicable, or to settle for a lower amount than he is entitled to receive, in particular through remuneration incentives for the employees in charge of claims;
- use reasonable methods for evaluating claims and losses, where applicable, such that, for example, a claim is not rejected due to the consumer's failure to disclose a risk factor that the consumer could not reasonably have expected to have to disclose;
- provide that the reasons for the total or any partial rejection of a claim must be clearly and promptly communicated to the consumer;
- provide for the measures that the consumer can take if he is dissatisfied with the examination or proposed settlement of his claim;

²⁰ R.S.Q., c. D-9.2.

DRAFT

Insurance

Examination and settlement of claims

- provide that the persons or companies that act on its behalf know and respect:
 - the institution's claims examination and settlement policy and procedures so that they can provide appropriate information to the consumer and assist him adequately when he is preparing his claim and throughout the entire claims management process;
 - the procedure to be followed to file a complaint with the insurer and are able to inform the claimant or beneficiary of the measures the claimant or beneficiary can take if he is dissatisfied with the examination or proposed settlement of his claim;
- provide for the documentation of claims files;
- provide for management reports that show the insurer's performance regarding claims examination times and the degree of satisfaction of claimants and beneficiaries with respect to the settlement of claims, and highlight what must be improved.

DRAFT

Block transfers of business

Damage Insurers

B6-1. Block transfers of business

The AMF expects any new contract issued by a damage insurer benefiting from a block transfer to provide the same or greater coverage than that offered in the previous contract, insofar as such coverage still meets the needs of the insured.

Furthermore, the AMF expects the block transfer to include a right allowing the insured to review and cancel the contract within 10 days of the date the contract comes into effect.

The block transfer of business ("block transfer") is a practice whereby a firm, independent representative or independent partnership transfers a volume of business subscribed for with one or more insurers to one or more other insurers.

The block transfer results in the issuance of a new insurance contract by the insurer benefiting from the transfer, such that it does not involve a contract renewal.

The AMF expects insureds affected by such transfers to be treated fairly and be given all the necessary information and time to make an informed decision.

An insurer benefiting from a block transfer should:

- require the firm, independent representative or independent partnership to send a notice to the consumers affected by the block transfer. The notice must comply with any regulatory requirements;²¹
- not require the transfer of a minimum volume of business or a commitment regarding the period of time during which the volume of business must remain on its balance sheet;
- accept all the insureds forming part of a block transfer, the whole for a term equal to a renewal;²²
- undertake to provide the insured with the most advantageous coverage between the coverage provided for in the previous contract and the coverage provided for in the new contract, the whole for a definite period equal to a renewal, unless there has been a change in the declared risk;
- undertake to send the documentation relating to the new contract as soon as possible, so that the insured has the information at least 30 days and not more than 60 days before the effective date of the new contract;

²¹ Refer to the draft *Regulation to amend the Regulation respecting Information to be Provided to Consumers* published in the AMF Bulletin on September 4, 2009. This regulation is not yet in force.

²² For purposes hereof, the term of an insurance contract is not limited to the current one (1) year; it corresponds to the term of the contract being transferred.

DRAFT

Damage Insurers

Block transfers of business

- undertake to provide the insured with a right to cancel the insurance contract under conditions that are not detrimental to the insured:
 - a right to cancel the contract within 10 days of its effective date;
 - if the notice of cancellation was given in writing within 10 days after the effective date of the contract, the insurer must refund to the insured the portion of the premium collected for the period subsequent to the cancellation;
 - the insured must not assume other costs related to the cancellation of the contract when the contract is cancelled during the review period available to the insured; and
 - the usual cancellation conditions apply if the cancellation occurs after the 10-day period; and
- keep all information relating to each block transfer agreement entered into, including the conditions of transfer.

DRAFT

Financial activities of insurers with brokerage firms

Damage Insurers

B6-2. Financial activities of insurers with brokerage firms

The AMF expects damage insurers to disclose to consumers, where applicable, any business relationship they have with brokerage firms that could undermine the advisory role that brokers assume with respect to consumers.

Consumers generally expect damage insurance brokers to provide them with the best insurance product offerings available on the market.

The existence of financing activities between an insurer (or persons associated with the insurer) for the benefit of a brokerage firm (or individuals or legal persons associated with the firm) can cause the firm to be subject to incentives that are likely to limit its latitude for providing consumers with the best insurance offering available on the market.

These relationships can constitute a significant source of financing for firms. As such, the AMF considers it advisable to provide a framework for such relationships rather than prohibit them.

In addition to the central notion of a framework based on the disclosure to consumers of any business relationship between firms and insurers, the AMF wishes to set out its expectations with respect to financing activities.

The AMF expects the disclosure of direct or indirect financing activities for the benefit of brokerage firms to include activities such as the granting of loans to firms or individuals or legal persons associated therewith, investments in preferred financing shares, contingent commissions and the supply of computer equipment.

The AMF expects the loans granted by insurers or their investments in preferred financing shares to be made under conditions that would have been imposed by any lender that does not have a business relationship with the brokerage firm.

Furthermore, the AMF expects financing activities to comply with the provisions under sections 147 and following of *An Act respecting the distribution of financial products and services*²³ and the interpretation thereof set out in the staff notice issued by the AMF regarding ownership of damage insurance firms.²⁴

²³ R.S.Q., c. D-9.2

²⁴ AMF Bulletin, February 16, 2007.