

5.1

Avis et communiqués

5.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

Cadre de surveillance des institutions financières

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») publie ci-dessous une version révisée du *Cadre de surveillance des institutions financières* (le « cadre »). Le cadre est applicable aux institutions financières qui exercent leurs activités au Québec et qui sont régies par les lois suivantes :

- *Loi sur l'assurance-dépôts*, RLRQ, c. A-26;
- *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32 ;
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3;
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.01.

L'Autorité actualise le cadre aux trois ans, à la lumière de l'évolution de l'environnement externe du secteur financier, des référentiels en matière de pratiques de surveillance, de la réglementation et des risques identifiés dans le cadre des travaux de surveillance. Au terme de cet exercice d'actualisation, l'Autorité a procédé à la révision du cadre afin d'y apporter les modifications suivantes :

1. Définir la notion d'institution financière d'importance systémique et préciser la nature, l'étendue et la fréquence des travaux de surveillance;
2. Faire évoluer la notion de fonction de supervision vers la notion des trois lignes de défense d'une institution financière;
3. Préciser certains travaux à l'égard des pratiques commerciales;
4. Réviser les définitions de l'échelle de priorisation des recommandations;
5. Ajouter au cadre les travaux qui sont fait à l'égard du suivi des plans d'actions des institutions financières découlant des recommandations du rapport de surveillance;
6. Mettre à jour les définitions des risques;
7. Éliminer l'annexe 2 qui présentait les définitions des fonctions de supervision pour plutôt référer le lecteur aux diverses lignes directrices qui les définissent afin d'alléger le texte et éviter les incohérences.

Veillez noter qu'une copie du cadre est également accessible sur le site Web de l'Autorité au www.lautorite.qc.ca, dans la section « Professionnels », sous les onglets « Réglementation et obligations » et « Assurances et institutions de dépôt », à la rubrique « Cadre de surveillance ».

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

Madame Isabelle Berthiaume
 Directrice de la surveillance prudentielle des assureurs
 Autorité des marchés financiers
 Téléphone : 418 525-0337, poste 4691
 Numéro sans frais : 1 877 525-0337, poste 4691
 Courrier électronique : isabelle.berthiaume@lautorite.qc.ca

Le 21 décembre 2017

Cadre de surveillance des institutions financières

Surintendance de l'encadrement de la solvabilité

2017



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	2
PRINCIPES DIRECTEURS	4
APERÇU DU CADRE DE SURVEILLANCE	5
Phase A - Le profil de risque de l'institution financière.....	6
Étape 1 – Déterminer les activités d'envergure	6
Étape 2 – Déterminer et évaluer les risques inhérents des activités d'envergure.....	7
Étape 3 – Évaluer la qualité de la gestion des risques.....	8
Étape 4 – Évaluer le risque net d'une activité d'envergure et le risque net global	9
Étape 5 – Analyser la situation financière.....	9
Étape 6 – Évaluer les pratiques commerciales	9
Étape 7 – Profil de risque	10
Phase B - Le plan de surveillance	11
Les relations avec les institutions financières.....	11
Phase C - Les travaux de surveillance.....	11
Étape 1 – Collecter l'information et l'analyser.....	11
Étape 2 – Communiquer les résultats des travaux de surveillance.....	12
Étape 3 – Suivi des plans d'action découlant des recommandations du rapport de surveillance	13
Annexe 1 – Les catégories de risques	14

INTRODUCTION

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») est l'organisme mandaté par le gouvernement du Québec pour encadrer le secteur financier québécois et prêter assistance aux consommateurs de produits et services financiers, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôt - à l'exception des banques - ainsi que dans celui de la distribution de produits et services financiers.

Comme il est prévu dans sa loi constitutive¹,

« l'Autorité a notamment pour mission de veiller à ce que les institutions financières et les autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui leur sont applicables et se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins. »

Au sein de l'Autorité, la Surintendance de l'encadrement de la solvabilité (la « Surintendance ») a pour mandat de :

- veiller à ce que les institutions financières détiennent toutes les autorisations requises pour exercer leurs activités au Québec;
- développer des outils normatifs, tels que des lignes directrices ou des normes, lesquels exposent les attentes de l'Autorité en matière de pratiques de gestion saine et prudente de même qu'en matière de saines pratiques commerciales. Ces attentes guident les institutions financières dans l'exercice de leurs activités;
- surveiller les institutions financières afin qu'elles respectent les différentes obligations légales, réglementaires et normatives, notamment en termes de solvabilité, de pratiques de gestion saine et prudente et de saines pratiques commerciales.

Le cadre de surveillance (le « cadre ») décrit l'approche préconisée par la Surintendance pour exercer adéquatement son mandat quant à la surveillance des institutions financières. Il est également aligné avec le Plan stratégique 2017-2020 :

¹ Loi sur l'Autorité des marchés financiers, RLRQ, c. A-33.2

« Dans un secteur financier qui évolue de plus en plus rapidement, l'Autorité accentue son virage proactif, ce qui constitue en soi un défi pour tout régulateur. Grâce à cette proactivité dans la réalisation de sa mission d'encadrement du secteur financier, elle vise à ce que l'ensemble de ses actions contribue à stimuler la confiance du public envers les marchés et les institutions, et ainsi, à favoriser le dynamisme du secteur financier québécois. »

Par ailleurs, l'approche de surveillance présentée au cadre est guidée par les principes fondamentaux et des orientations publiés par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire², par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance³ et autres organismes internationaux⁴ qui sont recommandés aux autorités de réglementation. À cet effet, la Surintendance joue également un rôle actif dans les principaux forums de régulateurs en ce qui concerne les meilleures pratiques d'encadrement, et ce, tant sur les scènes nationales et internationales et conséquemment, lui permet d'actualiser son approche de surveillance.

Dans ses activités de surveillance, la Surintendance collabore, au besoin, avec les autres autorités de réglementation et les organismes de protection des assurés et des déposants notamment, en regard de la situation des institutions et des meilleures pratiques de surveillance. Ces échanges demeurent confidentiels.

CHAMP D'APPLICATION

Le cadre est applicable aux institutions régies par les lois suivantes :

- *Loi sur l'assurance-dépôts*, RLRQ, c. A-26
- *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.01

Ce cadre s'applique tant à l'institution financière qui opère de façon autonome qu'à celle qui est membre d'un groupe financier⁵.

En regard des institutions financières qui exercent des activités au Québec, mais qui sont constituées en vertu d'une loi d'une autre autorité législative, l'Autorité pourra, pour l'application du présent cadre, considérer la surveillance effectuée par l'autorité de réglementation d'origine, si elle le juge opportun.

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

En outre, l'expression « institution financière d'importance systémique » est utilisée pour définir une institution de par sa taille, sa complexité, son interdépendance et sa substituabilité dans le système financier qui, en cas de difficultés financières ou d'insolvabilité, pourrait avoir des impacts importants sur le système financier et l'économie locale.

PRISE D'EFFET ET PROCESSUS DE MISE À JOUR

Le cadre est actualisé aux trois ans, ou au besoin, à la lumière de l'évolution du secteur financier, des référentiels en matière de pratiques de surveillance, de la réglementation ainsi que des nouveaux risques, des tendances émergentes et des risques identifiés lors des travaux de surveillance.

Publié une première fois en mars 2009, révisé en 2011 et 2014, le cadre de 2017 prend effet au moment de sa publication.

² Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, *Principes fondamentaux pour un contrôle bancaire efficace*, septembre 2012.

³ Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), *Principes fondamentaux en matière d'assurance, normes, orientation et méthodologie d'évaluation*, octobre 2011 tel que modifié en novembre 2015.

⁴ Parmi ces organismes nous retrouvons la Banque des règlements internationaux (BRI), le Conseil de stabilité financière, l'Association internationale des assureurs-dépôts (AIAD), l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) et l'International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet).

⁵ Aux fins d'application du présent document, l'expression « groupe financier » s'entend de tout ensemble de personnes morales, formé d'une société mère (institution financière ou société de portefeuille) et de personnes morales qui lui sont affiliées.

PRINCIPES DIRECTEURS

Les six principes suivants sont les fondements de l'approche de surveillance de la Surintendance.

INTÉGRATION

La Surintendance, en collaboration avec d'autres organismes de surveillance, au besoin, assure une surveillance intégrée des groupes financiers. Cette surveillance comporte donc une évaluation de toutes les entités importantes (filiales, succursales, coentreprises, etc.), tant au Québec qu'à l'extérieur de la province ou ailleurs dans le monde.

PRÉVENTION

La Surintendance insiste davantage sur l'identification et la gestion précoces des risques afin de déceler les problèmes plus rapidement de manière à pouvoir agir en temps opportun auprès des institutions financières.

GRADATION

La Surintendance adapte ses activités de surveillance en termes de nature, d'étendue et de fréquence des travaux à réaliser, ainsi que des ressources à y affecter en fonction de son évaluation du profil de risque de l'institution et de son importance systémique, le cas échéant.

Dans le cas des institutions financières d'importance systémique, la surveillance de leurs activités, de leurs exigences de fonds propres et de leurs procédures de résolution en cas de défaillance est accrue en termes de fréquence et d'intensité.

RESPONSABILISATION

La Surintendance évalue la qualité et la robustesse des lignes de défense et des instances de gouvernance mises en œuvre par l'institution. Cette évaluation est faite à l'égard de la deuxième ligne de défense (généralement composée des fonctions : de gestion des risques, de conformité, de finance et d'actuariat) et la troisième ligne de défense (la fonction d'audit interne) ainsi qu'à l'égard des instances de gouvernance (la haute direction et le conseil d'administration). Ces fonctions sont évaluées notamment selon les attentes énoncées dans les lignes directrices émises par l'Autorité.

COMPLÉMENTARITÉ

La Surintendance se fonde sur les travaux de tiers, tels que l'auditeur indépendant⁶ et d'autres organismes de surveillance, si elle juge que l'indépendance, l'étendue et la qualité de leurs travaux sont adéquates.

INTERACTIVITÉ

Une communication ouverte et bilatérale entre les institutions et la Surintendance est présente. Celle-ci communique en temps opportun aux institutions tout développement en matière d'encadrement et de surveillance et les institutions font rapidement état de toute nouvelle initiative ou de tout nouveau fait qui peut avoir un impact sur leur profil de risque. Pour les institutions financières d'importance systémique, les communications entre l'Autorité et la haute direction ainsi que le conseil d'administration sont rehaussées.

⁶ Désigné vérificateur dans les lois.

APERÇU DU CADRE DE SURVEILLANCE



Les lignes directrices données par l'Autorité sont fondées sur des principes plutôt que sur des règles. Elles constituent une indication des attentes de l'Autorité à l'égard de l'obligation légale des institutions financières de suivre des pratiques de gestion saine et prudente, de même que de saines pratiques commerciales. Elles portent donc sur l'interprétation, l'exécution et l'application de cette obligation imposée aux institutions financières. Dans ce contexte, la Surintendance exerce une surveillance prudentielle axée sur les risques qui repose sur les trois phases illustrées ci-dessus.

PRÉSENTATION DES PHASES DU CADRE AXÉ SUR LES RISQUES

La présente section décrit la méthodologie soutenant l'approche de surveillance axée sur les risques. Adaptée en fonction de la nature, de la taille et de la complexité des activités de l'institution, cette méthodologie est appliquée sur une base continue afin de déterminer et de documenter le profil de risque des institutions financières.



PHASE A

LE PROFIL DE RISQUE DE L'INSTITUTION FINANCIÈRE

Le profil de risque représente une évaluation du niveau de risque global de l'institution. Il découle de l'évaluation des risques inhérents aux activités d'envergure de l'institution financière, de la qualité de sa gestion des risques, de sa situation financière et de ses pratiques commerciales.

Le profil de risque est dynamique puisqu'il est actualisé en fonction de l'évolution des risques auxquels l'institution est exposée ainsi que par les résultats des travaux de surveillance. Il est utilisé uniquement à des fins internes par la Surintendance et ne fait l'objet d'aucune divulgation. Le profil de risque et la documentation qui le soutient sont assujettis à la politique de sécurité de l'information de l'Autorité.

Étape 1 – Déterminer les activités d'envergure

La première étape de la méthodologie consiste à déterminer les activités d'envergure propres à l'institution.

Une activité d'envergure s'entend généralement d'un secteur d'activité ou d'un processus d'affaires clés : une unité d'affaires peut également y être assimilée. L'identification de ces activités repose sur de multiples sources d'information, dont les rapports financiers, les plans stratégiques et les organigrammes de l'institution ainsi que d'autres renseignements internes et externes.

Les critères utilisés pour déterminer une activité d'envergure peuvent inclure notamment :

- l'actif produit par l'activité par rapport à l'actif total;
- les revenus provenant de l'activité par rapport aux revenus totaux;
- le revenu net avant impôt généré par l'activité par rapport au revenu net total avant impôt;
- le montant des fonds propres attribué à l'activité par rapport à l'ensemble des fonds propres;
- les provisions détenues en pourcentage du total des provisions, le cas échéant;
- l'incidence éventuelle de l'activité sur la réputation de l'institution ou son importance pour la réalisation de ses stratégies et ses objectifs;
- la répercussion d'un arrêt des activités sur la continuité des affaires de l'institution.

Étape 2 – Déterminer et évaluer les risques inhérents des activités d'envergure

La deuxième étape consiste à déterminer et à évaluer les risques inhérents à chacune des activités d'envergure. Le risque inhérent représente la probabilité et l'ampleur d'une perte potentielle, intrinsèque à l'activité, sans tenir compte des mécanismes de contrôle.

Les risques inhérents évalués sont généralement les suivants :

- le risque de crédit;
- le risque de marché;
- le risque de liquidité;
- le risque d'assurance;
- le risque opérationnel;
- le risque des technologies de l'information et des communications;
- le risque de non-conformité;
- le risque stratégique;
- le risque de réputation.

Ces catégories de risques sont décrites à l'annexe 1.

Évaluation des risques inhérents

Le degré d'exposition des activités d'envergure de l'institution financière à ces risques inhérents est déterminé en tenant compte d'un certain nombre de facteurs qualitatifs et quantitatifs propres à chacun des risques. Les facteurs considérés sont, notamment le contexte économique, l'importance systémique, la concentration dans un segment de marché, la nature et la complexité des produits offerts ou l'entrée sur un nouveau marché. Cette évaluation exige une bonne connaissance des activités de l'institution financière et du groupe financier dont elle fait partie, le cas échéant.

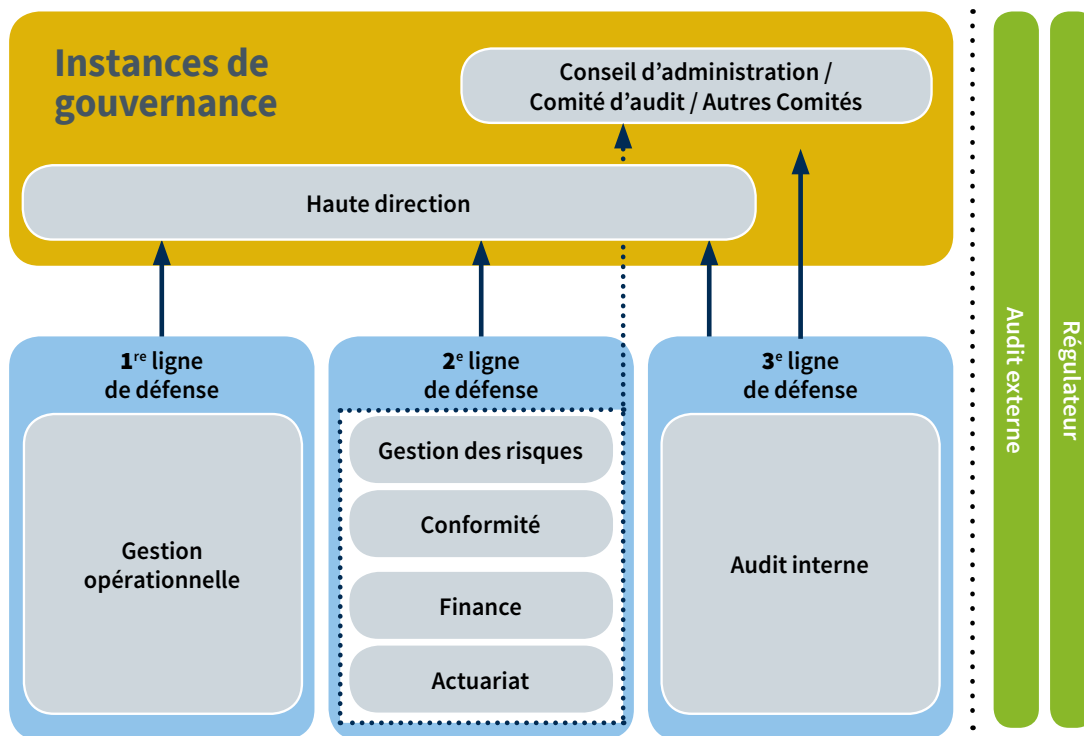
Le niveau de risque inhérent à chaque activité d'envergure est désigné « très élevé », « élevé », « modéré » ou « faible » :

- risque inhérent très élevé – probabilité très élevée d'un effet négatif important sur les fonds propres, sur les bénéfices, voire même la continuité des affaires de l'institution en raison de son exposition à des événements futurs possibles et à l'incertitude qui les caractérise;
- risque inhérent élevé – probabilité élevée d'un effet négatif important sur les fonds propres, sur les bénéfices, voire même la continuité des affaires de l'institution en raison de son exposition à des événements futurs possibles et à l'incertitude qui les caractérise;
- risque inhérent modéré – probabilité modérée d'un effet négatif important sur les fonds propres, sur les bénéfices, voire même la continuité des affaires de l'institution en raison de son exposition à des événements futurs possibles et à l'incertitude qui les caractérise;
- risque inhérent faible – probabilité faible d'un effet négatif important sur les fonds propres, sur les bénéfices, voire même la continuité des affaires de l'institution en raison de son exposition à des événements futurs possibles et à l'incertitude qui les caractérise.

Étape 3 – Évaluer la qualité de la gestion des risques

L'évaluation de la qualité de la gestion des risques permet de déterminer dans quelle mesure les risques inhérents identifiés précédemment sont atténués. La qualité de la gestion des risques exercée par l'institution financière est évaluée par l'efficacité des lignes de défense et des instances de gouvernance⁷.

GOVERNANCE SELON LE MODÈLE DES TROIS LIGNES DE DÉFENSE*



* Adapté de Federation of European Risk Management Associations (FERMA) / European Confederation of Institutes of Internal Auditing (ECIIA), Guidance on the 8th EU Company Law Directive, article 41

L'ampleur des travaux de surveillance touchant la gestion opérationnelle liée à une activité d'envergure peut être ajustée selon l'efficacité des fonctions que représente les deuxième et troisième lignes de défense ainsi que par les instances de gouvernance. L'évaluation de la qualité et de l'efficacité de ces fonctions se fonde notamment, sur l'observance des dispositions légales, réglementaires et normatives, les résultats des travaux de surveillance et les travaux des tiers, le cas échéant.

⁷ Ligne directrice sur la gouvernance, septembre 2016

Pour chaque activité d'envergure, la qualité de la gestion des risques est évaluée « supérieure », « acceptable », « besoin d'amélioration » ou « insatisfaisante ». Les facteurs suivants sont notamment pris en compte dans le cadre de l'évaluation :

- la mise en œuvre d'une solide culture de gestion de risques incluant notamment une communication claire des attentes par la haute direction et le conseil d'administration ainsi qu'une définition des responsabilités pour les employés;
- le fait que la haute direction ait identifié, évalué, quantifié, contrôlé, atténué et assuré un suivi des risques inhérents, en fonction de l'importance systémique de l'institution, le cas échéant;
- la capacité de la haute direction à identifier et à contrôler les nouveaux risques à mesure qu'ils surviennent dans un environnement en évolution et, en tenant compte du plan stratégique de l'institution;
- la mise en œuvre de politiques, de procédures et de limites appropriées;
- le fait que les systèmes d'information de gestion et les autres formes de communication conviennent au niveau d'activité et à la complexité des produits.

Étape 4 – Évaluer le risque net d'une activité d'envergure et le risque net global

Risque net d'une activité d'envergure

Le risque net d'une activité d'envergure est fonction du risque inhérent (étape 2) atténué par la qualité de la gestion des risques (étape 3).

Risque net global

Le risque net global de l'institution financière représente la somme pondérée du risque net des activités d'envergure, en fonction de leur importance relative.

Étape 5 – Analyser la situation financière

L'analyse de la situation financière d'une institution, qui porte notamment sur l'évaluation des fonds propres, des liquidités et des bénéficiaires, constitue une étape importante de l'approche de surveillance. Elle tient compte de la capacité des fonds propres, des liquidités et des bénéficiaires à soutenir les activités actuelles et prévues, et à contribuer à leur viabilité à long terme.

L'évaluation des fonds propres actuels et projetés, ainsi que des liquidités, comprend un examen de leur qualité, de leur quantité et de leur disponibilité ainsi que de leur conformité aux lois, règlements et lignes directrices.

L'évaluation des bénéficiaires sert à déterminer leur contribution à la génération de fonds propres à l'interne. Elle consiste à analyser le niveau et l'évolution historique des bénéficiaires en fonction de différents indicateurs et mesures de rendement. Cette évaluation repose en outre sur une analyse de la provenance des bénéficiaires, sur les prévisions financières et sur la comparaison avec les pairs.

Étape 6 – Évaluer les pratiques commerciales

La dernière étape sert à déterminer si l'institution rencontre les attentes de l'Autorité en matière de traitement équitable des consommateurs, et ce, en considérant le niveau de risque auquel l'institution fait face et qu'elle représente pour les consommateurs, les autres participants au marché et le système financier québécois. En outre, cette étape évalue la conduite de l'institution à l'égard de ses clients, et ce, à tous les stades du cycle de vie d'un produit, peu importe si son réseau d'offres est indépendant ou non de l'institution. Cette évaluation est effectuée tant au niveau global de l'institution que pour chacune des activités d'envergure et comprend notamment :

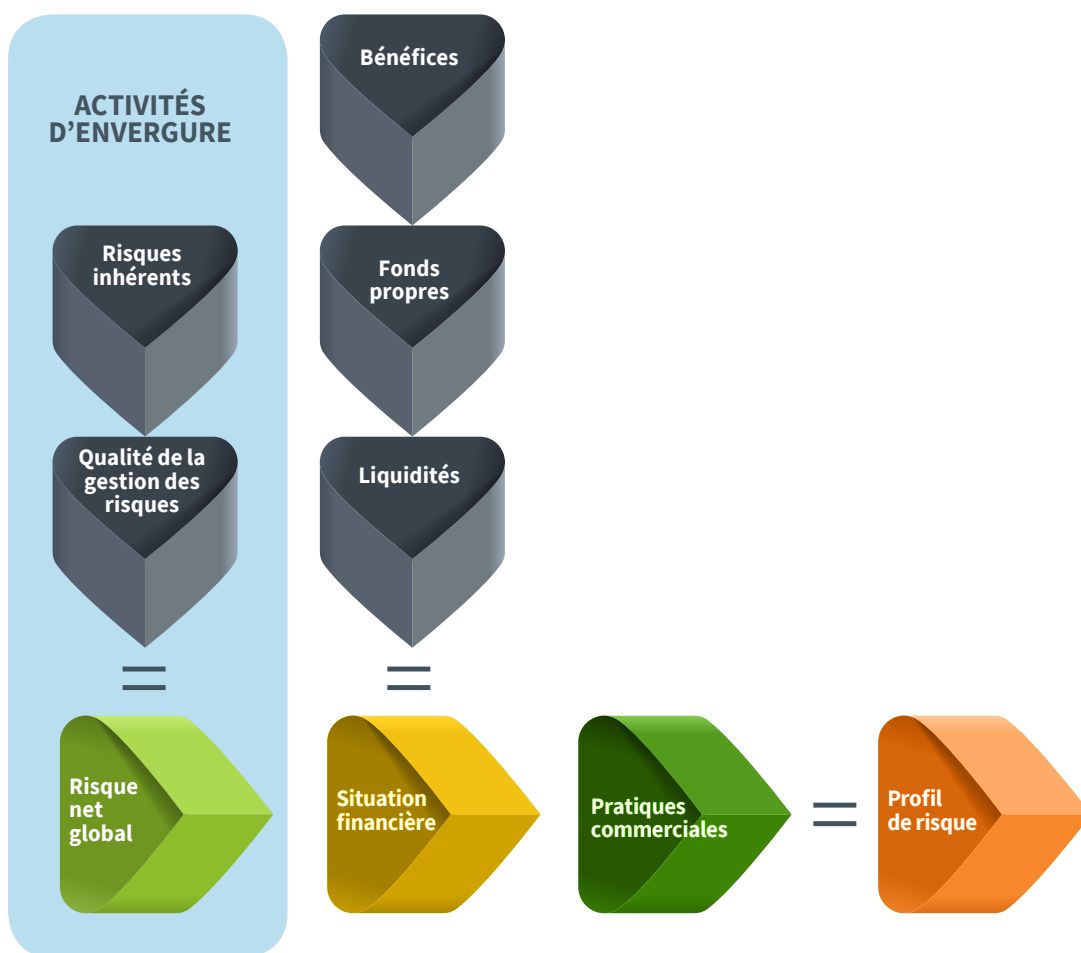
- l'appréciation de la gouvernance et de la culture d'entreprise à l'égard du traitement équitable des consommateurs;
- l'analyse des stratégies, politiques, procédures et mécanismes de contrôle mis en place en matière de traitement équitable des consommateurs en vue, notamment :
 - d'offrir des produits qui répondent aux besoins;
 - d'utiliser des méthodes de distribution adaptées aux produits;
 - de contrôler la conformité du processus d'offre de produits et services;
 - de favoriser des incitatifs qui ne nuisent pas au traitement équitable des consommateurs;
 - de fournir une information adéquate aux consommateurs;
 - de protéger les renseignements personnels des consommateurs;
 - de traiter avec diligence et équitablement les demandes d'indemnités;
 - de gérer les plaintes avec diligence et équitablement;
- l'étude des plaintes et dénonciations.

Étape 7 – Profil de risque

Après avoir déterminé les activités d'envergure (étape 1), ses risques inhérents et leur gestion (étapes 2 et 3), ainsi que le risque net de chacune des activités et le risque net global de l'institution (étape 4), les étapes 5 et 6 permettent d'ajuster le risque net global afin de déterminer le profil de risque de l'institution.

Le profil de risque correspond à la combinaison des cotes attribuées au risque net global de l'institution, à sa situation financière et ses pratiques commerciales. Il peut également être mis à jour à la suite d'une analyse de la situation financière du groupe dont l'institution fait partie, le cas échéant.

L'évaluation du profil de risque de l'institution s'illustre par le diagramme ci-après :





PHASE B LE PLAN DE SURVEILLANCE

Un plan de surveillance triennal est élaboré à partir du profil de risque des institutions en tenant compte, le cas échéant, de leur importance systémique. Ce plan est par ailleurs conçu en fonction des orientations et des priorités fixées par la Surintendance ainsi que des ressources disponibles. Il est actualisé une fois l'an ou plus souvent, au besoin.

Pour chaque institution, la nature, l'étendue et la fréquence des travaux de surveillance et les ressources affectées sont déterminées en fonction des critères présentés ci-dessus.

En tout temps, le plan de surveillance peut être modifié lorsque la Surintendance prend connaissance d'un événement susceptible d'avoir une incidence sur le profil de risque de l'institution. Par exemple, une pratique de gestion ou une pratique commerciale susceptible d'avoir un impact significatif sur les consommateurs donnerait lieu à une mise à jour du profil de risque et des travaux de surveillance appropriés seront entrepris.

Par ailleurs, le plan de surveillance comprend une analyse de l'information financière et non financière contenue dans les divulgations statutaires des institutions transmises à l'Autorité, sans égard à son profil de risque.

Les relations avec les institutions financières

La Surintendance désigne pour chaque institution un gestionnaire des relations avec les institutions (« GRI ») chargé de superviser les travaux de surveillance. D'autres membres de l'équipe de surveillance contribuent aux travaux en apportant leur expertise dans différents domaines.

Le GRI assure la coordination des communications avec l'institution et son groupe financier, le cas échéant. À ce titre, il établit et maintient les relations avec la haute direction et les principaux experts internes et externes de l'institution.

En règle générale, le GRI participe aux rencontres entre les dirigeants et les administrateurs de l'institution et la Surintendance.



PHASE C LES TRAVAUX DE SURVEILLANCE

La phase C résulte des activités nécessaires pour déterminer le profil de risque de l'institution (phase A) et de l'élaboration du plan de surveillance (phase B).

Étape 1 – Collecter l'information et l'analyser

La collecte et l'analyse de l'information font partie intégrante des travaux de surveillance à distance et sur place, et permettent de maintenir, voire d'améliorer, la connaissance des activités de l'institution et du secteur dans lequel elle évolue pour actualiser le profil de risque.

De plus, conformément à la méthodologie, le GRI doit évaluer dans quelle mesure il peut s'appuyer sur les travaux effectués par l'auditeur indépendant et l'autorité de réglementation d'origine, le cas échéant. L'institution a la responsabilité d'informer ces derniers de la tenue de ces travaux et de la possibilité que le GRI communique avec eux.

Travaux de surveillance à distance

Les travaux de surveillance à distance comprennent notamment les analyses qualitatives et quantitatives de l'information recueillie en vertu des lois, des règlements et des lignes directrices ainsi que des communications régulières avec les dirigeants de l'institution. Dans le cadre de ses travaux, la Surintendance peut également demander tout autre renseignement supplémentaire, lui permettant d'approfondir son examen des activités de l'institution financière notamment, au moyen de lettres, questionnaires et formulaires d'autoévaluation.

Travaux de surveillance sur place

Les activités de surveillance sur place sont un élément essentiel du processus de surveillance. L'étendue des travaux sur place dépend du profil de risque de l'institution, de son importance systémique, le cas échéant, ainsi que du plan de surveillance. Ces activités et l'interaction avec les personnes qui exercent les fonctions aux lignes de défense et aux instances de gouvernance de l'institution permettent également de mieux comprendre les rouages de l'institution et servent de fondement pour une meilleure évaluation de son profil de risque.

Avant d'intervenir sur place, dans le cours normal des activités de la Surintendance, l'institution est avisée par écrit, au moins quatre semaines à l'avance, en précisant la date prévue d'intervention, l'étendue et le nom du GRI. L'institution doit désigner une personne-ressource chargée de coordonner la réalisation des travaux. Des renseignements additionnels peuvent être demandés à l'institution au besoin pour mener à bien l'examen.

Étape 2 – Communiquer les résultats des travaux de surveillance

La Surintendance peut communiquer à l'institution les résultats des travaux de surveillance à distance sous le format qu'elle détermine. Les résultats des travaux de surveillance sur place sont présentés dans un rapport de surveillance.

Le rapport de surveillance sur place comprend généralement :

- le résumé des activités de surveillance réalisées;
- l'appréciation générale;
- l'exposé des constats;
- la présentation des recommandations.

Le rapport peut également donner des détails sur l'évaluation de l'efficacité des mesures correctives prises antérieurement par l'institution. Le rapport est transmis au chef de la direction avec copie au président du comité d'audit⁸.

Les constats et les recommandations font d'abord l'objet d'un échange avec les principaux gestionnaires responsables de l'institution financière avant la communication du rapport. Les éléments discutés sont considérés dans la rédaction finale du rapport, en particulier s'ils servent à clarifier les constats et les recommandations présentés.

La Surintendance peut, si elle le juge nécessaire, rencontrer le conseil d'administration de l'institution afin de lui présenter le contenu du rapport et discuter d'autres questions ayant trait à la surveillance notamment, son évaluation de la situation de l'institution.

Échelle de priorisation des recommandations

Les recommandations font l'objet d'une échelle de priorisation variant de 1 à 4, en fonction du degré d'urgence des mesures correctives attendues à l'égard, notamment, des aspects suivants :

- des déficiences relevées concernant la mise en place et l'application des politiques et procédures;
- des non-conformités répétées aux règles internes et externes régissant l'institution financière;
- des contrôles internes déficients;
- des pratiques de gestion et pratiques commerciales inappropriées;
- des lacunes décelées lors de l'évaluation des fonctions de supervision représentées par les lignes de défense et les instances de gouvernance;
- de la situation financière préoccupante.

⁸ Désigné comité de vérification dans les lois.

L'échelle de priorisation des recommandations est présentée dans le tableau qui suit :

Échelle de priorité	Description
1.	La recommandation concerne une ou des faiblesses qui ne devrait pas avoir d'incidence importante sur l'évaluation de l'une ou des composantes du profil de risque de l'institution, mais qui requière des améliorations. L'Autorité exigera que les correctifs soient apportés selon un calendrier de réalisation établi par l'institution.
2.	La recommandation concerne une ou des faiblesses qui ne devrait pas avoir d'incidence importante, à court terme, sur l'évaluation de l'une ou des composantes du profil de risque de l'institution. L'Autorité exigera que des correctifs soient apportés selon un calendrier de réalisation établi par l'institution.
3.	La recommandation concerne une ou des faiblesses répétitives ou qui a une incidence importante, à court terme, et qui pourrait, si elle n'est pas corrigée, modifier l'évaluation de l'une ou des composantes du profil de risque de l'institution. L'Autorité exigera que des correctifs soient apportés dans des délais prescrits. Si elle l'estime nécessaire, le plan d'action devra être approuvé par le conseil d'administration ou l'un de ses comités.
4.	La recommandation concerne une ou des faiblesses qui a une incidence importante à court terme et qui pourrait, si elle n'est pas corrigée immédiatement, modifier l'évaluation de l'une ou des composantes du profil de risque de l'institution. Le plan d'action devra être réalisé dans les délais prescrits par l'Autorité qui évaluera les actions posées et pourra exiger les ajustements requis, le cas échéant. Le plan d'action devra également être approuvé par le conseil d'administration ou l'un de ses comités.

Suivi apporté par l'institution financière aux recommandations de la Surintendance

Généralement, dans les 30 jours suivants la réception du rapport final, l'institution doit donner suite aux recommandations en présentant un plan d'action incluant un échéancier et/ou une description des mesures correctives déjà prises. Le plan d'action doit être élaboré par un représentant de la haute direction de l'institution, puis approuvé par le conseil d'administration ou un de ses comités, lorsque requis par la Surintendance. Selon l'importance des recommandations et/ou de la réponse donnée, un échéancier plus court ou des mesures correctives additionnelles ou différentes de celles qui sont présentées dans le plan d'action peuvent être exigés.

Étape 3 – Suivi des plans d'action découlant des recommandations du rapport de surveillance

Le GRI effectue un suivi de l'avancement du plan d'action élaboré par l'institution pour donner suite aux recommandations du rapport de surveillance. Ce suivi s'inscrit dans un processus continu et est effectué afin de s'assurer de la cohérence et de l'adéquation des mesures adoptées en fonction des recommandations ainsi que de leur mise en œuvre selon les échéanciers prévus au plan d'action de l'institution. Des modifications par l'institution touchant les mesures correctives ou aux échéanciers doivent être communiquées à la Surintendance.

Mesures additionnelles prévues par la législation applicable

Si les mesures correctives proposées ou prises sont considérées comme inadéquates, si l'institution omet constamment de prendre les mesures correctives requises ou ne respecte pas ses échéanciers, la Surintendance peut prendre des mesures de gradation prévues par la législation applicable.

ANNEXE 1 – LES CATÉGORIES DE RISQUES

Les définitions suivantes illustrent certains des concepts de risques les plus répandus pour les institutions financières. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des risques surveillés par l'Autorité non plus que des risques auxquels les institutions font face.

Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une perte soit subie si un emprunteur ou une contrepartie n'honore pas ses obligations financières ou contractuelles envers une institution. Ce risque résulte de l'incertitude quant à la capacité ou la volonté des contreparties ou des clients de remplir leurs obligations. Les contreparties comprennent notamment les émetteurs, les débiteurs, les emprunteurs, les courtiers, les souscripteurs, les réassureurs, les garants et les parties contractantes des produits dérivés de gré à gré.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque qu'une perte découle des fluctuations des prix et des taux du marché, des corrélations entre ces éléments et de l'ampleur de leur volatilité. Ce risque s'inscrit notamment dans les activités de tenue de marché, de négociation, de prise de position et d'activités en devises étrangères. Les paramètres associés peuvent être, entre autres, les taux d'intérêt et de change, le prix des valeurs mobilières, des produits de base et de l'immobilier.

a. Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt correspond au risque de perte attribuable aux variations du niveau, de la forme des courbes de taux, à la volatilité des taux d'intérêt et aux taux de remboursement anticipé des prêts hypothécaires. Il découle principalement du désappariement du bilan en termes de taux et du risque de base sur les produits hors bilan.

b. Risque de change

Le risque de change correspond au risque de perte découlant des fluctuations des cours au comptant et à terme ainsi que de la volatilité des cours de change.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité découle de l'incapacité d'une institution de remplir ses obligations financières dans les délais prévus et à un prix raisonnable. Les obligations financières comprennent :

- les engagements envers les déposants et les titulaires de polices;
- les paiements exigibles dans le cadre de contrats sur produits dérivés;
- le règlement d'opérations d'emprunt et de rachat de titres;
- les engagements en matière de prêt et d'investissement;
- tout autre paiement exigible.

Risque d'assurance

a. Risque de conception et de fixation du prix des produits

Ce risque est lié à l'exercice du commerce de l'assurance ou des rentes lorsque les coûts ou les engagements assumés relativement à un secteur d'activité dépassent les attentes au moment de l'établissement des prix pour ce secteur d'activité.

b. Risque de souscription et d'engagement

Ce risque traduit l'exposition à une perte financière découlant de la sélection et de l'approbation des risques couverts, de la réduction, de la conservation et de la cession des risques, du provisionnement et du règlement des sinistres et de la gestion des options, contractuelles ou non, relative aux produits.

Risque opérationnel

Le risque opérationnel se définit comme étant le risque de pertes dues à des défaillances ou inadéquations attribuables à des personnes, des processus, des systèmes ou résultant d'événements externes en incluant les risques juridiques.

a. Risque juridique

Le risque juridique est le risque de préjudice auquel s'expose l'institution financière en raison de la conjoncture d'une norme juridique ou d'un engagement contractuel et la survenance d'un événement (interne/externe) qui pourrait avoir un impact sur sa responsabilité civile, contractuelle ou pénale. Un tel préjudice pourrait notamment découler de l'exposition à une erreur d'interprétation et/ou d'application de dispositions contractuelles. Le risque juridique inclut, entre autres, l'exposition à des amendes, pénalités, dommages et recours collectifs.

Risque des technologies de l'information et des communications

Le risque des technologies de l'information et des communications (« TIC ») est le risque d'affaires associé à l'utilisation, la propriété, l'opération et l'adoption des TIC au sein d'une institution. Ce risque comprend notamment, les risques de disponibilité et de continuité, de sécurité (incluant la cybersécurité), de changement, d'intégrité des données et d'infogérance.

Risque de non-conformité

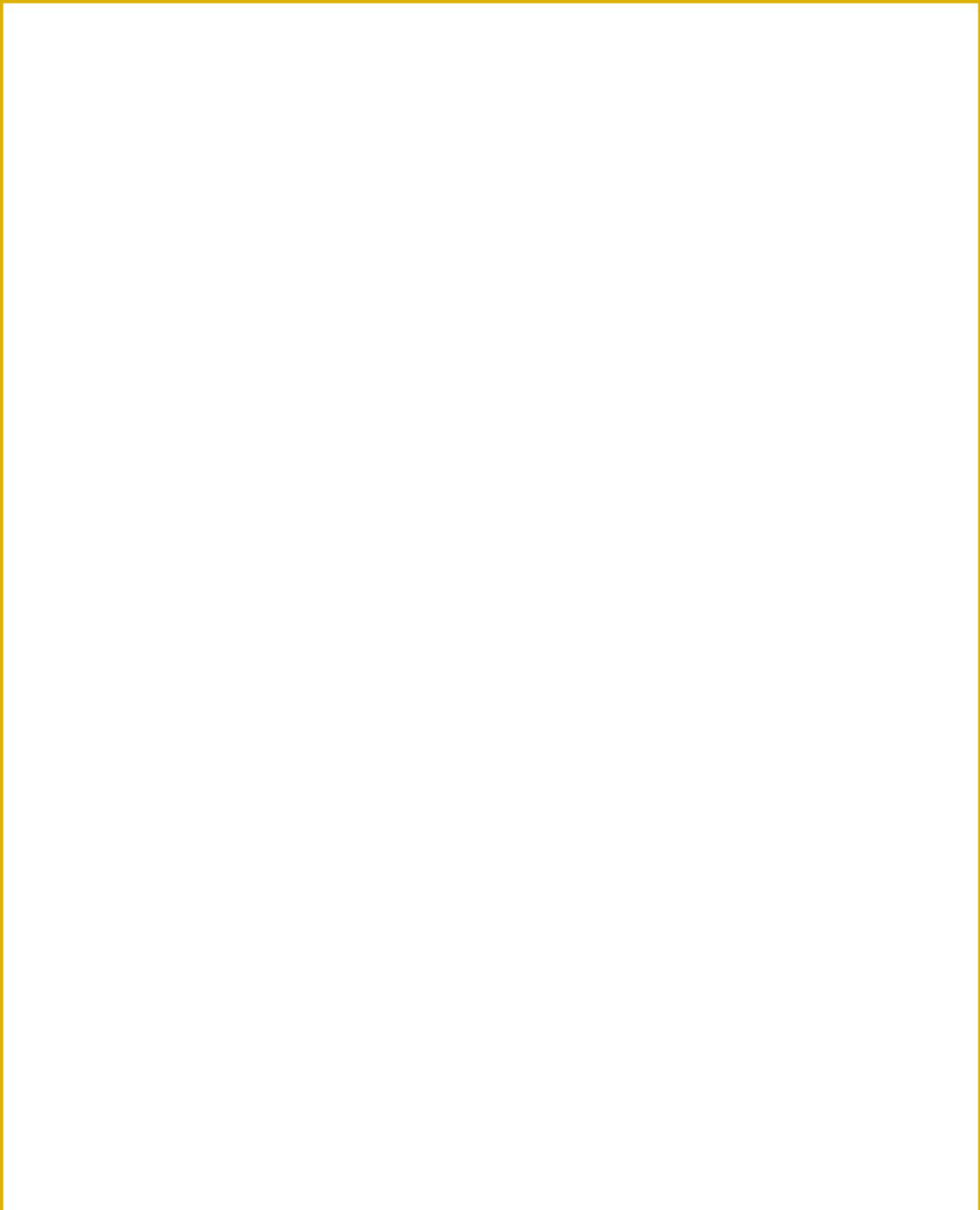
Ce risque fait référence au risque de non-conformité réglementaire inhérent aux lois, règlements et lignes directrices auxquels l'institution financière est assujettie. Toutefois, ce risque n'inclut pas les risques liés aux normes déontologiques.

Risque stratégique

Le risque stratégique est le risque qui découle de l'incapacité de l'institution à mettre en œuvre des plans d'activités, des stratégies, des processus décisionnels et des méthodes d'affectation adaptées aux changements touchant le contexte commercial, ainsi qu'à l'évolution de son environnement d'affaires.

Risque de réputation

Le risque de réputation désigne le risque qu'encourent les institutions eu égard à leur image de marque. Les facteurs du risque sont majoritairement liés à leurs pratiques sociales et environnementales, à l'éthique et à l'intégrité. Il peut résulter de l'effet actuel et futur d'une opinion publique défavorable sur la conduite d'affaires d'une institution. Le degré d'exposition à ce risque peut engendrer une réduction importante de revenus, de fonds propres et, ultimement nuire à la viabilité.



Financial Institutions Supervisory Framework

AMF Solvency

2017



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS



TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION	2
SUPERVISORY PRINCIPLES.....	4
OVERVIEW OF FRAMEWORK	5
Phase A - FINANCIAL INSTITUTION'S RISK PROFILE.....	6
Step 1 – Identify Significant Activities	6
Step 2 – Identify and Assess Inherent Risks of Each Significant Activity	7
Step 3 – Evaluate Quality of Risk Management	8
Step 4 – Evaluate the Net Risk of a Significant Activity and the Aggregate Net Risk	9
Step 5 – Analyze the Institution's Financial Condition	9
Step 6 – Assess Commercial Practices.....	9
Step 7 – Risk Profile.....	10
Phase B - Supervisory Plan.....	11
Relationships with Financial Institutions	11
Phase C - Supervisory Activities	11
Step 1 – Collect and Analyze Data	11
Step 2 – Reporting Results of Supervisory Activities	12
Step 3 – Follow-up on Action Plans Resulting from Recommendations in the Supervisory Report	13
Appendix 1 – Risk Categories	14

INTRODUCTION

The *Autorité des marchés financiers* (the “AMF” or the “Authority”) is the body mandated by the Québec government to regulate Québec’s financial sector and assist consumers of financial products and services, in particular in the areas of insurance, securities, derivatives, deposit institutions – other than banks – and the distribution of financial products and services.

As provided for under its constituting Act,¹ part of the AMF’s mission is to:

“ensure that the financial institutions and other regulated entities of the financial sector comply with the solvency standards applicable to them as well as with the obligations imposed on them by law with a view to protecting the interests of consumers of financial products and services, and take any measure provided by law for those purposes.”

The mandate of the *Surintendance de l’encadrement de la solvabilité* (“AMF Solvency”) is to:

- ensure that financial institutions hold all the necessary authorizations to operate in Québec;
- develop normative tools, such as guidelines or standards, which set out the AMF’s expectations regarding sound and prudent management practices as well as sound commercial practices. These expectations guide financial institutions in the performance of their activities;
- oversee financial institutions to ensure that they meet the various legal, regulatory and normative requirements, including with respect to solvency, sound and prudent management practices and sound commercial practices.

The supervisory framework (“Framework”) sets out the approach taken by AMF Solvency to adequately fulfill its mandate to supervise financial institutions. It is also aligned with the 2017-2020 Strategic Plan:

¹ Act respecting the *Autorité des marchés financiers*, CQLR, c. A-33.2

“With the financial sector changing more and more quickly, the AMF has chosen to step up its proactive shift, which, in and of itself, is a challenge for any regulator. By proactively approaching its mission to regulate the financial sector, it seeks to ensure that its actions will contribute to the public’s confidence in the markets and institutions and thereby foster a dynamic financial sector in Québec.”

The supervisory approach presented in the Framework is shaped by the core principles and guidance published by the Basel Committee on Banking Supervision², the International Association of Insurance Supervisors³ and other international bodies⁴ that are recommended to regulatory authorities. In this regard, AMF Solvency also plays an active role in the key regulatory forums with respect to supervisory best practices, at both the national and international levels, enabling it to keep its supervisory approach current.

In the context of its supervisory activities, AMF Solvency co-operates, as needed, with other regulatory authorities and organizations set up to protect insureds and depositors, in particular with respect to an institution’s condition and best supervisory practices. These exchanges remain confidential.

SCOPE

The Framework is applicable to institutions governed by the following statutes:

- *Deposit Insurance Act, CQLR, c. A-26*
- *Act respecting insurance, CQLR, c. A-32*
- *Act respecting financial services cooperatives, CQLR, c. C-67.3*
- *Act respecting trust companies and savings companies, CQLR, c. S-29.01*

The Framework is applied to financial institutions that operate independently as well as institutions that are part of a financial group.⁵

For financial institutions which carry on business in Québec but which are constituted under a law of another legislative authority, the AMF may, for the purpose of applying this Framework, consider the supervisory functions performed by the regulator in the home jurisdiction if deemed advisable.

The generic terms “financial institution” and “institution” are used to refer to all entities covered by the scope of the Framework.

The term “systemically important financial institution” is used to define an institution on the basis of its size, complexity, interconnectedness and substitutability in the financial system which, in case of financial difficulties or insolvency, could have a major impact on the financial system and local economy.

COMING INTO EFFECT AND UPDATING

The Framework is updated every three years or as needed based on developments in the financial sector, benchmarks for supervisory practices, regulation as well as new risks, emerging trends and the risks identified in the course of supervisory work.

Initially published in March 2009, revised in 2011 and 2014, the 2017 Framework comes into effect upon its publication.

² Basel Committee on Banking Supervision, *Core Principles for Effective Banking Supervision*, September 2012.

³ International Association of Insurance Supervisors (IAIS), *Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology*, October 2011, amended November 2015.

⁴ These bodies include the Bank for International Settlements (BIS), the Financial Stability Forum, the International Association of Deposit Insurers (IADI), the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) and the International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet).

⁵ For purposes of this document, the term “financial group” is considered to be any group of legal persons composed of a parent company (financial institution or holding company) and legal persons affiliated therewith.

SUPERVISORY PRINCIPLES

The following six principles are at the core of AMF Solvency's supervisory approach.

INTEGRATION

AMF Solvency, in co-operation with other oversight bodies as needed, ensures integrated supervision of financial groups. The supervision comprises an evaluation of all significant entities, such as subsidiaries, branches and joint ventures, located in Québec, elsewhere in Canada and around the world.

PREVENTION

AMF Solvency places emphasis on early identification and management of risks so as to identify problems more quickly and be able to take timely action vis-à-vis financial institutions.

SCALABILITY

AMF Solvency's supervision will be graduated depending on the nature, scope and frequency of the supervisory activities, as well as the resources to be allocated to them, based on its evaluation of the institution's Risk Profile and its systemic importance, where applicable.

In the case of systemically important financial institutions, supervision of their activities, capital requirements and resolution procedures in the event of failure is increased as regards frequency and thoroughness.

ACCOUNTABILITY

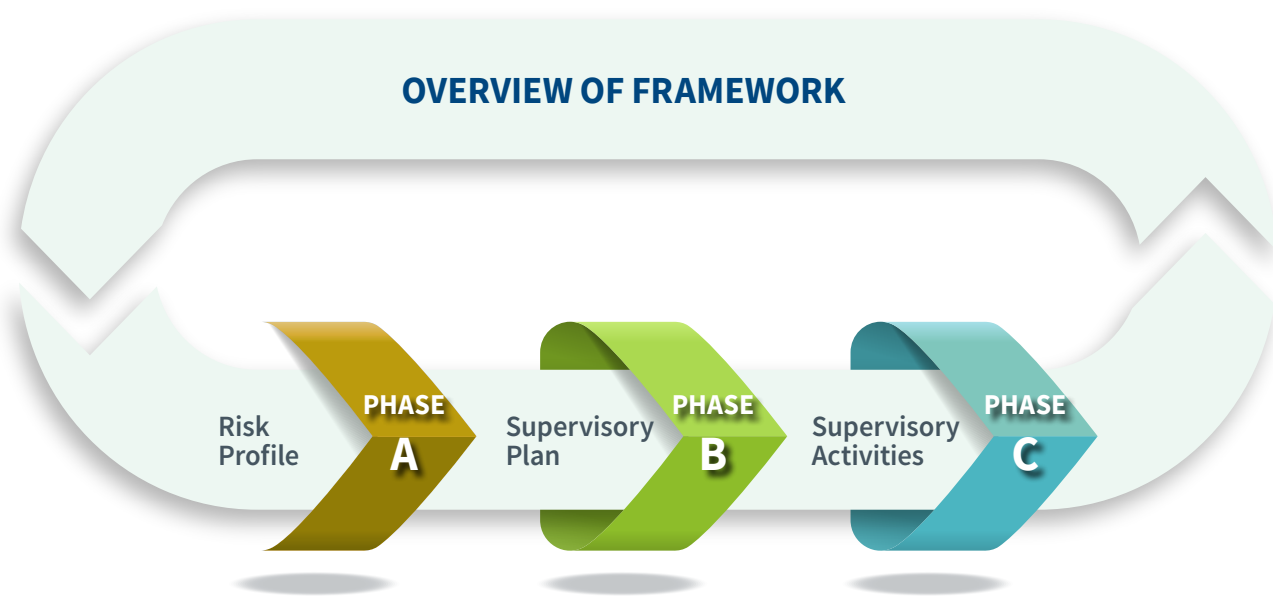
AMF Solvency assesses the quality and robustness of the lines of defense and the governance bodies set up by the institution. This assessment is performed for the second line of defense (generally consisting of risk management, compliance, finance and actuarial functions), the third line of defense (internal audit function) as well as the governance bodies (senior management and the board of directors). These functions are assessed in light of the expectations set out in the guidelines issued by the AMF.

COMPLEMENTARITY

AMF Solvency may rely on the work conducted by third parties, such as the independent auditor and other supervisory bodies, if it deems the independence, scope and quality of their work to be adequate.

INTERACTIVITY

Open, bilateral communication takes place between the institutions and AMF Solvency, which informs institutions in due time of regulatory and supervisory developments, while institutions report, in a timely manner, all new initiatives or developments that could have an impact on their Risk Profile. For systemically important financial institutions, there is enhanced communication between the AMF, senior management and the board of directors.



AMF guidelines are based on principles rather than rules. They provide an indication of the AMF's expectations in regard to financial institutions' legal obligation to follow sound and prudent management practices and sound commercial practices. They deal with the interpretation, execution and application of this obligation imposed on financial institutions. Accordingly, AMF Solvency carries out risk-based prudential supervision according to a framework built on the three phases illustrated in the chart above.

RISK-BASED FRAMEWORK PHASES

This section describes the methodology supporting the risk-based supervisory approach. This methodology, which is tailored to the nature, size and complexity of an institution's activities, is applied on an ongoing basis to determine and document a financial institution's Risk Profile.



PHASE A FINANCIAL INSTITUTION'S RISK PROFILE

The Risk Profile is an assessment of a financial institution's overall level of risk exposure. It is based on an evaluation of the risks inherent in the financial institution's Significant Activities, its ability to manage risks, its financial condition and its commercial practices.

The Risk Profile is dynamic, since it will be updated as warranted by changes in an institution's exposure to risks and by the results of the supervisory activities. It is used for AMF Solvency's internal purposes only and is not disclosed. The Risk Profile and its supporting documentation fall under the purview of the AMF's information security policy.

Step 1 – Identify Significant Activities

The first step of the methodology consists in identifying the Significant Activities of the institution.

A Significant Activity is generally defined as a line of business or key business process; a business unit can also be included. Significant Activities are identified through multiple sources of information, including the institution's financial reports, strategic plans, organization charts, and other internal and external information.

The criteria used to determine whether an activity is significant may include:

- assets generated by the activity in relation to total assets;
- revenue derived from the activity in relation to total revenue;
- net income before tax generated by the activity in relation to total net income before tax;
- capital allocated to the activity in relation to total capital;
- reserves held as a percentage of total reserves, if applicable;
- potential impact of the activity on the institution's reputation or its importance for achieving the institution's strategies and its objectives;
- repercussion of disruption of the activity on the institution's business continuity.

Step 2 – Identify and Assess Inherent Risks of Each Significant Activity

The second step consists in identifying and assessing the Inherent Risks of each Significant Activity. Inherent Risk is the probability and severity of potential loss intrinsic to a business activity, without considering control mechanisms.

The following Inherent Risks are typically assessed:

- credit risk;
- market risk;
- liquidity risk;
- insurance risk;
- operational risk;
- information and communication technologies risk;
- compliance risk;
- strategic risk;
- reputational risk.

These risk categories are described in Appendix 1.

Inherent Risk Assessment

An institution's degree of exposure to Inherent Risk as regards its Significant Activities is determined based on a number of qualitative and quantitative factors specific to each risk. Economic context, systemic importance, market concentration, the nature and complexity of product offerings, and entry in new markets are considered. This assessment requires a thorough knowledge of the financial institution's activities and its financial group, where applicable.

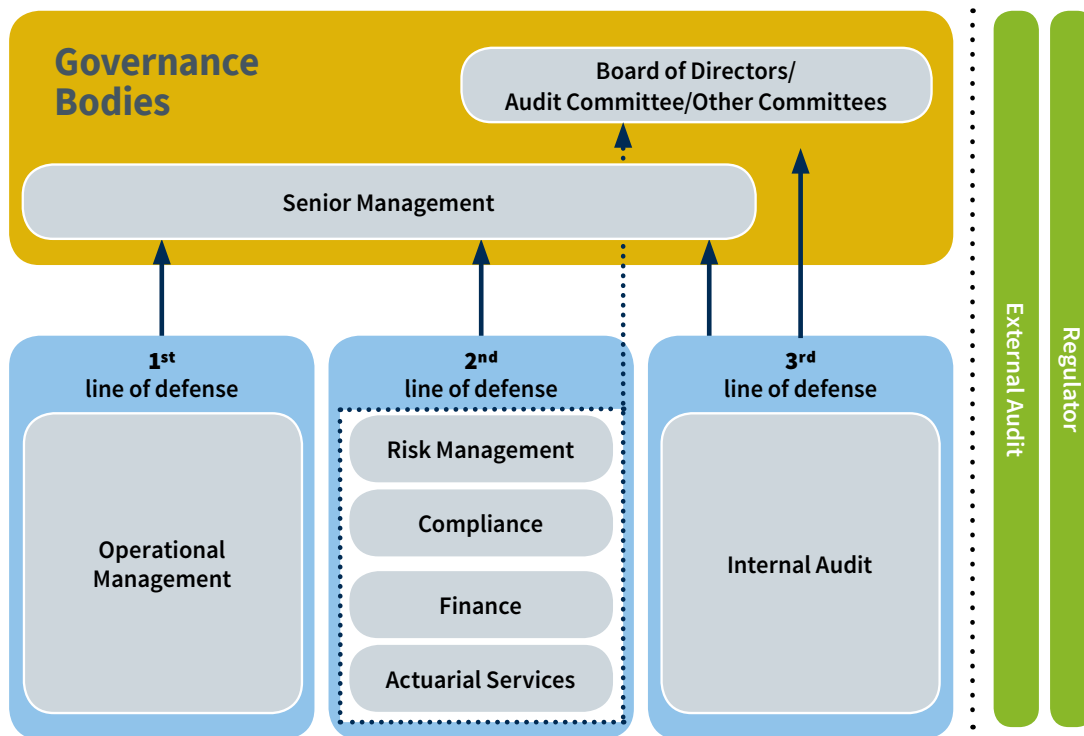
The level of Inherent Risk for each Significant Activity is assessed as "Very High," "High," "Moderate," or "Low":

- Very High Inherent Risk – Very high probability of a material adverse impact on an institution's capital, earnings and even business continuity due to exposure to and uncertainty from potential future events;
- High Inherent Risk – High probability of a material adverse impact on an institution's capital, earnings and even business continuity due to exposure to and uncertainty from potential future events;
- Moderate Inherent Risk – Moderate probability of a material adverse impact on an institution's capital, earnings and even business continuity due to exposure to and uncertainty from potential future events;
- Low Inherent Risk – Low probability of a material adverse impact on an institution's capital, earnings and even business continuity due to exposure to and uncertainty from potential future events.

Step 3 – Evaluate Quality of Risk Management

Evaluating the quality of risk management helps measure the extent to which Inherent Risks are mitigated. An institution's quality of risk management is evaluated through the effectiveness of the lines of defense and governance bodies.⁶

GOVERNANCE BASED ON THREE LINES OF DEFENSE MODEL*



* Adapted from Federation of European Risk Management Associations (FERMA) / European Confederation of Institutes of Internal Auditing (ECIIA), Guidance on the 8th EU Company Law Directive, article 41

The scope of supervisory activities involving operational management in respect of a Significant Activity may be adjusted based on the effectiveness of the functions represented by the second and third lines of defense and the governance bodies. An assessment of the quality and effectiveness of these functions is based in particular on compliance with the legal, regulatory and normative provisions, the results of previous supervisory activities and any third-party work.

⁶ Governance Guideline, September 2016

For each Significant Activity, the quality of risk management is assessed as or deemed to be either “Strong,” “Acceptable,” “Needs Improvement” or “Unsatisfactory.” The following factors in particular will be considered in making the assessment:

- implementation of a strong risk management culture which includes clear communication of expectations by senior management and the Board of Directors as well as the identification of duties for employees;
- whether senior management has identified, assessed, quantified, controlled, mitigated and ensured the monitoring of its Inherent Risks, based on the systemic importance of the institution, where applicable;
- the ability of senior management to identify and control new risks as they arise in a changing environment, taking into account the institution's strategic plan;
- the implementation of appropriate policies, procedures and limits;
- whether management information systems and other forms of communication are consistent with the level of business activity and complexity of products.

Step 4 – Evaluate the Net Risk of a Significant Activity and the Aggregate Net Risk

Net Risk of a Significant Activity

The Net Risk of a Significant Activity is a function of its Inherent Risk (Step 2), mitigated by its Quality of Risk Management (Step 3).

Aggregate Net Risk

A financial institution's Aggregate Net Risk is the weighted Net Risk of its Significant Activities, based on their relative significance.

Step 5 – Analyze the Institution's Financial Condition

The analysis of an institution's financial condition, which focuses in particular on an assessment of its capital, liquidity and earnings, is a critical component of the supervisory approach. It includes the adequacy of the institution's capital, liquidity and earnings to sustain current and future operations and contribute to their long-term viability.

The evaluation of an institution's current and projected capital adequacy and its liquidity includes a review of the quality, quantity and availability of capital and liquidity, as well as their compliance with laws, regulations and guidelines.

The evaluation of earnings is used to determine their contribution to internal cash flow generation. It is performed by analyzing the level and historical record of earnings using different indicators and performance measurements. An analysis of earnings sources, financial forecasts and peer benchmarking further supports the earnings evaluation.

Step 6 – Assess Commercial Practices

The last step is to determine if the institution meets the AMF's expectations with respect to the fair treatment of consumers, taking into account the level of risk to which the institution is exposed and that it represents for consumers, other market participants and Québec's financial system. This step assesses the conduct of an institution toward its clients, at each stage of a product's life cycle, whether or not the network offer is independent of the institution. This assessment is conducted for both the institution as a whole and each of its Significant Activities and includes the following:

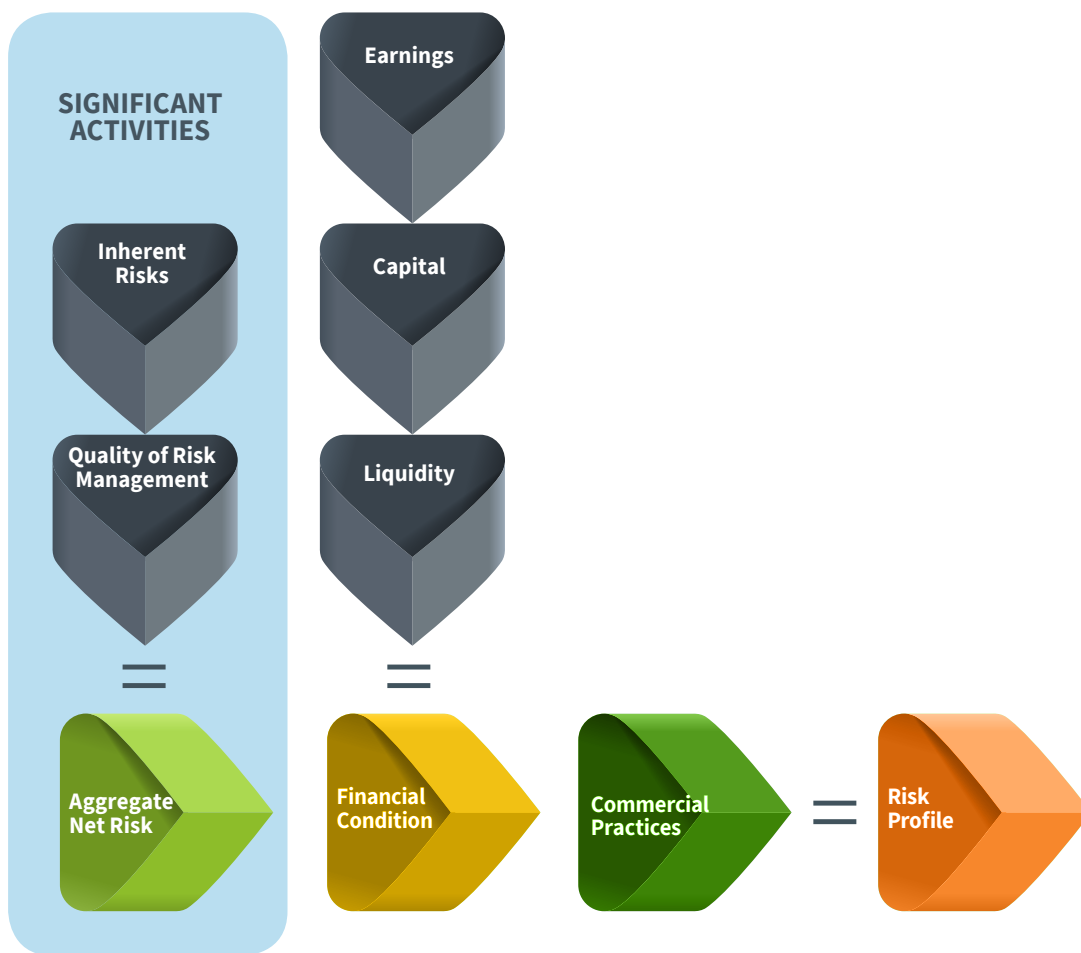
- evaluation of the governance and corporate culture regarding the fair treatment of consumers;
- analysis of the strategies, policies, procedures and control mechanisms set up in relation to the fair treatment of consumers in order to:
 - supply products that meet consumers' needs;
 - use distribution methods adapted to the products;
 - ensure compliance process control for the supply of products and services;
 - promote incentives based on the fair treatment of consumers;
 - provide adequate information to consumers;
 - protect the personal information of consumers;
 - examine and settle claims diligently and fairly;
 - manage complaints diligently and fairly.
- examination of complaints and reports.

Step 7 – Risk Profile

Further to the identification of Significant Activities (Step 1), their Inherent Risks and their management (Steps 2 and 3), the Net Risk of each activity and the institution's Aggregate Net Risk (Step 4), Steps 5 and 6 adjust the Aggregate Net Risk to determine the institution's Risk Profile.

The Risk Profile corresponds to the combination of ratings given to the institution's Aggregate Net Risk, its financial condition and its commercial practices. It may also be updated following an analysis of the financial condition of the group, where applicable, of which the institution is a part.

The evaluation of an institution's Risk Profile is illustrated by the following diagram:





PHASE B SUPERVISORY PLAN

A three-year Supervisory Plan is developed based on the institution's Risk Profile, taking into account its systemic importance, where applicable. The plan is prepared on the basis of the orientations and priorities set by AMF Solvency and available resources. It is updated annually or more frequently, as needed.

For each institution, the nature, scope and frequency of the supervisory activities as well as the resources allocated to them are determined using the above criteria as a guide.

The Supervisory Plan may be modified at any time when AMF Solvency becomes aware of an event that could have an impact on the institution's Risk Profile. For instance, a management practice or commercial practice which could have a material impact on consumers would cause the Risk Profile to be updated and appropriate supervisory work to be performed.

Moreover, the Supervisory Plan includes an analysis of the financial and non-financial information set forth in an institution's statutory disclosures sent to the AMF, regardless of its Risk Profile.

Relationships with Financial Institutions

A Relationship Manager ("RM") is appointed from within AMF Solvency for each institution to oversee supervisory activities. Other members of the supervisory team contribute to the activities by providing expertise in various fields.

The RM is responsible for co-ordinating communications with the institution and its financial group, where applicable. In this capacity, the RM establishes and maintains relationships with senior management as well as with the institution's key internal and external experts.

The RM generally participates in meetings between the institution's officers and directors and AMF Solvency.



PHASE C SUPERVISORY ACTIVITIES

Phase C results from the activities necessary to identify the institution's Risk Profile (Phase A) and development of the Supervisory Plan (Phase B).

Step 1 – Collect and Analyze Data

Collection and analysis of data are an integral part of off- and on-site supervisory activities, and help maintain and enhance knowledge of an institution's activities and the sector in which it operates in order to update the Risk Profile.

In addition, under the methodology, the RM is required to assess the extent to which he or she can rely on the work of the independent auditor and the regulator in the home jurisdiction, where applicable. It is the responsibility of the institution to inform these bodies of the supervisory activities and the possibility of being contacted by the RM.

Off-Site Supervisory Activities

Off-site supervisory activities include qualitative and quantitative analyses of the data collected pursuant to laws, regulations and guidelines as well as regular communications with the institution's officers. Within the scope of its activities, AMF Solvency may also request additional information to enhance its supervisory activities with respect to the financial institution, including through correspondence, questionnaires and self-assessment forms.

On-Site Supervisory Activities

On-site activities are a critical part of the supervisory process. The scope of on-site activities depends on the Risk Profile of an institution, its systemic importance, where applicable, and the Supervisory Plan. These activities and interaction with persons who carry out the institution's lines of defense and governance body functions also help with further understanding the institution and serve as a basis for enhanced assessment of the Risk Profile.

The institution is normally notified by AMF Solvency in writing of the on-site supervisory activities at least four weeks in advance, with details given about the date of the intervention, its scope and the name of the RM. The institution is required to appoint a resource person to co-ordinate various tasks. It may be asked for additional information, as needed, to complete the review.

Step 2 – Reporting Results of Supervisory Activities

AMF Solvency may notify the institution of the results of off-site supervisory activities in the form it determines. The results of the on-site supervisory activities are presented in a Supervisory Report.

The on-site Supervisory Report generally includes:

- a summary of the Supervisory Activities that were carried out;
- an overall assessment;
- a discussion of the findings;
- a presentation of the associated recommendations.

It may also give details about the assessment of the effectiveness of any corrective actions previously taken by the institution. The report is sent to the chief executive officer, with a copy to the audit committee chair.

The findings and recommendations are discussed with the relevant principal managers of the institution before the report is released and the points discussed are considered in the final drafting of the report, particularly if they clarify the findings and recommendations that were presented.

AMF Solvency may, if it deems it necessary, meet with the institution's Board of Directors to present the report's contents and discuss other supervisory matters, including its assessment of the institution's financial condition.

Prioritization of Recommendations

The recommendations are prioritized from 1 through 4 based on the degree of urgency of the corrective measures expected to be taken with respect to:

- weaknesses noted with respect to the implementation and application of policies and procedures;
- repeated non-compliance with internal and external rules governing the financial institution;
- deficient internal controls;
- inappropriate management and commercial practices;
- weaknesses noted when assessing the supervisory functions represented by lines of defense and governance bodies;
- the institution's distressed financial condition.

The prioritization of the recommendations is defined below:

Priority	Description
1.	The recommendation involves one or more deficiencies which are not expected to have a material impact on the assessment of one or more components of the institution's Risk Profile but which require improvement. The AMF will require that corrective measures be applied according to a schedule determined by the institution.
2.	The recommendation involves one or more deficiencies which are not expected to have a material impact, in the short term, on the assessment of one or more components of the institution's Risk Profile. The AMF will require that corrective measures be applied according to a schedule determined by the institution.
3.	The recommendation involves one or more deficiencies which are repeated or which have a material impact, in the short term, and which, if not corrected, could change the assessment of one or more components of the institution's Risk Profile. The AMF Solvency will require that corrective measures be applied within the prescribed time period. If considered necessary, approval of an action plan by the Board of Directors or a Board committee will be required.
4.	The recommendation involves one or more deficiencies which have a material impact, in the short term, and which, if not immediately corrected, could change the assessment of one or more components of the institution's Risk Profile. An action plan will have to be carried out within the time period prescribed by the AMF, which will evaluate the action taken and may require that adjustments be made. Approval of the action plan by the Board of Directors or a Board committee will also be required.

Follow-up by Financial Institution on AMF Solvency Recommendations

Generally, within 30 days of receipt of the final report, the institution must respond to the recommendations with a corrective action plan, including a timetable and/or a description of actions already taken. The action plan must be drawn up by a representative of the institution's senior management and approved by the Board of Directors or a Board committee, when required by AMF Solvency. Depending on the significance of the recommendations and/or the response provided, either a shorter timetable or additional or alternative corrective actions to those presented in the action plan may be required.

Step 3 – Follow-up on Action Plans Resulting from Recommendations in the Supervisory Report

The RM follows up on the progress being made with the action plan drawn up by the institution in response to the recommendations in the Supervisory Report. This follow-up is part of an ongoing process and is done to ensure the consistency and adequacy of the measures adopted on the basis of the recommendations and their implementation according to the timetables set out in the institution's action plan. Any changes made by the institution that affect the corrective measures or the timetables must be communicated to AMF Solvency.

Additional Measures under Applicable Legislation

Where the corrective actions proposed or taken are considered inadequate, the institution continually fails to implement the required corrective actions or does not respect the timetables, AMF Solvency may take progressive actions as provided for in applicable legislation.

APPENDIX 1 – RISK CATEGORIES

The following definitions illustrate some of the most common concepts of risk for financial institutions. This is not an exhaustive list of the risks monitored by the AMF or the risks faced by institutions.

Credit Risk

Credit risk is the risk of loss if a borrower or counterparty does not meet its financial or contractual obligations to an institution. This risk arises from uncertainty about the counterparty's or client's capacity or willingness to meet its obligations. Counterparties include issuers, debtors, borrowers, brokers, underwriters, reinsurers, guarantors and the contracting parties for OTC derivatives.

Market Risk

Market risk is the risk of loss from fluctuations in market prices and rates, the correlation between them and the range of volatility. Exposure to this risk can result from market-making, dealing, and position-taking activities as well as foreign exchange. The related parameters can include interest and foreign exchange rates, and prices of securities, commodities and real estate.

a. Interest Rate Risk

Interest rate risk is the risk of loss from changes in interest rate levels, yield curve shapes, interest rate spreads and mortgage loan prepayments. It stems primarily from a balance sheet mismatch in rates and basis risk on off-balance-sheet products.

b. Foreign Exchange Risk

Foreign exchange risk is the risk of loss from fluctuations in spot and forward prices and the volatility of foreign exchange rates.

Liquidity Risk

Liquidity risk arises from an institution's inability to meet its financial obligations within the time prescribed and at a reasonable price. Financial obligations include:

- commitments to depositors and policyholders;
- payments due in relation to derivatives contracts;
- settlement of securities borrowing and securities redemption;
- lending and investment commitments;
- any other payment due.

Insurance Risk

a. Product Design and Pricing Risk

Product design and pricing risk arises from transacting insurance and/or annuity business where costs and liabilities assumed in respect of a product line exceed expectations in pricing.

b. Underwriting and Liability Risk

Underwriting and liability risk is the exposure to financial loss resulting from the selection and approval of risks to be insured, the reduction, retention and transfer of risk, the reserving and settlement of claims, and the management of contractual and non-contractual product options.

Operational Risk

Operational risk is defined as the risk of loss resulting from faults or inadequacies in processes, people, and systems or from external events, and it includes legal risks.

a. Legal Risk

Legal risk is the risk of harm to which a financial institution is exposed due to the application of a legal standard or the performance of a contractual commitment in combination with the occurrence of an event (internal/external) that could impact its civil, contractual or penal liability. Such harm could arise from the misinterpretation or misapplication of contractual provisions. Legal risk covers exposure to fines, penalties, damages and class actions.

Information and Communication Technologies Risk

Information and communication technologies (ICT) risk is the business risk associated with the use, ownership, operation and implementation of ICT within an institution. This risk covers the risks relating to availability and continuity, security (including cyber security), ICT system changes, data integrity and IT outsourcing.

Compliance Risk

Compliance risk means the risk of regulatory non-compliance with the laws, regulations and guidelines governing financial institutions. This risk does not however include risks related to ethics and professional conduct.

Strategic Risk

Strategic risk arises from an institution's inability to implement appropriate business plans, strategies, decision-making processes and resource allocation methods adapted to changes affecting the commercial context and to changes in its business environment.

Reputational Risk

Reputational risk means the risk faced by institutions with respect to their brand image. The risk factors stem primarily from their social and environmental practices, ethics and professional conduct, and integrity. Reputational risk is the current and future impact on the institution's business conduct arising from negative public opinion. Exposure to this risk may cause a significant decline in earnings and capital, and may ultimately undermine the institution's viability.

