

# 5.

## Institutions financières

---

- 5.1 Avis et communiqués
  - 5.2 Réglementation et lignes directrices
  - 5.3 Autres consultations
  - 5.4 Modifications aux registres de permis des assureurs, des sociétés de fiducie et sociétés d'épargne et des statuts des coopératives de services financiers
  - 5.5 Sanctions administratives
  - 5.6 Autres décisions
-

## 5.1 AVIS ET COMMUNIQUÉS

### Mise à jour par l'Autorité des marchés financiers du Guide de l'actuaire concernant la production du rapport sur la situation financière actuelle et prévue des assureurs de personnes

Cet avis s'adresse aux assureurs de personnes à charte du Québec assujettis à la Loi sur les assurances, RLRQ, c. A-32 (la « Loi »), ainsi qu'à leur actuaire désigné.

Conformément à l'article 298.13 de la Loi, l'actuaire désigné doit préparer, avant la fin de chaque exercice financier, une étude sur la situation financière actuelle de l'assureur. En vertu de ce même article, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») demande que cette étude porte également sur la situation financière prévue de l'assureur et décrive les répercussions financières qui pourraient découler de ses activités.

Dans le but d'aider l'actuaire désigné à produire le rapport découlant de cette étude, l'Autorité publie annuellement un guide afin de préciser ses attentes.

À cet effet, l'Autorité a mis à jour le guide suivant :

- *Guide de l'actuaire concernant la production du rapport sur la situation financière actuelle et prévue des assureurs de personnes* (incluant le fichier Excel à transmettre, lequel sera disponible sous peu sur le site Web de l'Autorité).

Ce guide, tel que mis à jour, vise la préparation du rapport sur la situation financière actuelle et prévue des assureurs de personnes devant être transmis à l'Autorité **avant le 31 décembre 2018**. Ce rapport doit être basé sur les résultats audités de l'assureur au **31 décembre 2017**.

#### Disponibilité du guide sur le site Web de l'Autorité

Ce guide, tel que mis à jour, est disponible dans la section suivante du site Web de l'Autorité sous la rubrique documentation du « Rapport sur la situation financière » :

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/divulgations/assurance-de-personnes/>

Un tableau présentant les principales modifications apportées au guide est également disponible à cet endroit sur le site Web de l'Autorité.

#### Dépôt électronique des documents et sanctions administratives

Pour plus de détails concernant les documents et renseignements à fournir à l'Autorité, le dépôt électronique des documents et les sanctions administratives qui s'appliquent, veuillez consulter l'avis suivant sous la rubrique Avis de l'Autorité relatif au dépôt de l'état et autres documents des « États financiers », également disponible sur le site Web de l'Autorité :

- *Avis de l'Autorité relatif au dépôt de l'état annuel et autres documents pour l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2017 - Assureurs de personnes détenteurs d'un permis au Québec - Décembre 2017* : <https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/divulgations/assurance-de-personnes/>.

#### Renseignements additionnels

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

[Info-divulgations@lautorite.qc.ca](mailto:Info-divulgations@lautorite.qc.ca)

## 5.2 RÉGLEMENTATION ET LIGNES DIRECTRICES

### 5.2.1 Consultation

#### **Ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation**

**(Loi sur les assurances, RLRQ, c. A-32, art. 325.0.1 et 325.0.2)**

**(Loi sur les coopératives de services financiers, RLRQ, c. C-67.3, art. 565)**

**(Loi sur sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne, RLRQ, c. S-29.01, art. 314.1)**

L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») publie pour consultation le projet de *Ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation* (la « Ligne directrice »), s'appliquant 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. La prise d'effet de la Ligne directrice est souhaitée pour le 15 juin 2018.

Les personnes intéressées à soumettre leurs commentaires sont invitées à les fournir au plus tard le 20 avril 2018. Il est à noter que les commentaires soumis seront rendus publics à défaut d'avis contraire à cet effet.

Le projet de Ligne directrice est publié ci-après et est également accessible sur la page d'accueil du site Web de l'Autorité au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) à la section « Professionnels », à l'onglet « Réglementations et obligations » et « Consultations publiques ».

#### **Soumission des commentaires**

Les commentaires doivent être soumis à :

M<sup>e</sup> Anne-Marie Beaudoin  
 Secrétaire générale  
 Autorité des marchés financiers  
 800, square Victoria, 22<sup>e</sup> étage  
 C.P. 246, tour de la Bourse  
 Montréal (Québec) H4Z 1G3  
 Télécopieur : (514) 864-6381  
[consultation-en-cours@lautorite.qc.ca](mailto:consultation-en-cours@lautorite.qc.ca)

#### **Renseignements additionnels**

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

François Dufour  
 Direction de l'encadrement prudentiel des  
 institutions financières  
 Autorité des marchés financiers  
 Téléphone : (418) 525-0337, poste 4673  
 Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
[francois.dufour@lautorite.qc.ca](mailto:francois.dufour@lautorite.qc.ca)

Guillaume Cyr  
 Direction de l'encadrement prudentiel des  
 institutions financières  
 Autorité des marchés financiers  
 Téléphone : (418) 525-0337, poste 4682  
 Numéro sans frais : 1 877 525-0337  
[guillaume.cyr@lautorite.qc.ca](mailto:guillaume.cyr@lautorite.qc.ca)

Le 29 mars 2018

**PROJET**



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

**LIGNE DIRECTRICE SUR LE  
TRAITEMENT ÉQUITABLE DES  
CONSOMMATEURS EN MATIÈRE DE  
CRÉDIT À LA CONSOMMATION**

**Juin 2018**

**TABLE DES MATIÈRES**

<b>Préambule.....</b>	<b>3</b>
<b>Champ d'application.....</b>	<b>4</b>
<b>Prise d'effet et processus de mise à jour.....</b>	<b>5</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>6</b>
<b>1. Gouvernance et supervision.....</b>	<b>7</b>
<b>2. Conception et commercialisation des produits.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Capacité de remboursement.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Information destinée aux consommateurs.....</b>	<b>10</b>
<b>Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente et des saines pratiques commerciales.....</b>	<b>12</b>

---

---

**PROJET****Préambule**

La présente ligne directrice est une indication des attentes de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») à l'égard des obligations légales des institutions financières de suivre de saines pratiques commerciales et de suivre des pratiques de gestion saine et prudente. Elle porte donc sur l'interprétation, l'exécution et l'application de ces obligations imposées 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 et de voir à leur application en regard de la nature, de la taille, de la complexité de leurs activités et de leur profil de risque. À cet égard, la ligne directrice illustre des façons de se conformer aux principes énoncés.

**Note de l'Autorité**

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

La présente ligne directrice s'inscrit dans cette perspective et précise les attentes de l'Autorité à l'égard du traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation.

## PROJET

**Champ d'application**

La *Ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation* s'applique aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux coopératives de services financiers, aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne régis par les lois suivantes :

- *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.

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 financier<sup>1</sup>. Dans le cas des coopératives de services financiers et des sociétés mutuelles<sup>2</sup> d'assurance membres d'une fédération, les normes ou politiques adoptées à leur intention par la fédération doivent être cohérentes, voire convergentes, avec les résultats attendus en matière de traitement équitable des consommateurs précisés dans la présente ligne directrice.

Le « crédit à la consommation » s'entend des formes de crédit consenti aux particuliers pour l'achat de biens et services, à l'exception des prêts hypothécaires résidentiels<sup>3</sup>. Dans cette catégorie se retrouvent notamment les cartes de crédit, les limites de découvert, les marges de crédit personnelles et les prêts à terme.

Les expressions génériques « institution financière » ou « institution » sont utilisées pour faire référence à toutes les entités visées par le champ d'application. Le terme générique « consommateur » est utilisé dans le cadre de la présente ligne directrice et désigne les consommateurs de produits et services financiers.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Les sociétés mutuelles d'assurance sont des assureurs de dommages visés par le champ d'application de la présente ligne directrice.

<sup>3</sup> L'expression « prêt hypothécaire résidentiel » s'entend d'un prêt à une personne, garanti par une hypothèque sur un immeuble résidentiel (immeuble d'un à quatre logements). Cette expression englobe également les marges de crédit sur valeur domiciliaire, les prêts à terme et autres produits du même type garantis par un immeuble résidentiel. AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, *Ligne directrice sur l'octroi de prêts hypothécaires résidentiels*, mise à jour le 15 mars 2018.

---

**PROJET****Prise d'effet et processus de mise à jour**

En regard des obligations légales des institutions de suivre de saines pratiques commerciales et de suivre des pratiques de gestion saine et prudente, l'Autorité s'attend à ce que chaque institution qui octroie du crédit à la consommation 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, son profil de risque et qu'elle les mette en œuvre dès la publication de la présente.

Dans la mesure où une institution a déjà mis en place un tel encadrement, l'Autorité pourra en vérifier la conformité avec les exigences prescrites par la loi.

Cette ligne directrice sera actualisée en fonction notamment des développements en matière de pratiques commerciales, des constats dégagés des travaux de surveillance menés auprès des institutions financières et des données recueillies sur les plaintes reçues.



---

## PROJET

### Introduction

L'Autorité suit de près l'évolution de l'endettement des ménages puisque ce dernier est étroitement lié au risque de crédit des institutions financières. À titre d'exemple, une hausse des taux d'intérêt, un ralentissement de l'économie, une baisse de revenus, un évènement de vie important ou des besoins financiers imprévus pourraient représenter des défis importants pour bon nombre de consommateurs, plus particulièrement s'ils sont déjà ou en voie d'atteindre une situation de surendettement en regard de leurs obligations financières.

Dans cette perspective et dans le contexte des modifications apportées à la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>4</sup> en 2017 et des attentes émises par différentes organisations internationales telles que le Conseil de la stabilité financière, l'Autorité précise par la présente ses attentes à l'égard du traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation.

Bien que l'Autorité reconnaisse que les institutions financières sous sa surveillance aient mis en place des pratiques pour évaluer le risque de crédit, elle désire s'assurer, par la présente ligne directrice, que ces pratiques permettent également de détecter, par exemple, par le biais de différents ratios, les consommateurs qui sont déjà ou en voie d'atteindre une situation de surendettement et conséquemment, de les traiter de manière appropriée.

---

<sup>4</sup> RLRQ, c. P-40.1.

---

**PROJET****1. Gouvernance et supervision**

L'Autorité s'attend à ce que les institutions financières optent pour des stratégies en matière de crédit à la consommation qui favorisent le traitement équitable des consommateurs.

En sus des attentes générales formulées par l'Autorité dans la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*<sup>5</sup>, l'Autorité précise ci-après ses attentes en matière de crédit à la consommation.

Ainsi l'Autorité s'attend notamment à ce que le conseil d'administration :

- obtienne l'assurance que les intérêts des consommateurs soient pris en considération dans les politiques et procédures en matière de crédit à la consommation et que celles-ci soient révisées au besoin afin, par exemple, de tenir compte des conjonctures financières et économiques;
- s'assure de l'efficacité des mécanismes à identifier les enjeux à l'égard du traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation et à communiquer ces enjeux au personnel concerné;
- reçoive une information de gestion qui lui permette d'apprécier les situations problématiques soulevées en matière de crédit à la consommation et de réagir en temps opportun, notamment en lien avec le surendettement des consommateurs.

---

<sup>5</sup> AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, juin 2013.

## PROJET

## 2. Conception et commercialisation des produits

L'Autorité s'attend à ce que les produits de crédit à la consommation et les services offerts par les institutions financières soient conçus et commercialisés en tenant compte des intérêts et besoins des consommateurs ciblés.

En sus des attentes générales formulées par l'Autorité dans sa *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, l'Autorité précise ci-après ses attentes en matière de crédit à la consommation.

Ainsi, l'Autorité s'attend notamment à ce que :

- les politiques, procédures et systèmes d'information utilisés en matière de gestion du risque de crédit à la consommation permettent de détecter les consommateurs qui sont déjà ou en voie d'atteindre une situation de surendettement<sup>6</sup>;
- les politiques, procédures et systèmes d'information utilisés permettent, indépendamment des modes de distribution utilisés, d'offrir une prestation adaptée aux besoins des consommateurs;
- la documentation disponible entourant les produits de crédit à la consommation ainsi que les services offerts constituent des outils afin de sensibiliser et d'informer le consommateur quant au risque de surendettement<sup>7</sup>;
- lorsque cela est applicable, que les personnes traitant les demandes en matière de crédit avec les consommateurs, particulièrement les consommateurs qui sont déjà, ou en voie d'atteindre une situation de surendettement, possèdent l'expérience et les qualifications requises pour les traiter de manière appropriée;
- des contrôles périodiques ou aléatoires des services rendus soient effectués afin de s'assurer que les politiques et les procédures, notamment les dispositions visant les consommateurs qui sont déjà ou en voie d'atteindre une situation de surendettement sont mises en œuvre de façon à ce qu'elles servent les intérêts des consommateurs.

<sup>6</sup> Notamment par le biais de l'utilisation de rapports d'amortissement de la dette tel que le ratio d'amortissement totale de la dette (ATD).

<sup>7</sup> Par exemple, la documentation afférente aux cartes de crédit pourrait aviser le client qu'afin d'éviter un risque de surendettement ou des frais élevés, il devrait être en mesure de payer le solde de sa carte de crédit à l'échéance.

---

## PROJET

---

### 3. Capacité de remboursement

L'Autorité s'attend à ce que les institutions financières s'assurent que le consommateur ait la capacité de s'acquitter de ses dettes dans les délais impartis ou conformément au contrat s'il s'agit d'un crédit dont le montant est à la libre utilisation de l'emprunteur.

L'Autorité s'attend à ce que l'institution suive les étapes habituelles d'un processus d'octroi de crédit, c'est-à-dire la cueillette, la validation des renseignements sur le consommateur et l'évaluation de la capacité de remboursement.

L'institution devrait vérifier les antécédents de crédit de l'emprunteur en référant notamment à son dossier de crédit. Elle devrait faire preuve de rigueur lorsqu'elle vérifie le revenu de l'emprunteur. La stabilité des revenus devrait être prise en compte dans l'évaluation de la capacité de remboursement.

Pour une évaluation adéquate de la capacité financière de l'emprunteur de rembourser le crédit sollicité et toutes les autres dettes, l'institution devrait utiliser les ratios les plus courants tels que le ratio d'amortissement total de la dette. Le calcul de ce ratio devrait prendre en compte les engagements financiers liés à l'habitation et à toutes autres dettes (p. ex., contrats de crédit ou de location à long terme, paiements périodiques minimaux).

L'Autorité reconnaît cependant que les institutions financières peuvent disposer d'une certaine quantité de renseignements sur leurs clients. Selon les circonstances, ceux-ci peuvent leur permettre d'octroyer du crédit à la consommation sans que cela nécessite une évaluation exhaustive de la capacité de remboursement, particulièrement lorsqu'aucun changement n'est survenu dans la situation financière du consommateur depuis la dernière évaluation.

Toutefois, lorsque l'institution constate ou estime être en présence d'un consommateur déjà, ou en voie d'atteindre une situation de surendettement, l'Autorité s'attend à ce que celle-ci fasse preuve d'une diligence accrue, notamment en :

- procédant à une analyse de sa situation financière qui tient compte de sa capacité de s'acquitter de ses engagements financiers actuels et futurs raisonnablement prévisibles;
- offrant, lorsqu'approprié, des outils lui permettant d'évaluer sa situation financière ou lui fournissant les coordonnées d'une ressource compétente apte à le conseiller ou lui offrir un appui dans l'élaboration d'un exercice budgétaire exhaustif.

## PROJET

#### 4. Information destinée aux consommateurs

L'Autorité s'attend à ce que les institutions financières s'assurent que les consommateurs disposent d'une information qui leur permet de prendre une décision éclairée en matière de crédit.

En sus des attentes générales formulées par l'Autorité dans sa *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, l'Autorité précise ci-après ses attentes en matière de crédit à la consommation.

Ainsi, l'Autorité s'attend notamment à ce que l'information transmise au consommateur indique :

- les étapes du processus d'examen de sa demande de crédit;
- lorsqu'applicable, l'identité de la personne qui reçoit et traite sa demande de financement et son lien avec l'institution;
- les coordonnées lui permettant d'obtenir de plus amples informations ou explications, le cas échéant.

Concernant le contrat de crédit proposé, l'Autorité s'attend à ce que les informations suivantes soient fournies au consommateur :

- les revenus et les engagements financiers qui ont été pris en compte dans l'évaluation de sa capacité de remboursement ou d'autres facteurs pertinents aux fins de l'évaluation du risque de crédit, comme les actifs et les passifs de l'emprunteur (valeur nette);
- les principales caractéristiques du contrat de crédit incluant le coût total, les droits et obligations des deux parties (prêteur et emprunteur) tout au long du cycle de vie du contrat de crédit;
- les modalités disponibles au contrat de crédit et la façon dont elles fonctionnent;
- les conséquences pour le consommateur advenant le non-respect des conditions, telles que le défaut d'un versement à la date fixée, le défaut de rembourser le crédit à l'échéance ou tout autre aspect ou caractéristique du contrat pouvant entraîner des pénalités, des charges d'intérêt ou tous autres frais en sus du taux de financement;
- si une assurance est une condition à l'octroi du crédit demandé, son coût, ses caractéristiques, ses limites ainsi qu'une indication au consommateur qu'il peut se procurer une telle assurance auprès d'un intermédiaire de son choix inscrit auprès de l'Autorité ou encore, qu'il peut remplir cette obligation au moyen d'une assurance qu'il détient déjà lorsque la couverture satisfait aux conditions demandées par l'institution;
- si l'institution détient une hypothèque immobilière qui permet de garantir tout autre crédit que celui à l'occasion duquel son client a accepté de lui consentir ladite hypothèque, l'institution en avise le client et obtient, si l'acte constitutif de

## PROJET

---

l'hypothèque le prévoit, son consentement, dans le cadre du nouveau contrat de crédit, à ce qu'il soit garanti par l'hypothèque;

- toute autre information pertinente à laquelle le consommateur pourrait se référer.

---

**PROJET****Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente et des saines pratiques commerciales**

En lien avec sa volonté de favoriser l'instauration de pratiques de gestion saine et prudente et de saines pratiques commerciales au sein des institutions financières, l'Autorité entend, dans le cadre de ses travaux de surveillance, évaluer dans quelle mesure les institutions rencontrent les attentes de la présente ligne directrice en considérant les attributs propres à chaque institution.

De même, 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 sous l'angle du traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation. L'Autorité entend être proactive dans l'identification des risques liés à de mauvaises pratiques, lesquelles sont susceptibles de nuire au traitement équitable des consommateurs.

**DRAFT**



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

# **FAIR CONSUMER CREDIT PRACTICES GUIDELINE**

**June, 2018**



---

**DRAFT**

## TABLE OF CONTENTS

<b>Preamble</b> .....	<b>3</b>
<b>Scope</b> .....	<b>4</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Governance and supervision</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Design and marketing of products</b> .....	<b>8</b>
<b>3. Repayment capacity</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Information for consumers</b> .....	<b>10</b>
<b>Supervision of sound and prudent management practices and sound commercial practices</b> .....	<b>11</b>

---

---

**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 and sound and prudent management practices. The guideline therefore covers the interpretation, execution and application of this requirement.

The AMF favours a principles-based approach rather than a specific rules-based approach. As such, guidelines provide financial institutions with the necessary latitude to determine the requisite strategies, policies and procedures for the implementation of principles and to apply them based on their nature, size, complexity and risk profiles. In this regard, the guideline illustrates how to comply with the principles described.

**AMF Note**

The AMF considers governance, integrated risk management and compliance (GRC) as the foundation stones for the sound and prudent management practices and sound commercial practices 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 fair consumer credit practices.

DRAFT

## Scope

This *Fair Consumer Credit Practices Guideline* is intended for insurers of persons (life and health), damage (P&C) insurers, portfolio management companies controlled by an insurer, financial services cooperatives as well as trust and savings companies, which are governed by the following Acts:

- *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

This guideline applies to financial institutions operating independently as well as to financial institutions operating as members of a financial group.<sup>1</sup> As regards financial services cooperatives and mutual insurance associations<sup>2</sup> that are members of a federation, the standards or policies adopted by the federation should be consistent with—and even converge on—the expected results regarding the fair treatment of consumers detailed in this guideline.

“Consumer credit” refers to forms of credit extended to individuals for the purchase of goods and services, with the exception of residential hypothecary loans.<sup>3</sup> This includes credit cards, overdraft limits, personal lines of credit and term loans.

The generic terms “financial institution” and “institution” refer to all financial entities covered by the scope of this guideline. The generic term “consumer” used in this guideline refers to consumers of financial products and services.

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Mutual insurance associations are damage insurers covered by this guideline.

<sup>3</sup> A “residential hypothecary loan” includes any loan to an individual that is secured by a hypothec on residential property (i.e., one- to four-unit dwellings). This term also covers home equity lines of credit, term loans and other similar products secured by residential property. Autorité des marchés financiers. *Residential Hypothecary Lending Guideline*, updated on March 15, 2018.

---

**DRAFT**

### **Coming into effect and updating**

The AMF expects institutions that extend consumer credit to comply with the legal requirement to follow sound commercial practices and sound and prudent management practices. To do so, they must develop strategies, policies and procedures commensurate with their nature, size, complexity and risk profiles, and implement them upon publication of this guideline.

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 primarily based on developments in commercial practices, the AMF's findings in the course of its supervision of financial institutions, and complaint data collected.

---

**DRAFT**

## Introduction

The AMF closely monitors household debt given that it is materially related to the credit risk of financial institutions. For example, an increase in interest rates, an economic slowdown, a drop in income, a life event or unexpected financial needs could pose a major challenge to many consumers, especially those who are, or are becoming, overindebted.

In light of the above and given the changes made to the *Consumer Protection Act*<sup>4</sup> in 2017 and the expectations voiced by various international organizations such as the Financial Stability Board, the AMF has set out its expectations regarding fair consumer credit practices in this guideline.

Although the AMF is aware that the financial institutions under its supervision have implemented practices to assess credit risk, the purpose of this guideline is to ensure that those practices also serve to identify, through the use of various ratios for instance, consumers who are, or are becoming, overindebted and, consequently, to treat them appropriately.

---

<sup>4</sup> CQLR, c. P-40.1.

DRAFT

---

## 1. Governance and supervision

The AMF expects financial institutions to adopt credit strategies that foster the fair treatment of consumers.

The AMF's general expectations are set out in the *Sound Commercial Practices Guideline*.<sup>5</sup> Below are its expectations pertaining specifically to consumer credit.

The AMF expects the board of directors to:

- obtain assurance that the interests of consumers are taken into consideration in consumer credit policies and procedures and that these policies and procedures are reviewed as need be to reflect, for example, the financial and economic environment;
- ensure that mechanisms are effective in identifying issues regarding fair consumer credit practices and communicating them to staff concerned;
- receive management information that will enable it to assess and react, in a timely manner, to problem situations regarding consumer credit, particularly in connection with overindebted consumers.

---

<sup>5</sup> Autorité des marchés financiers. *Sound Commercial Practices Guideline*, June 2013.

DRAFT

---

## 2. Design and marketing of products

The AMF expects the design and marketing of consumer credit products and service be offered by financial institutions taking into account the interests and needs of target consumers.

The AMF's general expectations are set out in the *Sound Commercial Practices Guideline*. Below are its expectations pertaining specifically to consumer credit.

The AMF expects:

- policies, procedures and information systems used to manage consumer credit risk to help identify consumers who are, or are becoming, overindebted;<sup>6</sup>
- policies, procedures and information systems to help provide offerings and options that are tailored to the needs of consumers, regardless of distribution methods used;
- consumer credit product documentation and service offerings to help inform consumers and raise their awareness of the risk of overindebtedness;<sup>5</sup>
- where applicable, persons who process the credit applications of consumers, especially those who are, or are becoming, overindebted, to have the experience and qualifications required to ensure the appropriate treatment of consumers;
- services to be monitored regularly or randomly to ensure that policies and procedures, particularly measures targeting consumers who are, or are becoming, overindebted, are implemented and serve consumers' interests.

---

<sup>6</sup> In particular, through the use of debt service ratios, including total debt service ratio.

<sup>5</sup> For example, credit card documentation could advise clients to pay their credit card balance on time in order to avoid the risk of overindebtedness or high fees.

DRAFT

### 3. Repayment capacity

The AMF expects financial institutions ensure that consumers have the capacity to repay their debts on a timely basis or in accordance with the contract in the case of open-end or revolving credit.

The AMF expects institutions to follow the usual steps in the lending process, i.e., collecting and validating information about consumers and assessing their repayment capacity.

An institution should inquire into a borrower's credit history by checking his credit record. It should thoroughly verify the borrower's income. Income stability should also be taken into consideration in assessing a borrower's payment capacity.

For an adequate assessment of the borrower's financial capacity to repay the credit claimed and all other indebtedness, the institution should apply the most commonly used ratios, including the total debt service ratio. The calculation of this ratio should include housing and debt payments (e.g., long-term credit or leasing contracts and minimum periodic payments).

However, the AMF is aware that financial institutions may already have a certain amount of information about their clients. Depending on the circumstances, the information may allow them to extend credit without the need for an in-depth assessment of the client's repayment capacity, especially when no changes have occurred in the client's financial condition since the previous assessment.

Nevertheless, where the institution determines or anticipates that a consumer is, or is becoming, overindebted, the AMF expects the institution to act with greater diligence, in particular by:

- analyzing the consumer's financial condition by taking into account his capacity to repay current and reasonably foreseeable future financial commitments;
- providing the consumer, where appropriate, with tools to assess his financial condition or with the contact information of a competent resource that can offer advice or support in developing a detailed budget.



DRAFT

#### 4. Information for consumers

The AMF expects financial institutions to ensure that consumers be provided the information that allows them to make informed credit decisions.

The AMF's general expectations are set out in the *Sound Commercial Practices Guideline*. Below are its expectations pertaining specifically to consumer credit.

The AMF expects the information given to consumers to identify:

- the steps of the credit application review process;
- where applicable, the individual who receives and processes the credit application as well as his relationship with the institution;
- the contact information that will enable the consumer to obtain more information or explanations, as needed.

The AMF expects consumers to be given the following information concerning the proposed credit contract:

- the income and financial commitments that were taken into account to assess repayment capacity or other relevant factors used to assess credit risk, such as assets and liabilities (net worth);
- the main features of the credit contract including total cost and the rights and obligations of both lender and borrower throughout the contract lifecycle;
- the contract terms available and how they work;
- the consequences for the consumer in the event of non-compliance with conditions, such as failing to pay an amount when it becomes due, defaulting on credit repayment at expiry of the term or failing to comply with any other component or feature of the contract that could result in penalties or additional interest or expenses;
- the cost, features and limitations of credit insurance where such insurance has been proposed or is a condition to granting the credit requested, as well as an indication that credit insurance may be purchased through another institution of his choice or an intermediary registered with the AMF, or he may meet such obligation with a self-owned insurance policy when all conditions requested by the institution are fulfilled.
- where the institution holds an immovable hypothec as security for any existing credit guaranteed by this hypothec, the institution shall notify the consumer, and, if the constituting act stipulates a consent from said consumer, that the institution obtains said consent, to secure the new credit contract with this immovable hypothec;
- any other relevant information to which the consumer may refer.

---

**DRAFT**

---

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

To foster the establishment of sound and prudent management practices and sound commercial practices by financial institutions, the AMF, acting within the scope of its supervisory activities, intends to assess the extent to which financial institutions are achieving the expectations set out in this guideline in light of the specific attributes of each institution.

Moreover, 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 respective boards of directors and senior management as regards fair consumer credit practices. The AMF intends to be proactive in identifying risks related to inadequate practices liable to interfere with the fair treatment of consumers.

### 5.3 AUTRES CONSULTATIONS

Aucune information.

## 5.4 MODIFICATIONS AUX REGISTRES DE PERMIS DES ASSUREURS, DES SOCIÉTÉS DE FIDUCIE ET SOCIÉTÉS D'ÉPARGNE ET DES STATUTS DES COOPÉRATIVES DE SERVICES FINANCIERS

### 5.4.1 Assureurs

Aucune information

### 5.4.2 Sociétés de fiducie et sociétés d'épargne

#### **Société de fiducie Blue Bridge Inc.**

Avis de délivrance de permis

*Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ c. S-29.01

Avis est donné, par la présente, que l'Autorité des marchés financiers a délivré, en date du 23 mars 2018, un permis à Société de fiducie Blue Bridge Inc., l'autorisant à exercer ses activités au Québec en tant que société de fiducie.

Le siège de la société de fiducie est situé au 1000, rue Sherbrooke Ouest, bureau 1900, Montréal (Québec) H3A 3G4.

Fait le 23 mars 2018

Autorité des marchés financiers

### 5.4.3 Coopératives de services financiers

Aucune information

## 5.5 SANCTIONS ADMINISTRATIVES

Aucune information.

## 5.6 AUTRES DÉCISIONS

Aucune information.