

# 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

### **Avis de l'Autorité relatif au dépôt de l'état intermédiaire et autres documents pour le semestre se terminant le 30 juin 2018 – Assureurs de personnes détenteurs d'un permis au Québec**

En vertu des dispositions de la *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32 (la « Loi »), tout assureur doit, notamment, préparer et déposer à l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), en la forme que celle-ci détermine et dans le délai indiqué, les documents et les renseignements exigés par la Loi ou demandés par l'Autorité en vertu de dispositions particulières de cette même Loi (les « documents et renseignements exigés ou demandés »).

Le dépôt électronique par l'entremise des Services en ligne (les « SEL ») de l'Autorité est obligatoire pour tous les documents et renseignements exigés ou demandés.

Vous trouverez sur le site Web de l'Autorité la version complète du présent avis incluant les annexes détaillant les exigences spécifiques relatives au dépôt des documents pour le semestre se terminant le 30 juin 2018. Vous pouvez y accéder en utilisant le lien suivant :

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

La version papier complète des documents portant signatures devra être conservée au bureau de l'assureur, pour fins d'examen par l'Autorité, le cas échéant.

#### **Sanctions administratives pécuniaires**

Nous vous rappelons qu'il est de la responsabilité de chaque assureur de s'assurer que l'Autorité reçoive, dans les délais prescrits, les documents et renseignements exigés ou demandés, et ce, dans toutes les formes exigées.

Des sanctions administratives s'appliquent en cas de défaut ou de retard de production d'une partie ou de la totalité des documents mentionnés en annexe, conformément à l'article 405.1 de la Loi.

Nous vous invitons à consulter l'*Avis de l'Autorité des marchés financiers relatif au cadre de sanctions administratives pécuniaires imposées en cas de production tardive de renseignements ou documents (articles 405.1 et suivants de la Loi)* sur le site Web de l'Autorité, à l'adresse :

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/divulgations/>

#### **Transmission électronique des données financières et autres documents**

Le *Guide d'instructions pour la transmission des divulgations (Assureurs)* explique la procédure à suivre pour le dépôt de fichiers sur les SEL de l'Autorité et fournit des instructions spécifiques, entre autres, les noms des fichiers à utiliser. Il est disponible sur le site Web de l'Autorité à l'adresse :

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

Veillez noter que le *Guide d'instructions pour la transmission des divulgations (Assureurs)* concernant l'utilisation des SEL ne dresse pas la liste de tous les documents et renseignements exigés ou demandés et la date d'échéance pour leur dépôt à l'Autorité.

**Renseignements additionnels :**

Si des renseignements s'avéraient nécessaires, veuillez adresser vos questions par courriel à l'adresse : [Info-Divulgations@lautorite.qc.ca](mailto:Info-Divulgations@lautorite.qc.ca)

Le 28 juin 2018

**Avis de l'Autorité relatif au dépôt de l'état intermédiaire et autres documents pour le semestre se terminant le 30 juin 2018 – Assureurs de dommages détenteurs d'un permis au Québec**

En vertu des dispositions de la *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32 (la « Loi »), tout assureur doit, notamment, préparer et déposer à l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), en la forme que celle-ci détermine et dans le délai indiqué, les documents et les renseignements exigés par la Loi ou demandés par l'Autorité en vertu de dispositions particulières de cette même Loi (les « documents et renseignements exigés ou demandés »).

Le dépôt électronique par l'entremise des Services en ligne (les « SEL ») de l'Autorité est obligatoire pour tous les documents et renseignements exigés ou demandés.

Vous trouverez sur le site Web de l'Autorité la version complète du présent avis incluant l'annexe détaillant les exigences spécifiques relatives au dépôt des documents pour le semestre se terminant le 30 juin 2018. Vous pouvez y accéder en utilisant le lien suivant :

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

La version papier complète des documents portant signatures devra être conservée au bureau de l'assureur, pour fins d'examen par l'Autorité, le cas échéant.

**Sanctions administratives pécuniaires**

Nous vous rappelons qu'il est de la responsabilité de chaque assureur de s'assurer que l'Autorité reçoive, dans les délais prescrits, les documents et renseignements exigés ou demandés, et ce, dans toutes les formes exigées.

Des sanctions administratives s'appliquent en cas de défaut ou de retard de production d'une partie ou de la totalité des documents mentionnés en annexe, conformément à l'article 405.1 de la Loi.

Nous vous invitons à consulter l'*Avis de l'Autorité des marchés financiers relatif au cadre de sanctions administratives pécuniaires imposées en cas de production tardive de renseignements ou documents (articles 405.1 et suivants de la Loi)* sur le site Web de l'Autorité, à l'adresse :

<https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/divulgations/>

**Transmission électronique des données financières et autres documents**

Le *Guide d'instructions pour la transmission des divulgations (Assureurs)* explique la procédure à suivre pour le dépôt de fichiers sur les SEL de l'Autorité et fournit des instructions spécifiques, entre autres, les noms des fichiers à utiliser. Il est disponible sur le site Web de l'Autorité à l'adresse :

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

Veillez noter que le *Guide d'instructions pour la transmission des divulgations (Assureurs)* concernant l'utilisation des SEL ne dresse pas la liste de tous les documents et renseignements exigés ou demandés et la date d'échéance pour leur dépôt à l'Autorité.

**Renseignements additionnels :**

Si des renseignements s'avéraient nécessaires, veuillez adresser vos questions par courriel à l'adresse : [Info-Divulgations@lautorite.gc.ca](mailto:Info-Divulgations@lautorite.gc.ca)

Le 28 juin 2018

## 5.2 REGLEMENTATION ET LIGNES DIRECTRICES

### 5.2.1 Consultation

Aucune information.

### 5.2.2 Lignes directrices

#### **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 la *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 sociétés d'épargne, laquelle prend effet le 1<sup>er</sup> juillet 2018.

La Ligne directrice est publiée ci-après et elle est disponible sur le site Web de l'Autorité au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) à la section « Professionnels », aux onglets « Assureurs » ou « Institutions de dépôt » sous « Lignes directrices ».

#### **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  
[françois.dufour@lautorite.qc.ca](mailto:françois.dufour@lautorite.qc.ca)

Le 28 juin 2018

#### **DÉCISION N° 2018-PDG-0048**

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

Vu le pouvoir de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») de donner des lignes directrices applicables aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages et aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur après consultation du ministre des Finances (le « Ministre ») et de la fédération de sociétés mutuelles d'assurance, le tout, conformément à l'article 325.0.1 et aux paragraphes 3<sup>o</sup> et 4<sup>o</sup> du premier alinéa et au deuxième alinéa de l'article 325.0.2 de la *Loi sur les assurances*, RLRQ, c. A-32 (la « LA »);

Vu le pouvoir de l'Autorité de donner des lignes directrices applicables aux coopératives de services financiers après consultation du Ministre et des fédérations, le tout, conformément aux paragraphes 3° et 4° du premier alinéa et au deuxième alinéa de l'article 565 de la *Loi sur les coopératives de services financiers*, RLRQ, c. C-67.3 (la « LCSF »);

Vu le pouvoir de l'Autorité de donner des lignes directrices applicables aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne après consultation du Ministre, conformément aux paragraphes 3° et 5° du premier alinéa et au deuxième alinéa de l'article 314.1 de la *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, RLRQ, c. S-29.01 (la « LSFSE »);

Vu le pouvoir de l'Autorité de donner une ligne directrice prévu à l'article 325.0.1 de la LA, à l'article 565 de la LCSF et à l'article 314.1 de la LSFSE, qui appartient exclusivement à son président-directeur général conformément à l'article 24 de la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*, RLRQ, c. A-33.2;

Vu la publication pour consultation au Bulletin de l'Autorité (le « Bulletin ») le 29 mars 2018 [(2018) B.A.M.F., vol. 15, n° 12, section 5.2.1] du projet de la *Ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation* (la « ligne directrice »);

Vu les modifications apportées au projet de la ligne directrice à la suite de cette consultation;

Vu la consultation auprès de Groupe Promutuel Fédération de sociétés mutuelles d'assurance générale, conformément à l'article 325.0.1 de la LA;

Vu la consultation auprès de la Fédération des caisses Desjardins du Québec, conformément à l'article 565 de la LCSF;

Vu la consultation effectuée auprès du Ministre, conformément à l'article 325.0.1 de la LA, de l'article 565 de la LCSF et de l'article 314.1 de la LSFSE;

Vu le projet de la ligne directrice proposé par la Direction principale de l'encadrement des institutions financières, de la résolution et de l'assurance-dépôts et la recommandation du surintendant de l'encadrement de la solvabilité de donner celle-ci;

En conséquence :

L'Autorité donne la *Ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation*, dans ses versions française et anglaise, dont les textes sont annexés à la présente décision, et en autorise la publication au Bulletin.

La *Ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs en matière de crédit à la consommation* prend effet le 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Fait le 28 juin 2018.

Louis Morisset  
Président-directeur général



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

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

**Juillet 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>

---



---

## 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.

## 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 consommateurs (p.ex. : les cartes de crédit, les limites de découvert, les marges de crédit personnelles et les prêts à terme) pour l'achat de biens et services, à l'exception des prêts hypothécaires résidentiels<sup>3</sup>. Sont également exclus du champ d'application de la présente ligne directrice, l'octroi de crédit pour fins d'investissement et l'étalement du paiement de la prime par l'assuré à l'assureur dans le cadre d'un contrat d'assurance ou de rente. Bien que l'octroi de crédit pour fins d'investissement ne soit pas spécifiquement visé par les attentes de la présente ligne directrice, l'Autorité considère tout de même que les pratiques d'octroi de ce type de crédit par une institution financière devraient être modulées en tenant compte desdites attentes.

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.

---

## 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.

---

## 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<sup>5</sup> 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<sup>6</sup> et conséquemment, de les traiter de manière appropriée.

---

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

<sup>5</sup> Le traitement équitable des consommateurs (« TEC ») englobe des concepts comme le comportement éthique, la bonne foi et l'interdiction des pratiques abusives. Pour plus de précisions quant au TEC, veuillez-vous référer à la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, parue en juin 2013, qui fait notamment état des attentes de l'Autorité quant aux résultats attendus des institutions financières en matière TEC.

<sup>6</sup> Pour les fins de la présente ligne directrice, une situation de surendettement survient lorsque le niveau d'endettement du consommateur est tel qu'il éprouve de la difficulté à s'acquitter de ses dettes dans les délais impartis.

---

## 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>7</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 :

- questionne la haute direction afin d'obtenir l'assurance que les besoins et 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;
- soit informé et satisfait 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>7</sup> AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS. *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales*, juin 2013.

---

## 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, contrôles 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>8</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>9</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>8</sup> Notamment par le biais de l'utilisation de rapports d'amortissement de la dette tel que le ratio d'amortissement total de la dette (ATD).

<sup>9</sup> Par exemple, la documentation afférente aux cartes de crédit pourrait aviser le client qu'il faut 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.

---

### 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 se référant notamment à son dossier de crédit. Elle devrait faire preuve de rigueur lorsqu'elle vérifie le revenu de l'emprunteur, par exemple, en étant vigilante par rapport à des revenus considérés instables.

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).

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 leur capacité de remboursement, dans la mesure où 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.

#### 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 communiquée au consommateur indique les étapes du processus d'examen de sa demande de crédit et les coordonnées lui permettant d'obtenir de plus amples informations ou explications, le cas échéant. L'Autorité s'attend également à ce que les informations suivantes lui soient communiquées :

- 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 du 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 tout 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<sup>10</sup>, l'institution devrait en informer le client et, dans la mesure où l'acte constitutif de l'hypothèque le prévoit, l'informer également de son choix de consentir ou non, à ce que le nouveau crédit sollicité soit garanti par l'hypothèque;

<sup>10</sup> Communément appelée l'hypothèque parapluie, elle permet au prêteur de conserver un droit sur l'immeuble non seulement pour le crédit consenti pour en faire l'acquisition, mais également pour les autres dettes actuelles ou futures contractées auprès du même prêteur, telles qu'une marge de crédit, une carte de crédit, un prêt automobile, etc.



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

---

## **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.



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

# **FAIR CONSUMER CREDIT PRACTICES GUIDELINE**

**July 2018**

---

## TABLE OF CONTENTS

<b>Preamble</b> .....	<b>3</b>
<b>Scope</b> .....	<b>4</b>
<b>Coming into effect and updating</b> .....	<b>5</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>

---

---

## 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.

---

## 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, trust companies and savings companies governed by the following statutes:

- *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 consumers (e.g., credit cards, overdraft limits, personal lines of credit and term loans) for the purchase of goods and services, with the exception of residential hypothecary loans.<sup>3</sup> Credit granted for investment purposes and the payment of premiums in instalments by the insured to the insurer as part of an insurance or annuity contract are also excluded from this guideline. Although credit granted for investment purposes is not specifically covered, the AMF nonetheless considers that financial institutions should adapt their lending practices for this type of credit based on the expectations set out herein.

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” (mortgage loan) includes any loan to an individual that is secured by 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.

---

## 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.

---

## 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<sup>5</sup> 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<sup>6</sup> and, consequently, to treat them appropriately.

---

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

<sup>5</sup> Fair treatment of consumers ("FTC") includes concepts such as ethical behaviour, good faith and the prohibition of abusive practices. For further information on FTC, refer to the *Sound Commercial Practices Guideline*, issued in June 2013, which sets out the AMF's expected results regarding financial institutions' FTC.

<sup>6</sup> For the purposes of this guideline, overindebtedness occurs when a consumer's debt level is such that he has difficulty repaying his debts in a timely manner.



---

## 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>7</sup> Below are its expectations pertaining specifically to consumer credit.

In particular, the AMF expects the board of directors to:

- question senior management in order to obtain assurance that the needs and interests of consumers are taken into consideration in consumer credit policies and procedures and that these policies and procedures are reviewed as necessary to reflect, for example, the financial and economic environment;
- be aware of the mechanisms used to identify and communicate to staff concerned issues regarding fair consumer credit practices, and be satisfied with their effectiveness;
- receive management information that will enable it to assess and react, in a timely manner, to problem consumer credit situations, particularly as concerns overindebted consumers.

---

<sup>7</sup> Autorité des marchés financiers. *Sound Commercial Practices Guideline*, June 2013.

---

## 2. Design and marketing of products

The AMF expects consumer credit products and services offered by financial institutions to be designed and marketed by 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, in particular:

- policies, procedures, controls and information systems used to manage consumer credit risk to help identify consumers who are, or are becoming, overindebted;<sup>8</sup>
- policies, procedures and information systems to help provide offerings 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>9</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>8</sup> In particular, through the use of debt service ratios, including total debt service ratio.

<sup>9</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.

---

### 3. Repayment capacity

The AMF expects financial institutions to 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, for example, by paying special attention to unstable income.

For an adequate assessment of the borrower's financial capacity to repay the requested credit 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).

Financial institutions may 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, insofar that 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 while 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.

---

## 4. Information for consumers

The AMF expects financial institutions to ensure that consumers have 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.

In particular, the AMF expects the information communicated to the consumer to identify the steps of the credit application review process and the contact information that will enable the consumer to obtain further details or explanations, as needed. The AMF also expects the consumer to be given the following information:

- the income and financial commitments that were considered 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 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 charges;
- the cost, features and limitations of credit insurance where such insurance is a condition to granting the credit requested, as well as an indication that credit insurance may be purchased through an intermediary of his choice that is registered with the AMF, or that he may meet this obligation with a self-owned insurance policy where all conditions of coverage requested by the institution are fulfilled;
- where applicable, notification that the institution holds an immovable hypothec as security for any other credit than that which the consumer agreed to secure using this hypothec,<sup>10</sup> and, if stipulated in the act constituting the hypothec, that the consumer may choose to consent, or not, to secure the new credit with this immovable hypothec;
- any other relevant information to which the consumer may refer.

---

<sup>10</sup> Commonly known as an umbrella mortgage, it allows the lender to maintain a right in the property not only for the credit amount of the purchase, but also for other current or future debts contracted with the same lender, such as a line of credit, a credit card or a car loan.

---

## **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

#### **S&Y Compagnie d'Assurance (nom utilisé au Québec par S&Y Insurance Company)**

Avis de délivrance de permis

*Loi sur les assurances, RLRQ, c. A-32*

Avis est donné, par la présente, que l'Autorité des marchés financiers a délivré, en date du 18 juin 2018, un permis d'assureur à S&Y Compagnie d'Assurance, l'autorisant à exercer ses activités au Québec dans les catégories d'assurance suivantes :

- Assurance contre la maladie ou les accidents
- Assurance automobile
- Assurance de biens
- Assurance de responsabilité
- Assurance maritime

Le représentant principal au Québec est monsieur Jean-François Lussier dont l'adresse d'affaires est située au 630, boulevard René-Lévesque Ouest, Montréal (Québec) H3B 1S6.

Le siège de l'assureur est situé au 10, Aviva Way, Suite 100, Markham, Ontario, L6G 0G1.

Fait le 18 juin 2018

Autorité des marchés financiers

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

Aucune information

### 5.4.3 Coopératives de services financiers

Aucune information

## 5.5 SANCTIONS ADMINISTRATIVES

Aucune information.



## 5.6 AUTRES DÉCISIONS

Aucune information.