

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

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

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 financier¹. Dans le cas des coopératives de services financiers et des sociétés mutuelles² 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 résidentiels³. 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.

¹ 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.

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

³ 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 événement 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*⁴ 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.

⁴ RLRQ, c. P-40.1.

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*⁵, 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.

⁵ 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 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 surendettement⁶;
- 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 surendettement⁷;
- 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.

⁶ 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).

⁷ 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.

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.

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

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.

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.