

Approche



Date d'entrée en vigueur : à déterminer

Identifiant : N° CU0083APP

Proposition du cadre de surveillance axée sur le risque

Objet

Le Cadre de surveillance axée sur le risque (le « CSAR ») établit l'approche de surveillance et d'évaluation des risques de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) à l'égard des credit unions et des caisses populaires (les « caisses ») de l'Ontario. Son principal objectif est de déterminer les répercussions des événements actuels et susceptibles de se produire à l'avenir, tant à l'interne qu'à l'externe, sur le profil de risque de chaque caisse, et d'orienter l'affectation des ressources de surveillance de l'ARSF.

La présente ligne directrice décrit l'approche de surveillance de l'ARSF pour l'ensemble des caisses, ainsi que les pratiques et les processus visant à déterminer la cote globale de risque d'une caisse et le niveau de surveillance de l'ARSF en vertu de la *Loi de 2020 sur les coopératives de crédit et les caisses populaires* (la « Loi »), ainsi que ses règlements d'application et les règles et les lignes directrices de l'ARSF.

La présente ligne directrice proposée en matière d'approche ne prescrit pas d'obligations de conformité pour les caisses. Elle vise plutôt à décrire les processus et les pratiques que l'ARSF

suivra lorsqu'elle établira des plans de surveillance et qu'elle exercera des fonctions de surveillance ou son pouvoir discrétionnaire en vertu de la *Loi*¹.

Le niveau et l'étendue de la surveillance exercée en vertu du CSAR dépendront de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque de la caisse, ainsi que des conséquences potentielles de l'échec de la caisse, y compris l'incidence systémique et les conséquences de la non-conformité.

Portée

La présente ligne directrice proposée en matière d'approche concerne les entités suivantes réglementées par l'ARSF :

- Les caisses populaires et les credit unions constituées en vertu de la *Loi*.

Dans le cadre de sa surveillance prudentielle, l'ARSF appliquera ce cadre aux filiales ou autres entités liées aux caisses par l'entremise de ressources financières ou de gestion, ou dont la conduite pourrait avoir une incidence sur les membres et les clients des caisses (c.-à-d., surveillance de groupes consolidés).

La présente ligne directrice complète l'information fournie dans d'autres lignes directrices de l'ARSF et des publications connexes disponibles sur le site Web de l'ARSF, aux pages « [Lignes directrices – Credit unions et caisses populaires](#) » et « [Règles](#) ».

Justification et contexte

L'ARSF utilise un CSAR intégré pour déceler les pratiques commerciales imprudentes ou dangereuses et les inconduites qui ont une incidence sur les clients, y compris les déposants, dans les caisses et intervenir en temps opportun. Le CSAR de l'ARSF intègre des activités de

¹ Le directeur général de l'ARSF et l'ARSF peuvent tous deux exercer leur pouvoir discrétionnaire en vertu de la *Loi*. Toutefois, aux fins de la présente ligne directrice, on fera référence à l'ARSF, plutôt qu'au directeur général, puisque ce dernier peut déléguer son pouvoir à l'ARSF, comme le permet la *Loi*.

surveillance prudentielle et de surveillance des pratiques de l'industrie afin d'évaluer de façon exhaustive le profil de risque et de déterminer la cote globale de risque de chaque caisse.

Le CSAR est conçu pour aider l'ARSF à s'acquitter de ses obligations et de ses objets législatifs en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « *Loi sur l'ARSF* »)². Il soutiendra les efforts de l'ARSF visant à :

- contribuer à la confiance du public dans le secteur des caisses;
- promouvoir des normes de conduite professionnelles élevées dans le secteur des caisses;
- protéger les droits et intérêts des consommateurs;
- favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et novateurs;
- fournir une assurance contre les risques de perte totale ou partielle des dépôts confiés aux caisses;
- promouvoir la stabilité du secteur des caisses et y contribuer, en tenant compte de la nécessité de permettre aux caisses d'être concurrentielles tout en prenant des risques raisonnables;
- poursuivre les objets à l'avantage des déposants des caisses et de manière à minimiser les risques de perte que court le Fonds de réserve d'assurance-dépôts (FRAD).

L'ARSF utilisera le CSAR pour surveiller les caisses, notamment pour déterminer dans quelle mesure et à quelle fréquence chaque caisse doit faire l'objet d'examens conformément à l'article 201 de la *Loi*, aux règlements d'application, aux règles de l'ARSF (y compris, notamment, la règle relative aux pratiques commerciales et financières saines, la règle sur les exigences relatives à la suffisance du capital et la règle sur la suffisance des liquidités) et les lignes directrices (y compris concernant le Processus d'évaluation interne de la suffisance du capital [PEISC] et le processus interne d'évaluation de la suffisance des liquidités, le cas échéant).

² Voir les paragraphes 3 (1), 3 (2) et 3 (4) de la *Loi sur l'ARSF*.

La cote globale de risque d'une caisse aidera également l'ARSF à déterminer si cette caisse doit faire l'objet d'une activité réglementaire accrue, comprenant la surveillance³ et l'administration⁴. Elle permettra également de déterminer les mesures de surveillance qui sont habituellement prises à chacun des niveaux d'intervention, ce qui peut comprendre des activités de rétablissement et de résolution.

Un résultat important de ce processus de surveillance amélioré sensible au risque est que l'ARSF sera en mesure de calculer les évaluations du FRAD avec une plus grande précision, de sorte que les primes correspondront mieux au profil de risque de chaque caisse et au secteur dans son ensemble.

³ Voir l'art. 230 de la *Loi*.

⁴ Voir l'art. 233 de la *Loi*.

Approche – Processus et pratiques

L'ARSF a élaboré la présente ligne directrice proposée en matière d'approche afin de clarifier ses pratiques et son approche de surveillance en précisant les principes et les caractéristiques clés du CSAR. Cette ligne directrice explique également comment l'ARSF évalue les risques prudentiels et les risques liés aux pratiques de l'industrie les plus importants que posent les caisses à l'égard des objectifs de surveillance et la mesure dans laquelle les caisses peuvent gérer, atténuer et prévenir ces risques.

Le nouveau CSAR est dynamique et fondé sur des principes, car il adopte les pratiques de surveillance nationales et internationales les plus récentes. Le CSAR accroît l'efficacité de la surveillance en permettant d'atteindre les résultats visés par celle-ci, tout en augmentant l'efficience grâce à l'amélioration des processus et une meilleure répartition des ressources. Cela comprend l'attribution des ressources aux secteurs les plus à risque; il pourrait ne pas être nécessaire, par exemple, d'évaluer toutes les activités d'une caisse lors de chaque examen.

Principes directeurs et normes de surveillance

Le fondement du CSAR de l'ARSF est axé sur la définition du risque, les principes et les normes de surveillance décrits ci-dessous.

Définition du risque

La définition du risque précise le sens du terme « risque » chaque fois qu'il est utilisé dans le CSAR. Elle s'applique uniformément lors de l'évaluation des risques de toute caisse.

En vertu du CSAR, le risque s'évalue en fonction de la possibilité de pertes financières pour les déposants et de la possibilité que la conduite, les actes ou les omissions d'une caisse ou de membres de son personnel entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses membres et ses clients.

Principes

Les principes du CSAR sont axés sur l'atteinte des résultats du travail de surveillance et sont harmonisés avec les principes de l'ARSF⁵.

Axé sur les résultats

Le travail de surveillance est effectué afin d'obtenir de bons résultats de surveillance plutôt que de terminer un cycle ou un processus standard.

Fondé sur les risques

Le travail de surveillance se concentre sur les risques importants pour les activités commerciales, lesquels pourraient menacer l'atteinte du résultat clé de surveillance visant à minimiser les pertes possibles pour les déposants et les préjudices pour les consommateurs.

Dynamique, proactif et adaptable

Le travail de surveillance est continu, dynamique et effectué rapidement pour veiller à ce que les changements dans les activités, le secteur et l'environnement soient cernés tôt et pris en compte dans les mesures et les priorités de l'ARSF.

Exhaustif

Le travail de surveillance donne lieu à une évaluation globale des risques liés aux activités des caisses. Cette approche holistique comprend l'évaluation de toutes les entités importantes des caisses, comme les filiales et les coentreprises, ainsi que des autres activités et placements importants.

⁵ L'ARSF se fonde sur les principes suivants pour son approche en matière d'orientation : reddition de compte (à l'interne et à l'externe), efficacité, efficience, adaptabilité, collaboration et transparence. Les définitions de ces principes se trouvent sur la page Web du [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#).

Normes de surveillance

Les normes de surveillance décrivent les aspects clés de la façon dont les surveillants de l'ARSF effectuent le travail de surveillance au moyen du CSAR. Elles établissent les normes de pratique et les rôles des surveillants de l'ARSF.

Tourné vers l'avenir

Dans la mesure du possible, les évaluations menées dans le cadre du CSFR sont prospectives et tiennent compte de la vitesse, de la persistance et de l'ampleur des changements des risques. Cela permet de déceler rapidement les problèmes, d'intervenir en temps opportun et d'atteindre plus facilement les résultats souhaités.

Jugement sûr

Les surveillants font preuve d'un jugement sûr, appuyé par une justification, pour déterminer et évaluer les risques concernant une caisse.

Appui sur des preuves

Les surveillants rassemblent suffisamment de preuves quantitatives et qualitatives pour appuyer les jugements, les constatations, les recommandations et les exigences.

Efficient et efficace

Le travail de surveillance et les évaluations sont planifiés et effectués de façon efficiente et efficace et en tenant dûment compte du profil de risque de chaque caisse. Cela comprend l'utilisation des mesures réglementaires, de la collecte de données, des exigences de déclaration, des documents d'orientation, des outils d'application de la loi et les normes de service de l'ARSF.

Utilisation du travail de tiers

L'ARSF utilise, le cas échéant, le travail d'autres personnes (audit externe ou interne et autres fonctions de surveillance et organismes de réglementation) pour élargir son travail de surveillance et réduire au minimum le fardeau réglementaire et le dédoublement des efforts.

Gestion des relations

L'ARSF désigne un responsable de la gestion des relations pour chaque caisse. Ce responsable est le principal point de contact pour la caisse et il entretient un dialogue continu avec la direction

de celle-ci. Le responsable de la gestion des relations est chargé de tenir à jour le profil de risque de la caisse et est appuyé par des spécialistes et d'autres membres du personnel de l'ARSF dans l'exercice de cette fonction. Il a en outre la responsabilité de fournir la rétroaction de l'ARSF à la caisse, de diriger les discussions sur les résultats des évaluations et des examens, ainsi que de veiller à l'élaboration, à la mise en œuvre et à la surveillance de plans de mesures correctives en temps opportun par la caisse.

Proportionnalité

Le niveau et l'étendue de la surveillance dépendront de la taille, de la complexité et du profil de risque de la caisse, ainsi que des conséquences potentielles de l'échec de la caisse. Si des risques ou des préoccupations sont déterminés, le degré d'intervention sera proportionnel au profil de risque. Les caisses qui sont bien gérées par rapport à leurs risques nécessiteront moins de surveillance.

Aperçu du Cadre de surveillance axée sur le risque

Cette section de la présente ligne directrice définit les trois éléments essentiels du CSAR de l'ARSF, soit le processus d'évaluation des risques, le processus de gestion des risques et le processus de surveillance.

A. Processus d'évaluation des risques

Les éléments suivants du CSAR de l'ARSF permettent une approche commune de l'évaluation des risques pour l'ensemble des caisses et au fil du temps. La matrice des risques (voir l'annexe A : matrice des risques) est utilisée pour consigner toutes les cotes d'évaluation des divers éléments du CSAR décrits ci-dessous.

Pour chacun des éléments de ce tableau, les surveillants attribuent une cote fondée sur une échelle à cinq niveaux (voir l'annexe B) pour laquelle les critères sont adaptés à chacun des éléments évalués.

1. Colonnes Activités importantes et Importance

Les activités importantes d'une caisse sont déterminées au début du processus d'évaluation des

risques. Il peut s'agir d'un secteur d'activités, d'une unité fonctionnelle ou d'un processus à l'échelle de l'entreprise essentiels au modèle d'affaires de cette caisse et à sa capacité d'atteindre ses objectifs opérationnels globaux. La détermination et l'évaluation des activités importantes et de leur caractère significatif (c.-à-d. leur importance relative) exigent l'utilisation d'un jugement en matière de surveillance éclairé par la connaissance de l'environnement externe, du secteur et du profil commercial de la caisse. Pour comprendre le profil commercial d'une caisse, les surveillants utilisent diverses sources, notamment les organigrammes de la caisse, son plan d'affaires stratégique, ses affectations de capital, ses rapports de vérification interne et ses rapports internes et externes.

2. Risques inhérents

Les risques inhérents sont évalués pour chaque activité importante d'une caisse. Le risque inhérent est intrinsèque à une activité commerciale (importante) et découle de l'exposition à des événements à venir potentiels et de l'incertitude qui s'y rapporte. Il est évalué avant toute atténuation et en tenant compte de la probabilité d'une incidence négative sur le capital ou les bénéfices d'une institution⁶ et, en fin de compte, sur ses déposants. Pour déterminer la probabilité d'une incidence négative découlant du risque des pratiques de l'industrie, les surveillants tiennent compte de la probabilité que la conduite, les actes ou les omissions d'une caisse ou de membres de son personnel entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses membres et ses clients.

Les risques inhérents sont évalués sans égard à la taille de l'activité par rapport à la taille de la caisse, et avant de tenir compte de la qualité des contrôles et de la surveillance de la caisse. L'ARSF utilise les six catégories suivantes pour évaluer les risques inhérents :

- **Risques inhérents financiers**
 - *De crédit*
 - *Du marché*

⁶ Veuillez noter que les surveillants évaluent les risques inhérents des caisses dans le contexte de l'expérience du secteur et que l'« incidence » concerne l'institution générale (« une institution ») et non la caisse donnée qui fait l'objet de l'évaluation. Par contre, plus loin, lorsque nous abordons le sommaire du risque résiduel, nous faisons référence à l'incidence sur la caisse précise qui est évaluée.

- **Risques inhérents non financiers**

- *D'exploitation*
- *De conformité*
- *Stratégiques*
- *Pratiques de l'industrie*

Les catégories de risques inhérents ci-dessus couvrent d'autres sous-catégories de risques, notamment le risque juridique et le risque d'atteinte à la réputation.

Selon les risques inhérents déterminés pour une activité importante et le niveau de ces risques, les surveillants évaluent la mesure dans laquelle un niveau de contrôle et de surveillance proportionnel est nécessaire pour atténuer adéquatement ces risques inhérents.

Pour connaître les attentes de l'ARSF quant à la façon dont les caisses peuvent s'assurer qu'elles traitent leurs membres et leurs clients de façon équitable, reportez-vous aux renseignements publiés dans les [lignes directrices sur le cadre des pratiques de l'industrie pour les caisses](#) de l'ARSF. L'annexe D de la présente ligne directrice contient également des détails sur les risques et les évaluations des pratiques de l'industrie.

3. Qualité des contrôles et de la surveillance (QCS)

L'évaluation de la QCS pour chaque activité importante tient compte à la fois de la pertinence de ses caractéristiques et de l'efficacité du rendement, dans le contexte de la taille, de la complexité et du profil de risque de la caisse concernée. Les caractéristiques d'une fonction font référence à la façon dont elle est conçue afin de remplir son rôle. Le rendement d'une fonction fait référence à l'efficacité avec laquelle elle s'acquitte de son rôle et de ses responsabilités. L'évaluation du rendement est plus importante que l'évaluation des caractéristiques. Par conséquent, l'évaluation du rendement a plus de poids aux fins de déterminer la cote d'une activité.

Contrôles

La gestion opérationnelle de toute activité importante a la responsabilité des contrôles utilisés pour gérer les risques inhérents à cette activité au quotidien. La gestion opérationnelle veille à ce que le personnel de la caisse comprenne clairement les risques auxquels l'activité fait face et dont la gestion lui incombe, et à ce que les politiques, les processus et le personnel soient suffisants et efficaces pour gérer ces risques. Lors de l'évaluation de la gestion opérationnelle, la

principale préoccupation de l'ARSF est de savoir si celle-ci peut déterminer le risque de perte importante ou d'inconduite pouvant découler de la réalisation de cette activité et si elle a mis en place des contrôles adéquats pour atténuer les risques inhérents qui pourraient se matérialiser et causer des pertes ou des inconduites (voir l'annexe D). En général, la mesure dans laquelle l'ARSF doit examiner l'efficacité de la gestion opérationnelle d'une activité importante dépend de l'efficacité des fonctions de surveillance de la caisse concernée. Si une caisse a des fonctions de surveillance suffisantes et efficaces (c.-à-d., adéquates), l'ARSF pourrait ne pas avoir à évaluer l'efficacité de la gestion opérationnelle indépendamment, en sus des fonctions de surveillance.

Fonctions de surveillance

Les fonctions de surveillance sont chargées d'assurer une surveillance indépendante à l'échelle de l'entreprise pour la gestion opérationnelle de chaque activité importante. Six fonctions de surveillance visent les aspects suivants : finances, conformité, gestion des risques, vérification interne, haute direction et conseil d'administration. La fonction de surveillance financière est pertinente pour superviser la détermination et l'atténuation des risques financiers et connexes et ne participe pas à la surveillance de la gestion des risques liés aux pratiques de l'industrie.

Les fonctions de surveillance fournissent des évaluations objectives aux membres du conseil d'administration et de la haute direction pour leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités. Les fonctions de surveillance déterminent, mesurent et signalent les risques d'une caisse, évaluent l'efficacité de sa gestion des risques et de ses contrôles internes et déterminent si les opérations et l'exposition aux risques de cette caisse sont conformes à la propension au risque de la caisse.

La présence et la nature de ces fonctions varient en fonction de la taille, de la complexité et du profil de risque d'une caisse, ainsi que des risques inhérents à ses activités importantes.

Lorsqu'une caisse n'a pas de fonction de surveillance essentielle (p. ex., vérification interne, gestion des risques, etc.) et qu'elle a retenu les services d'experts externes pour exercer cette fonction, l'ARSF s'attend à ce que cette caisse garde la responsabilité de cette fonction (c.-à-d. que les caisses peuvent externaliser la responsabilité de la fonction, mais que sa responsabilité leur incombe toujours et qu'elles assument toujours les risques).

Lorsqu'une caisse ne dispose pas de certaines des autres fonctions de surveillance, qu'elles ne sont pas suffisamment indépendantes ou qu'elles ne s'étendent pas à l'échelle de l'organisation

quant à l'application de la proportionnalité, l'ARSF évalue l'efficacité d'autres fonctions (p. ex., la haute direction) pour fournir la surveillance attendue, de manière adéquate et indépendante.

L'ARSF évalue la réputation et l'autorité des cadres supérieurs (chefs) des fonctions de surveillance au sein de l'organisation et la mesure dans laquelle ils sont indépendants de la gestion opérationnelle. L'ARSF veille à ce que les chefs puissent communiquer sans entrave et aient un lien hiérarchique fonctionnel avec le conseil d'administration ou son comité approprié.

Les contrôles et la surveillance, y compris les évaluations de la gouvernance d'entreprise, se fondent sur une évaluation des pratiques actuelles d'une caisse pour chaque fonction de contrôle et de surveillance de la gestion des risques liée aux activités importantes de cette caisse. Cette évaluation est étroitement liée à l'évaluation du respect par une caisse des exigences de la *règle relative aux pratiques commerciales et financières saines* de l'ARSF.

4. *Risque résiduel*

Le risque résiduel désigne les risques inhérents atténués par la qualité des contrôles et de la surveillance. Pour chaque activité importante, le niveau de risque résiduel est déterminé en tenant compte de tous les risques inhérents pertinents et cotés et des cotes de QCS. Pour chaque activité importante, l'ARSF évalue la mesure dans laquelle une caisse maintient un niveau et une qualité des contrôles et de la surveillance qui sont proportionnels au niveau des risques inhérents, de sorte que le niveau de risque résiduel est considéré comme prudent.

5. *Sommaire du risque résiduel prudentiel (SRRP), sommaire du risque résiduel des pratiques de l'industrie (SRRPI) et sommaire du risque résiduel (SRR)*

Le SRRP et le SRRPI mesurent les profils de risque prudentiels et liés aux pratiques de l'industrie des caisses en fonction des risques inhérents pris par leur participation à des activités importantes, atténués par des fonctions de contrôle et de surveillance, mais avant l'évaluation du capital, de la liquidité et de la résilience.

Le SRRP est l'agrégation des cotes des risques résiduels de toutes les activités importantes, pondérées en fonction de leur importance. Le SRRPI est déterminé de la même façon que le SRRP, mais du point de vue des pratiques de l'industrie.

Le SRR est déterminé après avoir tenu compte à la fois du SRRPI et du SRRP.

6. Capital et bénéfices, liquidités et résilience

Cette section doit être lue et interprétée de concert avec les renseignements publiés dans d'autres lignes directrices, règles et publications connexes de l'ARSF liées au capital et aux bénéfices, aux liquidités et à la résilience affichées sur le site Web de l'ARSF aux pages « [Lignes directrices – Credit unions et caisses populaires](#) » et « [Règles](#) ».

Capital et bénéfices

Le capital est une source de soutien financier qui protège contre les pertes imprévues et il contribue grandement à la sécurité et à la solidité des caisses. La gestion du capital est le processus continu d'obtention et de maintien de capitaux à des niveaux suffisants pour appuyer les activités prévues. Dans le cas des caisses plus complexes, la gestion du capital comprend également l'affectation de capitaux pour reconnaître le niveau de risque des diverses activités. Les caisses doivent tenir compte de leur exposition aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et évaluer leurs effets sur le capital.

L'ARSF évalue la suffisance du capital d'une caisse à la fois sur une période courante (au moment de l'évaluation) et prospective (p. ex., l'incidence des bénéfices prévus sur la position du capital). Cette approche permet d'avoir une vision plus large et à plus long terme de la suffisance du capital de la caisse et reconnaît le rôle clé que jouent les bénéfices non répartis dans le maintien et l'établissement du capital de base des caisses.

Liquidités

Par liquidités, on entend la capacité d'une caisse à réunir ou à obtenir suffisamment d'espèces ou leur équivalent au bon moment et à un prix raisonnable pour s'acquitter de ses engagements quotidiens. La gestion et le maintien de niveaux suffisants de liquidité sont essentiels à la sécurité et à la solidité globales des caisses. Les caisses doivent veiller au maintien de liquidités suffisantes pour assurer un financement ordonné, régler les charges opérationnelles et toutes les autres obligations de la caisse et assurer un volant d'actifs prudent pour répondre aux besoins de liquidité imprévus. Les obligations d'une caisse et les sources de financement qu'elle utilise pour les satisfaire sont en grande partie tributaires de ses activités commerciales, de la structure de son bilan, du profil de ses trésoreries et de ses dettes au bilan et hors bilan.

La gestion du risque de liquidité est d'une importance capitale, car une pénurie de liquidités dans une caisse peut avoir des répercussions potentielles à l'échelle du secteur. Les caisses doivent tenir compte de leur exposition aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et évaluer leurs effets sur la liquidité. L'ARSF utilise des mesures quantitatives et qualitatives pour évaluer les programmes de suffisance et de gestion des liquidités d'une caisse.

Résilience

La résilience est la capacité d'une caisse à réagir à l'adversité, à absorber les chocs et à s'adapter aux changements, surtout en période de tension ou de crise. Il s'agit de son aptitude à continuer à :

- atteindre ses objectifs;
- demeurer viable et prospère;
- apporter des ajustements positifs dans des conditions difficiles;
- ressortir de la situation renforcée et avec plus de ressource.

Le conseil d'administration et la haute direction d'une caisse ont le devoir fiduciaire de planifier les scénarios défavorables et de veiller à ce que la caisse soit prête à faire face aux crises. Cela s'harmonise avec l'objectif de l'ARSF de protéger les dépôts détenus dans les caisses et de contribuer à la stabilité du secteur.

Une tension importante ou un manquement d'une caisse pourrait accroître la tension provoquée chez les autres et entraîner d'autres manquements dans le secteur. Le risque de contagion pourrait s'étendre davantage au sein du système de services financiers dans son ensemble en raison de la perte de confiance des déposants et des clients.

Une caisse résiliente doit être en mesure de :

- réagir efficacement à tout type d'événement;
- surveiller l'environnement courant;
- prévoir les menaces et les possibilités à venir;
- tirer des leçons des échecs et des succès antérieurs.

La résilience globale d'une caisse est évaluée de façon holistique au moyen de facteurs financiers et non financiers et tient compte à la fois des conditions de travail en temps normal et

après une période de crise. Les facteurs de résilience financière comprennent le capital et les liquidités; les facteurs non financiers sont généralement liés à la gouvernance et aux activités et mettent l'accent sur la préparation aux crises. Certains indicateurs clés du rendement et des caractéristiques de la résilience sont la force du Processus d'évaluation interne de la suffisance du capital d'une caisse, ainsi que le caractère suffisant et la mise en œuvre de son plan de reprise, de son plan de financement d'urgence, de son plan de maintien des activités commerciales et de son plan antisinistre pendant les crises.

On s'attend à ce qu'une caisse résiliente anticipe les menaces et les possibilités à venir, y compris en cernant et en gérant les risques ESG. Une mauvaise gestion de ces éléments pourrait nuire à la solidité de la franchise d'une caisse et à son profil de risque, tandis que des lacunes plus graves pourraient finir par menacer sa réputation, son capital, ses bénéfices, ses liquidités et sa viabilité.

7. Cote globale de risque

La cote globale de risque est une évaluation du profil de risque global d'une caisse, après prise en compte de l'incidence de son capital (y compris les bénéfices), de ses liquidités et de sa résilience sur son SRR. Elle reflète l'évaluation par l'ARSF de la sécurité, de la solidité et de la conduite de la caisse. Les cotes des évaluations du capital, des liquidités et de la résilience sont utilisées pour déterminer les modifications à apporter au SRR, le cas échéant, pour atteindre la cote globale de risque.

Les cinq cotes de risque de la cote globale de risque sont les suivantes : « faible », « faible à modéré », « modéré », « modéré à élevé » et « élevé » (les descriptions de chacune des cinq cotes de risque sont détaillées à l'annexe B).

L'ARSF envisage d'utiliser la cote globale de risque comme intrant lors du calcul des primes d'assurance des dépôts dans le cadre du modèle de détermination de la cote aux fins du calcul de la prime différentielle.

B. Processus de gestion des risques

Le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire (CBCB) est l'organe international chargé d'élaborer les *Principes fondamentaux pour un contrôle bancaire efficace* que les organismes de

réglementation peuvent utiliser pour évaluer leurs systèmes de surveillance et déterminer les points à améliorer⁷. Le Principe 15 – Dispositif de gestion des risques, dispose que « l'autorité de contrôle établit que les banques ont mis en place un dispositif complet de gestion des risques permettant de détecter, de mesurer, d'évaluer, de suivre et de maîtriser, ou d'atténuer, tous les risques significatifs en temps opportun (...) ». L'ARSF adhère à ce principe en utilisant le processus de surveillance suivant pour évaluer les profils de risque des caisses.

C. Processus de surveillance

L'ARSF utilise un processus défini pour orienter son cadre de surveillance propre à chaque caisse, lequel comprend les étapes suivantes :

1. Élaboration d'une stratégie de surveillance et planification du travail de surveillance

Une stratégie de surveillance (la « stratégie ») est préparée annuellement pour chaque caisse. La stratégie définit le travail de surveillance nécessaire pour maintenir le profil de risque de la caisse à jour. L'intensité du travail de surveillance dépend de la taille, de la complexité et du profil de risque de la caisse. La stratégie décrit le travail de surveillance prévu pour les trois prochaines années, avec une description plus détaillée du travail pour l'année à venir. La stratégie est le fondement d'un plan annuel plus détaillé, qui indique le travail prévu et l'affectation des ressources pour l'année à venir.

En plus d'être propre à chaque caisse, la planification de l'ARSF comprend un processus de comparaison des efforts de travail entre les caisses. Il s'agit de veiller à ce que les évaluations des risques de chaque caisse soient assujetties à une norme plus large et d'affecter efficacement les ressources de surveillance aux caisses à risque plus élevé et aux activités importantes.

⁷ <https://www.bis.org/publ/bcbs230.htm>

2. Exécution du travail de surveillance

Le travail de surveillance est effectué dans un continuum qui va d'une légère surveillance à une intensité plus forte :

- examen des documents;
- rencontre des membres de la haute direction et du conseil d'administration;
- contrôle;
- examen des dossiers hors site;
- portée limitée de l'examen hors site ou sur place;
- portée élargie de l'examen hors site ou sur place;
- examen complet sur place.

Le contrôle fait référence à l'examen régulier de l'information concernant la caisse, son industrie et son environnement externe pour rester au courant des changements qui se produisent ou qui sont prévus au sein de la caisse et pour cerner les risques et les enjeux émergents.

Le contrôle propre à la caisse comprend l'analyse de ses résultats financiers et d'exploitation, en tenant généralement compte de son rendement par secteur d'activité et par rapport à ses pairs, ainsi que de tout développement interne important. Les examens font référence à un travail de surveillance plus approfondi que le contrôle et peuvent comprendre des examens sur place selon les exigences particulières déterminées lors du processus de planification.

En plus du travail de surveillance de base englobant le contrôle et les examens, l'ARSF effectue fréquemment des analyses comparatives pour déterminer les normes et les pratiques exemplaires de l'industrie.

Étant donné l'environnement dynamique dans lequel évoluent les caisses, l'ARSF analyse également l'environnement externe et l'industrie en recueillant des renseignements le plus largement possible afin de cerner les nouveaux enjeux. Ces enjeux comprennent les préoccupations propres à la caisse et à l'ensemble du secteur.

L'ARSF exige périodiquement que les caisses effectuent des simulations de crise précises, qu'elle utilise pour évaluer l'incidence potentielle des changements dans l'environnement d'exploitation sur des caisses données ou des industries. L'analyse du contexte et les

simulations de crise ont pris de l'importance, car les changements dans l'environnement externe sont le principal facteur d'évolution rapide des profils de risque des caisses. L'ARSF peut également demander au vérificateur interne d'une caisse ou, aux frais de la caisse, à son vérificateur externe ou à une autre ressource externe (p. ex., une société d'experts-conseils) d'enquêter sur une question et d'en rendre compte à l'ARSF.

3. Mise à jour des évaluations des risques

Entre les examens complets d'une caisse, les surveillants la contrôlent et, si de nouveaux renseignements indiquent un changement important dans son profil de risque, ils mettent à jour les cotes d'évaluation des risques de la caisse au besoin. Lorsqu'il y a des changements dans l'évaluation des risques de la caisse, l'ARSF réagit en ajustant les priorités de travail établies dans la stratégie de surveillance et le plan de surveillance annuel, au besoin, pour garantir que les nouveaux enjeux importants ont préséance sur les éléments de risque plus faible. Une telle souplesse est essentielle à la réussite de la mise en œuvre de la surveillance fondée sur le risque par l'ARSF et à sa capacité de veiller à la sécurité et la solidité des caisses, ainsi que leur respect de la déontologie appropriée.

Les évaluations des risques font l'objet d'une assurance de la qualité et d'examens internes pour toutes les caisses, afin d'assurer que les cotes sont uniformes et représentent fidèlement le profil de risque des caisses.

4. Rapports et communications aux caisses

En plus des discussions continues avec la direction des caisses par l'entremise du responsable de la gestion des relations, l'ARSF communique avec les caisses au moyen de lettres de supervision, au besoin. Les lettres de supervision résument les principales constatations de l'ARSF (y compris celles provenant des examens), les recommandations et les exigences, le cas échéant, en fonction du travail de surveillance (à la fois prudentielle et des pratiques de l'industrie) qui a été effectué depuis la dernière lettre de supervision. Cette lettre peut demander à une caisse d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de mesures correctives pour régler les problèmes découlant d'un examen, puis d'en rendre compte. L'ARSF pourrait également choisir de rencontrer les membres de la haute direction ou du conseil d'administration d'une caisse pour discuter des constatations de sa surveillance et de toute préoccupation. La lettre de supervision indique également la cote globale de risque de la caisse.

Au cours de l'année, l'ARSF peut également envoyer une lettre provisoire à une caisse pour lui adresser une rétroaction rapide sur des questions liées à un aspect précis du travail de surveillance, surtout si la caisse est sur la liste de surveillance ou dans un programme de protection des déposants⁸.

Dans les deux types de lettres, l'ARSF discute des constatations, des recommandations et des exigences avec la caisse avant de publier la lettre. L'ARSF estime que sa communication et sa rétroaction aux caisses constituent une partie importante de son processus de surveillance.

5. Niveau d'intervention

La cote globale de risque d'une caisse est utilisée pour déterminer le niveau d'intervention que l'ARSF adopte pour régler les problèmes relevés en matière prudentielle ou relativement aux pratiques de l'industrie. Le Guide d'intervention de l'ARSF (le « Guide ») traite des situations dans lesquelles l'ARSF a des préoccupations au sujet des vulnérabilités d'une caisse ou lorsque la viabilité ou la solvabilité sont préoccupantes. Le Guide (inclus à l'annexe C de la présente ligne directrice) vise à indiquer à quelle étape une mesure ou une intervention est habituellement mise en application. Le Guide présente également les correspondances typiques de cotes globales de risque et de niveaux d'intervention.

6. Niveau d'engagement en matière de surveillance

Après avoir déterminé le niveau d'intervention, la proportionnalité (taille et complexité) est appliquée à la cote globale de risque de la caisse pour déterminer le niveau d'engagement en matière de surveillance (c.-à-d. les ressources de l'ARSF et l'attention accordées à la caisse). L'ARSF accorde un niveau plus élevé d'engagement pour les caisses plus grandes ou plus

⁸ Le programme de protection des déposants signifie qu'une caisse qui répond à certains critères de risque peut être placée sous surveillance (article 230 de la *Loi*) ou sous administration (article 233 de la *Loi*), ou que l'on peut procéder à sa dissolution (article 237 de la *Loi*). Dans le cadre de la supervision, l'ARSF a l'autorité légale de surveillance pour obliger le conseil d'administration d'une caisse à corriger ses pratiques ou à s'abstenir de poursuivre des activités qui peuvent nuire à la caisse. L'administration permet à une caisse de continuer de fonctionner sous le contrôle direct de l'ARSF tout en disposant de délais suffisants pour élaborer et mettre en œuvre la stratégie de résolution convenant le mieux à la protection des déposants. La dissolution se produit lorsqu'une caisse met fin à ses activités et que l'ARSF est désignée comme liquidatrice afin de limiter les conséquences pour les déposants de la caisse, de payer les déposants, de liquider les affaires de manière ordonnée et de maximiser le recouvrement des actifs.

complexes dont l'échec pourrait avoir une incidence importante sur le secteur des caisses de l'Ontario. De plus, l'ARSF a un niveau plus élevé d'engagement en matière de surveillance des caisses qui présentent plus de risques.

L'échec d'une grande caisse complexe a une grande probabilité d'avoir un effet domino et de miner la confiance générale du secteur des caisses dans son ensemble. Pour cette raison, la tolérance au risque de l'ARSF est faible à l'égard des caisses de grande taille ou complexes qui présentent un profil de risque élevé (p. ex., cote globale de risque élevée). Par conséquent, l'ARSF consacrera davantage de ressources et d'attention à ces caisses afin de réduire la probabilité de leur échec.

Date d'entrée en vigueur et examen ultérieur

La présente ligne directrice entrera en vigueur le (date à déterminer – au moment de l'émission) et sera révisée au plus tard le (date à déterminer).

À propos de la présente ligne directrice

Le présent document est conforme au [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#). À titre d'orientation en matière d'approche, il décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF concernant le travail et les activités de surveillance, ainsi que l'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général le cas échéant.

Annexe A : Matrice des risques

La matrice des risques (illustrée ci-dessous) sert à consigner toutes les cotes d'évaluation décrites ci-dessus. L'objectif de la matrice des risques est de faciliter une évaluation globale des risques d'une caisse. Cette évaluation aboutit à une cote globale de risque, qui représente le profil de risque global de la caisse.

MATRICE DES RISQUES DU CSAR DE L'ARSF – Caisses populaires et credit unions																
Activités importantes	Risques inhérents						Qualité des contrôles et de la surveillance							Risque résiduel		Importance
	Crédit	Marché	Exploitation	Conformité	Stratégiques	Pratiques de l'industrie	Gestion opérationnel	Financiers	Conformité	Gestion des risques	Vérification interne	Haute direction	Conseil	CG	Prudentiel	
							Cotes de surveillance à l'échelle de l'organisation						SRRPI	SRRP		
													SRR			
Cotes liées aux risques inhérents, aux risques résiduels, au SRRPI, au SRRP, au SRR et à la surveillance globales – Faible, Faible à modéré, Modéré, Modéré à élevé, Élevé																
Cotes liées à la QCS, au capital, aux liquidités et à la résilience – Fort, Adéquat, Besoins d'amélioration, Inadéquat, Faible																
Cotes liées à l'importance - Faible, Moyen, Élevé																
												Capital et bénéfices				
												Liquidités				
												Résilience				
												Cote globale de risque		Cote globale de risque		
												Niveau d'intervention		Niveau d'intervention		

Annexe B : Descriptions des niveaux de cote globale

Cote globale de risque	Description
Faible	Cette cote indique une caisse très sûre, saine, bien gérée et bien gouvernée. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend la caisse résistante à la plupart des conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence importante sur son profil de risque. La caisse a toujours eu un bon rendement et la plupart de ses indicateurs clés sont meilleurs que les moyennes du secteur.
Faible à modéré	Cette cote indique une caisse sûre, saine, bien gérée et bien gouvernée. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend la caisse résistante à de nombreuses conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence importante sur son profil de risque. La caisse a presque toujours eu un bon rendement et plusieurs de ses indicateurs clés sont meilleurs que les moyennes du secteur.
Modéré	Cette cote indique une caisse généralement sûre, saine, bien gérée et bien gouvernée. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend la caisse résistante à certaines conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence importante sur son profil de risque. La caisse a un rendement satisfaisant et ses indicateurs clés sont généralement comparables aux moyennes du secteur.

Modéré à élevé La caisse a des préoccupations en matière de sûreté et de santé. Elle a des problèmes qui déclenchent des indicateurs d'alerte précoce de possibilité de non-viabilité financière s'ils ne sont pas réglés. Une ou plusieurs des conditions suivantes sont présentes. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend la caisse vulnérable à certaines des conditions économiques et commerciales défavorables. Son rendement est insatisfaisant ou se détériore, et certains de ses indicateurs clés se situent à un niveau égal ou légèrement inférieur aux moyennes du secteur. Dans ses contrôles et sa surveillance, la caisse présente des problèmes ou des faiblesses qui, bien qu'ils ne soient pas suffisamment graves pour constituer une menace immédiate à sa viabilité financière ou à sa solvabilité, pourraient se détériorer en problèmes graves si on ne les règle pas rapidement.

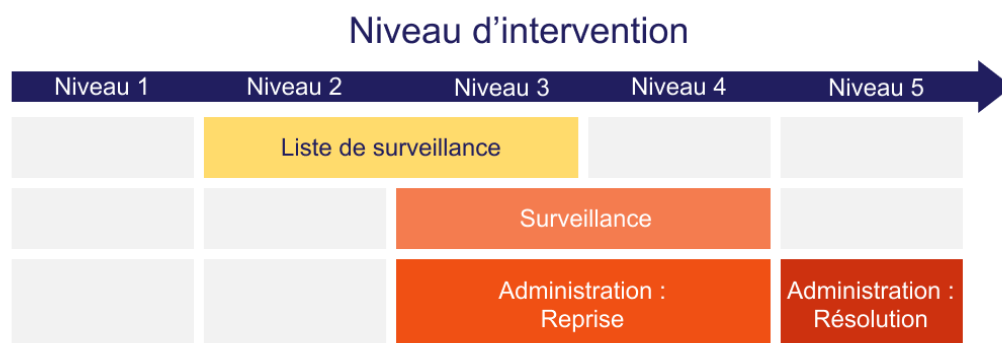
Élevé La caisse a de graves préoccupations en matière de sûreté et de santé. Une ou plusieurs des conditions suivantes sont présentes. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend la caisse vulnérable à la plupart des conditions économiques et commerciales défavorables, posant une menace sérieuse pour sa viabilité et sa solvabilité à moins que des mesures correctives efficaces ne soient mises en œuvre rapidement. Son rendement est médiocre et la plupart de ses indicateurs clés sont pires que les moyennes du secteur.

Annexe C : Guide d'intervention

Niveau d'intervention

La cote globale de risque d'une caisse est utilisée pour déterminer le niveau d'intervention ou de correction que l'ARSF prend pour régler les problèmes décelés en matière prudentielle ou relativement aux pratiques de l'industrie. L'ARSF a également élaboré le présent Guide d'intervention (le « Guide ») pour traiter des situations dans lesquelles elle a des préoccupations au sujet des vulnérabilités d'une caisse ou lorsque la viabilité ou la solvabilité sont préoccupantes. Le Guide donne une description sommaire des profils de risque des caisses pour chaque niveau d'intervention et indique les mesures de surveillance qui sont habituellement prises à chaque niveau. Le processus d'intervention n'est pas figé, car les circonstances peuvent varier d'un cas à l'autre. Il ne s'agit pas d'un régime rigide dans le cadre duquel chaque situation est nécessairement réglée au moyen d'un ensemble de mesures prédéterminées. Le Guide vise à indiquer à quel niveau une mesure est habituellement prise et les mesures décrites pour un niveau donné peuvent également être utilisées à des niveaux supérieurs ou inférieurs, selon la situation. Au besoin, le niveau d'intervention décidé pour une caisse peut être monté ou baissé, sans nécessairement passer au niveau immédiatement supérieur ou inférieur. Les profils de risque, résumés par la cote globale de risque et les mesures de surveillance typiques pour chaque niveau d'intervention correspondant sont décrits ci-dessous.

		Cote globale de risque				
		Faible	Faible à modéré	Modéré	Modéré à élevé	Élevé
Niveau d'intervention	1					
	2					
	3					
	4					
	5					



Niveau 1 – normal

La caisse a une situation financière saine et des cadres de gouvernance et de contrôle des risques suffisants pour sa taille, sa complexité et son profil de risque. Ses pratiques n'indiquent pas de problèmes importants ou de lacunes en matière de contrôle. Les ratios financiers du Système informatique de préavis (SIP) n'indiquent pas de problèmes ou de signalements importants. La caisse ne risque pas d'être en échec ou de causer des pertes indues aux déposants dans des circonstances prévisibles.

Les mesures de surveillance de niveau 1 comprennent notamment :

- des examens périodiques et des examens sur place;
- la surveillance de certains renseignements de façon mensuelle, trimestrielle ou annuelle;
- la remise à la caisse d'une lettre de surveillance chaque année;
- d'autres activités de surveillance, au besoin ou à la discrétion des équipes de surveillance.

Niveau 2 – alerte précoce

On ne s'attend pas à ce qu'une caisse classée à ce niveau soit en échec ou entraîne une perte immédiate pour les déposants; toutefois, certains aspects de son profil de risque pourraient créer des vulnérabilités dans des circonstances défavorables, ou sa tendance à venir pourrait créer des vulnérabilités à moyen terme et, par conséquent, exige une surveillance plus approfondie de la part de l'ARSF. Certains rapports du SIP indiquent un déplacement hors de l'intervalle normal. Au niveau 2, on s'attend à ce que la caisse mette en œuvre un plan d'amélioration pour corriger ou régler les problèmes décelés et s'efforce de faire baisser le niveau de sa cote. L'ARSF s'attend à ce qu'une caisse retourne au niveau 1 (normal) dans les délais mentionnés dans son plan d'amélioration.

En plus des activités du niveau précédent, les mesures de surveillance de niveau 2 peuvent comprendre notamment :

- le placement de la caisse sur la liste de surveillance;
- des examens sur place plus fréquents ou plus ciblés;
- des examens particuliers par des experts externes;
- une collecte et une analyse plus fréquentes et plus détaillées des données;
- le suivi du plan d'amélioration;
- la communication des préoccupations aux membres du conseil d'administration et de la haute direction et aux vérificateurs internes et externes;
- la demande à la caisse d'augmenter ses niveaux de liquidités ou de capital;
- des demandes de simulations de crise supplémentaires, de plans d'affaires révisés et de déclarations de tolérance au risque;
- l'établissement ou l'émission d'attentes au titre d'une entente de conformité volontaire;
- l'augmentation de l'évaluation de la prime d'assurance-dépôts.

Niveau 3 – risque pour la viabilité financière ou la solvabilité

Des améliorations sont nécessaires, car les activités commerciales ou les circonstances de la caisse pourraient mettre les déposants en danger. De nombreux rapports et indicateurs du SIP sont hors de l'intervalle normal. À ce niveau, l'ARSF exige des améliorations. Il est peu probable que la caisse soit en échec à court terme, mais cette attente repose sur l'estimation de l'ARSF qu'une intervention de surveillance est nécessaire pour permettre d'éviter tout échec. Au niveau 3, la caisse doit régler les problèmes décelés ou apporter des améliorations pour faire rapidement baisser le niveau de sa cote. Le conseil d'administration et la haute direction doivent démontrer leur détermination à l'égard de l'amélioration en fixant des échéances urgentes. L'ARSF s'attend à ce qu'une caisse baisse le niveau de sa cote dans ces délais.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 3 peuvent comprendre notamment :

- le placement de la caisse sous surveillance ou administration légale;
- la mise à jour des plans de reprise ou de restructuration;
- la mise en œuvre du plan de reprise;
- exiger que la caisse révise ses plans de reprise concernant le capital ou d'affaires;

- l'exigence que le vérificateur interne (ou toute autre fonction de contrôle) élargisse la portée de l'examen ou exécute d'autres procédures et prépare des rapports pour l'ARSF ou l'administrateur;
- la demande au vérificateur externe d'élargir la portée de l'examen ou d'exécuter d'autres procédures et de préparer des rapports pour l'ARSF ou l'administrateur;
- l'émission d'ordonnances;
- la mise à jour du plan de résolution (s'il s'agit déjà d'une exigence de l'ARSF) ou la préparation d'un plan d'urgence;
- l'exigence que la caisse examine les possibilités de fusion sous la supervision de l'ARSF;
- la conclusion d'une entente de conformité volontaire;
- l'imposition de conditions ou d'interdictions à l'autorisation d'exercer des activités.

Niveau 4 – doutes graves sur la viabilité financière ou la solvabilité à venir

La caisse a de graves préoccupations en matière de sûreté et de stabilité et connaît des problèmes qui devraient entraîner des pertes pour les déposants, à moins que des mesures correctives ne soient prises rapidement. La plupart des rapports et des indicateurs du SIP sont hors de l'intervalle normal. La caisse n'a pas corrigé les problèmes relevés au niveau 3 et sa situation s'aggrave. Au niveau 4, la caisse est tenue de résoudre immédiatement les problèmes ou de mettre en œuvre les améliorations prescrites. Des mesures immédiates sont prises pour réduire le risque global et le niveau d'intervention de la caisse.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 4 peuvent comprendre notamment :

- le placement de la caisse sous administration légale;
- la demande à des spécialistes ou des consultants externes d'évaluer des aspects précis (p. ex., la qualité de la garantie des prêts, la valeur des actifs, la suffisance ou les réserves);
- la hausse de la fréquence (p. ex., quotidienne) et des efforts de la caisse pour surveiller la situation de façon continue;
- la mise en œuvre d'un plan de reprise;
- la mise en œuvre du plan de résolution (p. ex., résolution ouverte de la caisse, opérations d'acquisitions et d'hypothèques);
- la réduction progressive des activités ou la fusion de la caisse;
- la disposition d'activités commerciales non essentielles;
- la vente de certains actifs;

- la fermeture de filiales;
- la possibilité de fournir une aide financière à la caisse.

Niveau 5 – non-viabilité ou insolvabilité imminente ou survenue

La caisse éprouve de graves difficultés financières et s'est tellement détériorée qu'il n'y a pas assez de capital pour protéger adéquatement les déposants contre les pertes indues de façon suffisamment certaine.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 5 peuvent comprendre notamment :

- le retrait de l'autorisation d'exercer des activités;
- la mise en œuvre du plan de résolution (p. ex., résolution ouverte de la caisse, opérations d'acquisitions et d'hypothèses);
- le placement de la caisse en liquidation ou en dissolution;
- le versement de dépôts assurés.

Annexe D : Pratiques de l'industrie

1. Évaluation des risques inhérents

Les risques inhérents aux pratiques de l'industrie sont une composante essentielle du cadre de surveillance de l'ARSF. Il s'agit de la probabilité que la conduite, les actes ou les omissions d'une caisse ou de membres de son personnel entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses membres ou ses clients. Ils sont évalués par la prise en compte de nombreux sous-risques. Ceux-ci peuvent augmenter ou diminuer le niveau global de risque inhérent aux pratiques de l'industrie et ils comprennent les risques de vente abusive, de vente liée, de fausse représentation, de conflit d'intérêts, d'utilisation inappropriée, de divulgation ou de perte de renseignements privés ou confidentiels, ainsi que de détention déraisonnable ou inutile de fonds.

Vente abusive de produits et de services

La vente abusive est le risque de vendre à des membres ou à des clients des produits ou des services qui ne leur conviennent pas ou leur sont inutiles.

Vente liée de produits et de services

La vente liée est le risque d'obliger des membres ou des clients à acquérir un ou plusieurs produits ou services supplémentaires comme condition d'un autre produit ou service.

Fausse déclaration

La fausse déclaration est le risque de présenter aux membres ou aux clients des renseignements incomplets, inexacts ou trompeurs pour influencer leurs décisions (p. ex., achat d'un produit ou d'un service en particulier).

Conflit d'intérêts

Le risque de conflit d'intérêts est le risque qu'une caisse fasse passer l'intérêt de l'organisation, l'intérêt d'un membre du personnel ou l'intérêt d'une autre partie avant celui de ses membres ou de ses clients.

Utilisation inappropriée, divulgation ou perte de renseignements confidentiels ou privés de membres ou de clients

La divulgation inappropriée est le risque de violation de la sécurité des renseignements confidentiels de membres ou de clients.

Détention déraisonnable ou inutile de fonds

La détention déraisonnable ou inutile de fonds est le risque qu'une caisse détienne déraisonnablement des fonds, empêche ou limite déraisonnablement les fonds de membres ou de clients ou leur impose des obstacles.

Un surveillant peut utiliser des renseignements quantitatifs ou qualitatifs comme indicateur des risques inhérents aux pratiques de l'industrie. Des exemples de renseignements importants comprennent les antécédents de conformité à la réglementation d'une organisation; les activités liées aux plaintes, y compris les procédures de traitement; les ressources humaines appropriées et la formation sur la pertinence des produits et la pertinence pour les clients; les structures de rémunération; les ententes commerciales avec des fournisseurs de produits ou de services et des intermédiaires.

2. Évaluation des contrôles et de la surveillance

Conformément aux attentes de l'ARSF quant au cadre de gouvernance interne d'une caisse, l'ARSF tient compte des principales fonctions énumérées ci-dessous pour évaluer la qualité des contrôles et des fonctions de surveillance d'une caisse. L'évaluation d'une fonction tient compte à la fois de la pertinence de ses caractéristiques et de l'efficacité de son rendement, dans le contexte de la taille, de la complexité et du profil de risque de la caisse concernée. Les caractéristiques d'une fonction font référence à la façon dont elle est conçue pour remplir son rôle. Le rendement d'une fonction fait référence à la réussite avec laquelle elle s'acquitte de son rôle et de ses responsabilités.

Lorsque l'ARSF évalue les caractéristiques et le rendement de chaque fonction, elle tient compte, au minimum, des éléments essentiels suivants :

Conseil d'administration

Rôles et responsabilités du mandat
Taille et composition
Comités

Pratiques et expertise
Évaluation du rendement

Haute direction

Mandat
Structure organisationnelle
Comités
Politiques et pratiques de ressources humaines
Pratiques

Vérification interne

Mandat
Structure organisationnelle
Ressources
Méthodologie de vérification et rapports
Relations avec les autres fonctions de surveillance

Gestion des risques

Mandat
Structure organisationnelle
Ressources
Méthodologie et pratiques
Rapports
Relations avec les autres fonctions de surveillance

Conformité

Mandat et cadre de référence
Structure organisationnelle
Ressources
Politiques, pratiques et méthodologie
Rapports
Relations avec les autres fonctions de surveillance

Gestion opérationnelle

Vente abusive

Politiques et procédures relatives à la vente de produits ou de services convenant aux membres et aux clients
Connaissance du client et évaluation de la pertinence
Connaissance des produits
Surveillance
Structure de rémunération
Consentement concernant les changements

Vente liée

Tarification des produits et des services

Options pour les déposants

Évaluation de la pertinence

Politiques et procédures

Fausse déclaration

Politiques et procédures

Processus d'élaboration de matériel publicitaire ou promotionnel pour les membres et les clients

Contenu publicitaire ou promotionnel

Rapports aux membres et aux clients après le point de vente

Conflit d'intérêts

Politiques et procédures

Formation

Signalement des conflits

Gestion des conflits

Divulgaration de renseignements privés ou confidentiels de membres

Politiques et procédures

Consentement à la divulgation

Accès aux fonds

Politiques et procédures

Application de la politique de retenue de fonds

Divulgaration de la politique de retenue de fonds

Approbation des exceptions

Traitement des plaintes

Politiques et procédures

- Établissement et maintien de politiques et de procédures
- Formation

Désignation d'un agent des plaintes

Traitement des plaintes

- Transparence
- Uniformité
- Rapidité
- Processus de transmission à un échelon supérieur
- Résolution satisfaisante

Tenue de dossiers

- Mise à jour des dossiers

Rapports

- Nature des rapports
- Fréquence des rapports
- Utilisation des rapports