



Comité consultatif sur les paiements de détail

Notification des incidents et des changements importants

30 septembre 2020

La présente note a pour but d'aider les participants à se préparer à la quatrième réunion du Comité consultatif sur les paiements de détail (le « Comité »). La réunion vise deux grands objectifs :

1. comprendre comment les fournisseurs de services de paiement (FSP) de détail déclarent les incidents sous d'autres régimes réglementaires, le cas échéant;
2. demander aux FSP leurs préférences quant au moment de communiquer un changement important à la Banque.

Les questions qui suivent visent à faciliter la préparation à la réunion et ne sont pas obligatoires. Elles ne constituent pas une liste exhaustive et se veulent des pistes de discussion destinées à aider la Banque à recueillir de l'information sur les pratiques de notification des FSP.

Séance 1 : Notification des incidents

Le but de cette séance est de comprendre les pratiques actuelles des FSP pour la notification des incidents ainsi que les défis associés à ce type de notification.

En juillet et en août, le Comité s'est penché sur les objectifs et la portée d'éventuelles attentes envers les FSP quant à la gestion du risque opérationnel et, de façon générale, sur les concepts potentiellement associés à ces attentes. Par exemple, tout FSP peut devoir établir un plan pour intervenir en cas d'incident opérationnel et se rétablir par la suite. Cette attente est comparable à la [directive révisée concernant les services de paiement](#) de l'Autorité bancaire européenne, selon laquelle le FSP doit élaborer et maintenir des procédures efficaces de gestion des incidents.

Selon cette même directive utilisée à titre d'exemple, le FSP est tenu de signaler les incidents opérationnels majeurs à l'organisme de réglementation dont il relève ainsi qu'aux utilisateurs de services de paiement quand ces incidents ont des répercussions sur leurs intérêts financiers. Des renseignements doivent être communiqués à l'organisme de réglementation à trois étapes distinctes :

1. sans tarder, lorsque l'incident est détecté (« rapport initial »);
2. lorsque le FSP détermine qu'il y a des éléments nouveaux pertinents (« rapport(s) intermédiaire(s) »);
3. à la suite de l'analyse des causes fondamentales, pas plus de deux semaines après le retour à la normale des activités (« rapport final »).

Toujours selon cette directive, le rapport final du FSP doit comprendre les renseignements suivants :

- **Détection de l'incident** – p. ex., la date et l'heure auxquelles l'incident a été détecté et la manière dont il l'a été;

- **Description de l'incident** – p. ex., le problème spécifique, la cause, les mesures prises;
- **Classification de l'incident** – p. ex., le nombre de transactions visées, la période d'interruption des services, les utilisateurs de services de paiement et les autres FSP touchés;
- **Répercussions de l'incident** – p. ex., les services de paiement et les systèmes et composantes touchés;
- **Atténuation de l'incident** – p. ex., la mise en application du plan de continuité des opérations;
- **Analyse des causes fondamentales et suivi** – p. ex., les causes fondamentales, les mesures qui ont été prises ou qu'on prévoit de prendre pour empêcher que l'incident ne se reproduise.

1. **Déclarez-vous actuellement les incidents opérationnels à d'autres organismes de réglementation? Si oui :**
 - a. À qui les déclarez-vous et dans quel but?
 - b. Déclarez-vous tous les incidents ou seulement ceux qui répondent à certains critères?
 - c. Le cas échéant, quels sont ces critères?
 - d. Quels renseignements devez-vous communiquer à l'organisme de réglementation?
2. **Avisez-vous actuellement les utilisateurs finaux des incidents opérationnels? Si oui :**
 - a. Êtes-vous légalement tenu de le faire? Si oui, en vertu de quelle(s) loi(s)?
 - b. Les utilisateurs finaux sont-ils informés de tous les incidents ou seulement de ceux qui répondent à certains critères?
 - c. Le cas échéant, quels sont ces critères?
 - d. De quelle façon communiquez-vous l'information aux utilisateurs finaux?
 - e. Quels renseignements leur donnez-vous?
3. **Dans la directive révisée concernant les services de paiement, la formulation « sans tarder » signifie dans les quatre heures suivant la détection de l'incident. Quels sont les défis actuels ou potentiels que pose la production d'un rapport initial dans ce délai?**
4. **Selon la directive révisée concernant les services de paiement, le FSP doit présenter à l'organisme de réglementation certains renseignements dans son rapport final. Cette exigence est-elle de nature à vous préoccuper? Si oui, pourquoi?**

Séance 2 : Notification des changements importants

Cette séance a pour but de recueillir le point de vue des FSP quant au moment où un changement important devrait être communiqué à la Banque.

Selon le document de consultation de 2017 du ministère des Finances du Canada, intitulé [*Un nouveau cadre de surveillance des paiements de détail*](#), le FSP est tenu de fournir certains renseignements à la Banque lorsqu'un changement important est apporté à ses activités commerciales. La Banque considérerait comme un changement important un changement qui pourrait avoir une incidence notable sur les risques opérationnels auxquels est exposé le FSP ou sur la gestion de ces risques, ou encore sur ses pratiques de protection des fonds des utilisateurs finaux. Il pourrait s'agir, par exemple, d'un changement apporté à la méthode de protection des fonds du FSP, de l'adoption par le FSP de nouvelles technologies pour la conduite de ses activités de paiement de détail, d'un transfert de ses opérations à un endroit où la réglementation diffère, ou encore de l'impartition d'une grande partie de ses opérations qui étaient menées à l'interne auparavant.

La Banque s'attendrait à ce que le FSP l'informe d'un changement important avant que celui-ci soit apporté et lui demanderait de lui fournir des renseignements sur le changement en question afin

d'évaluer s'il porterait atteinte au respect des exigences de la Banque en matière de gestion du risque opérationnel et de protection des fonds des utilisateurs finaux. Elle pourrait demander notamment :

- en quoi consiste le changement;
- le motif du changement;
- à quel moment le changement prendrait effet;
- la confirmation que le changement a été approuvé par la direction;
- quels seraient les risques associés au changement et comment ils seraient atténués;
- quels seraient les risques qui pourraient survenir une fois le changement apporté et comment ils seraient atténués.

5. **Déclarez-vous actuellement des changements importants à d'autres organismes de réglementation ou à d'autres entités? Si oui :**
 - a. À qui les déclarez-vous?
 - b. Déclarez-vous tous les changements ou seulement ceux qui répondent à certains critères (p. ex., les changements importants)? Le cas échéant, quels sont ces critères?
 - c. Quel type de renseignements donnez-vous dans l'avis?
 - d. Des pratiques optimales sont-elles observées pour la notification de changements importants à ces organismes de réglementation ou entités?
 - e. Y a-t-il des aspects de la notification de changements importants qui vous posent des difficultés?
6. **Quelles difficultés auriez-vous, le cas échéant, à fournir les renseignements énumérés dans la liste ci-dessus concernant la notification d'un changement important à la Banque?**
 - a. Quel type d'orientations supplémentaires aimeriez-vous recevoir de la Banque pour vous aider à surmonter ces difficultés?

Des délais devront être fixés pour la notification de changements à la Banque. Cette dernière envisage deux délais possibles :

1. **Long délai de notification (p. ex., 90 jours)** – Un changement important serait communiqué à la Banque bien avant sa mise en œuvre pour que celle-ci puisse l'examiner et repérer les problèmes potentiels à l'avance;
2. **Court délai de notification (p. ex., 5 jours)** – Un changement important serait communiqué à la Banque peu avant sa mise en œuvre pour permettre au FSP d'adopter une approche plus agile pour l'opérer, mais la Banque risquerait de ne repérer les problèmes potentiels qu'après cette mise en œuvre, auquel cas des correctifs devraient être apportés.
7. **Les exemples de préavis de 90 et de 5 jours vous paraissent-ils raisonnables pour ces deux options?**
 - a. Quelles difficultés auriez-vous, le cas échéant, à respecter a) le préavis de 90 jours?
 - b. Quelles difficultés auriez-vous, le cas échéant, à respecter b) le préavis de 5 jours?
8. **Quelle est votre préférence quant au moment de signaler un changement important à la Banque : a) bien avant sa mise en œuvre (long délai); b) peu avant sa mise en œuvre (court délai)? Pourquoi est-ce votre préférence?**
9. **Quelles autres options devraient être envisagées, le cas échéant, en ce qui concerne le moment où un changement important devrait être communiqué à la Banque?**