



## Consultation sur les lignes directrices

---

La *Loi sur les activités associées aux paiements de détail* et le *Règlement sur les activités associées aux paiements de détail* obligent les fournisseurs de services de paiement (FSP) à respecter certaines exigences en matière de gestion des risques et de déclaration. La *Loi* confère aussi à la Banque du Canada le pouvoir d'émettre des lignes directrices pour établir ses attentes quant à l'application de ce cadre législatif.

Dans ses lignes directrices, la Banque présente les normes et les pratiques que les fournisseurs de services de paiement devraient incorporer dans leurs activités opérationnelles en vue de se conformer à la *Loi* et au *Règlement*. Elle peut mener des consultations pour recueillir des avis et des commentaires sur les attentes ainsi définies aux fins de sa supervision.

Afin de mettre la touche finale à la ligne directrice présentée ici, la Banque sollicite donc votre avis. Elle cherche tout particulièrement à savoir quels aspects du projet de ligne directrice pourraient être :

- clarifiés
- difficiles à mettre en œuvre

Nous encourageons aussi tout autre commentaire concernant les normes et les pratiques qui y sont décrites. Veuillez noter que la Banque ne sollicite *pas* votre avis sur les notions réglementaires de la *Loi* ou du *Règlement*, tous deux ayant déjà été confirmés par le gouvernement et le ministère des Finances du Canada.

La Banque prévoit publier une version définitive de cette ligne directrice dans la deuxième moitié de 2024.

### Envoi de commentaires

**Veuillez envoyer vos commentaires à [RPSconsultationsSPD@bank-banque-canada.ca](mailto:RPSconsultationsSPD@bank-banque-canada.ca) d'ici le 21 mai 2024.**

**Afin d'avoir suffisamment de temps pour examiner le tout et achever la ligne directrice, la Banque pourrait ne pas tenir compte des commentaires reçus après cette date.** Une fois publiées dans leur version définitive, les lignes directrices s'accompagneront d'un résumé anonymisé des commentaires. Durant la période de consultation, il est possible que la Banque prenne directement contact avec les répondants pour obtenir des précisions.

**Si vous voulez commenter les autres projets de lignes directrices visés par la consultation en cours, rendez-vous à la page *Consultation sur la supervision des paiements de détail* :**

**<https://www.banqueducanada.ca/consultation-sdp/>.**

*La Banque est assujettie à la Loi sur l'accès à l'information. Cette loi exige la protection des renseignements qui s'avèrent confidentiels ou dont la communication risquerait de nuire à la compétitivité d'un tiers. Si la Banque reçoit une demande visant des renseignements fournis par votre organisation, elle préservera la confidentialité de ces renseignements dans la mesure permise par la loi.*



# La déclaration des incidents

---

Type de publication : projet de ligne directrice pour consultation

## Introduction

En vertu de la *Loi sur les activités associées aux paiements de détail* (LAAPD), si un fournisseur de services de paiement (FSP) a connaissance d'un incident ayant des **répercussions importantes** sur un utilisateur final, un autre FSP ou une chambre de compensation d'un système de compensation et de règlement, il doit aviser sans délai la personne physique ou l'entité concernée ainsi que la Banque du Canada. La présente ligne directrice explique les exigences en matière de déclaration d'incidents et précise, s'il y a lieu, la manière dont les FSP doivent se conformer à ces exigences réglementaires selon la Banque.

## 1. Contexte

- 1.1 Comme le prévoient le *Règlement sur les activités associées aux paiements de détail* et la ligne directrice *Le risque opérationnel et la réponse aux incidents*, les FSP doivent prendre des mesures immédiates pour répondre aux incidents. Tous les incidents, quelles que soient leurs répercussions, doivent faire l'objet d'une enquête, d'une réponse et d'une consignation écrite.
- 1.2 En vertu du sous-alinéa 5(1)i(iii) du *Règlement*, dès qu'il a connaissance d'un incident, le FSP doit immédiatement mener une enquête. Dans le cadre de l'enquête, il doit déterminer les répercussions possibles ou avérées de l'incident sur les utilisateurs finaux, les autres FSP et les chambres de compensation.
- 1.3 En vertu de l'article 18 de la LAAPD, s'il est déterminé que l'incident a des répercussions importantes, le FSP doit aviser sans délai la Banque ainsi que les utilisateurs finaux, les autres FSP et les chambres de compensation concernés.
  - Le terme « utilisateur final », aux termes de l'article 2 de la LAAPD, désigne une personne physique ou entité qui utilise un service de paiement en qualité de payeur ou de bénéficiaire. Le terme « FSP » désigne tout FSP, que la LAAPD s'applique ou non à cette personne physique ou entité. Voir la politique *Les critères d'enregistrement des fournisseurs de services de paiement*.
  - Le terme « chambre de compensation » désigne une chambre de compensation d'un système de compensation et de règlement, aux termes de l'article 2 de la *Loi sur la compensation et le règlement des paiements*, qui est désigné en vertu du paragraphe 4(1) de cette loi. Voir le site Web de la Banque pour de plus amples informations sur les infrastructures des marchés financiers (IMF) désignées.
- 1.4 Les incidents qui n'ont pas de répercussions importantes sur les personnes physiques ou les entités mentionnées à l'article 1.2 de la présente ligne directrice ne sont pas visés par les exigences de déclaration prévues à l'article 18 de la LAAPD. Toutefois, la Banque peut demander séparément des informations sur ces

incidents afin d'évaluer si un FSP respecte l'article 18 de la LAAPD et ses obligations de gestion des risques opérationnels prévues par l'article 17 de la LAAPD.

## 2. Incidents liés aux FSP

2.1 L'article 2 de la LAAPD définit le terme « incident » de la façon suivante : « Événement ou série d'événements liés qui sont non planifiés par le [FSP] et qui entravent, perturbent ou interrompent – ou qui pourraient vraisemblablement entraver, perturber ou interrompre – une activité associée aux paiements de détail exécutée par le [FSP]. »

2.1.1 Au sens de cette définition, la Banque considère que les événements « entravent, perturbent ou interrompent » une activité notamment lorsqu'ils ont des conséquences négatives sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité de l'un des éléments suivants :

- les activités associées aux paiements de détail d'un FSP
- les systèmes, les données et les renseignements engagés dans l'exécution de ces activités par le FSP

2.1.2 Comme indiqué dans la ligne directrice *Le risque opérationnel et la réponse aux incidents* :

- **l'intégrité** fait référence à l'exactitude et à la complétude, c'est-à-dire que les systèmes, les données ou les renseignements n'ont pas été modifiés ou détruits de manière inappropriée
- **la confidentialité** consiste à s'assurer que les données ou les renseignements ne parviennent pas à des personnes physiques, entités, processus ou systèmes non autorisés et que les restrictions autorisées en matière d'accessibilité et de communication des données et des renseignements sont respectées
- **la disponibilité** renvoie au fait que les services sont accessibles et utilisables à la demande d'une entité autorisée, c'est-à-dire qu'un service de paiement, un système, des données ou des renseignements peuvent être consultés et utilisés de façon rapide et fiable

2.1.3 Les incidents peuvent comprendre des événements subis ou détectés par les mandataires ou les tiers fournisseurs de services d'un FSP. Les FSP doivent déclarer les incidents subis ou détectés par leurs mandataires ou tiers fournisseurs de services.

## 3. Incidents ayant des répercussions importantes

3.1 Seuls les incidents ayant des répercussions importantes sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation sont visés par l'obligation de déclaration prévue à l'article 18 de la LAAPD. Cette obligation concerne les incidents qui touchent au moins une de ces parties. Voici quelques exemples d'incidents pouvant avoir des répercussions importantes sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation d'un système de compensation et de règlement désigné, et de circonstances qui pourraient les provoquer.

3.1.1 Les fonds d'un utilisateur final détenus par un FSP ont été perdus ou deviennent indisponibles, en tout ou en partie, avant que l'utilisateur final les retire ou les transfère à une autre personne physique ou entité. Voici quelques exemples d'incidents susceptibles d'avoir de telles répercussions :

- les fonds de l'utilisateur final sont volés

- le fournisseur du compte utilisé pour détenir les fonds de l'utilisateur final a cessé ses activités ou éprouve des difficultés financières, et l'utilisateur final n'a pas accès à une partie ou à l'ensemble des fonds détenus dans ce compte

3.1.2 Les activités associées aux paiements de détail du FSP connaissent une interruption ou un ralentissement pendant huit heures ou plus. Une interruption ou un ralentissement se produit lorsqu'une tâche, un processus ou un système entourant les activités associées aux paiements de détail d'un FSP est suspendu, ce qui empêche un ou plusieurs utilisateurs finaux d'avoir accès à ces activités (p. ex., compte de paiement inaccessible) ou touche un autre FSP ou une chambre de compensation. Voici quelques exemples d'incidents susceptibles d'avoir de telles répercussions :

- défaillance technologique
- perte du centre de données
- perte du service hébergeant l'infrastructure
- perte d'un tiers
- cyberattaque

3.1.3 Le FSP fait l'objet d'une procédure d'insolvabilité aux termes du paragraphe 14(3) du *Règlement*.

3.1.4 Les renseignements confidentiels d'un utilisateur final, d'un FSP ou d'une chambre de compensation sont consultés ou communiqués sans autorisation, ce qui entraîne ou crée un risque réel de tort important pour l'utilisateur final, le FSP ou la chambre de compensation. Voici quelques exemples de torts importants :

- lésions corporelles
- humiliation
- atteinte à la réputation ou aux relations
- perte d'emploi, d'affaires ou de possibilités professionnelles
- perte financière
- vol d'identité
- effets négatifs sur le dossier de crédit
- dommages matériels ou perte de biens

3.1.5 Le FSP doit évaluer le risque de tort important qui pourrait résulter d'une atteinte à la confidentialité de toute donnée ou de tout renseignement qu'il juge confidentiel. Pour déterminer si une atteinte à la confidentialité (c.-à-d. la consultation ou la communication non autorisée de renseignements confidentiels) entraîne ou crée un risque réel de tort important pour un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation, le FSP doit évaluer les éléments suivants :

- le caractère sensible des renseignements atteints
- la probabilité que ces renseignements aient été, soient ou seront utilisés à mauvais escient

3.1.6 L'intégrité des activités associées aux paiements de détail du FSP est compromise. Voici quelques exemples d'incidents susceptibles d'avoir de telles répercussions :

- compromission du registre du FSP (comme décrit dans la ligne directrice [La protection des fonds des utilisateurs finaux](#))
- compromission des relevés d'opérations
- erreurs de traitement des opérations (p. ex., le payeur envoie 5 \$, mais le bénéficiaire reçoit 3 \$)

- mauvais acheminement des fonds de l'utilisateur final (c.-à-d. que les fonds ne sont pas déposés dans le compte de l'utilisateur final comme prévu)
- détournement d'instructions relatives à un transfert électronique de fonds
- calcul incorrect à l'étape de la compensation ou du règlement
- modification ou suppression non autorisée d'autres données ou informations

3.1.7 Un incident pourrait avoir des répercussions importantes de plusieurs manières, c'est-à-dire que plus d'un seuil défini dans les exemples de la section 3 peut être atteint. Autrement dit, les seuils d'importance peuvent se chevaucher (p. ex., un incident compromet l'intégrité du registre d'un FSP, ce qui entraîne la perte des fonds d'un utilisateur final).

## 4. Déclaration des incidents

4.1 Les incidents ayant des répercussions importantes doivent être déclarés à l'utilisateur final, au FSP ou à la chambre de compensation concerné, ainsi qu'à la Banque, sans délai et au plus tard 24 heures après que le FSP a eu connaissance de l'incident.

4.1.1 Si un incident n'atteint pas les seuils d'importance indiqués dans les exemples de la section 3 de la présente ligne directrice lorsqu'il est détecté pour la première fois, mais que son importance augmente au fil du temps, il doit être déclaré sans délai et au plus tard dans les 24 heures suivant le moment où on détermine qu'il s'agit d'un incident important.

### *Déclaration des incidents à la Banque du Canada*

4.2 Tout incident ayant des répercussions importantes sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation doit être déclaré à la Banque à l'aide du modèle de déclaration d'incident.

4.3 Conformément à l'article 11 du *Règlement*, l'avis d'incident transmis à la Banque par le FSP doit contenir les informations suivantes.

4.3.1 Les coordonnées du FSP, y compris :

- son nom
- le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'une personne-ressource qui serait en mesure d'éclairer la Banque au sujet de l'incident, si celle-ci l'exige

4.3.2 Une description de l'incident et de ses répercussions importantes sur les utilisateurs finaux, les FSP ou les chambres de compensation. La description doit comprendre :

- la date et l'heure du début de l'incident
- la date et l'heure de la détection de l'incident
- si elles diffèrent de la date et de l'heure de la détection, la date et l'heure auxquelles il a été déterminé que l'incident est devenu important, selon les exemples à la section 3 de la présente ligne directrice
- la date et l'heure de la résolution (fin) de l'incident
- la manière dont l'incident a été détecté (p. ex., avis d'un utilisateur final ou détection par le FSP ou un tiers fournisseur de services)
- une brève description de l'incident, notamment du problème précis et des activités associées aux paiements de détail qui ont été touchées

- des précisions sur la nature des répercussions réelles ou estimées de l'incident sur les utilisateurs finaux, les autres FSP ou les chambres de compensation (p. ex., le nombre de personnes physiques ou d'entités touchées)

4.3.3 Les mesures prises à ce jour en réponse à l'incident (p. ex., transmission aux échelons supérieurs).

4.4 La Banque peut exiger qu'un FSP produise un avis de suivi, comme l'autorise le paragraphe 19(1) de la LAAPD, si elle estime que des informations supplémentaires sur un incident sont nécessaires ou doivent être communiquées à d'autres personnes physiques ou entités<sup>1</sup>.

4.4.1 Dans ces cas, l'arrêté imposant l'avis de suivi indique à qui cet avis doit être donné (p. ex., la Banque, tous les utilisateurs finaux ou certains utilisateurs finaux), quand et comment cet avis doit être donné, et quels renseignements sont requis dans cet avis au moment où la Banque prend l'arrêté.

4.4.2 Le contenu de l'avis de suivi dépend de l'incident en question, car il doit refléter les circonstances individuelles de l'incident.

4.4.3 Un FSP peut être tenu d'envoyer plusieurs avis de suivi aux personnes physiques ou entités ayant subi des répercussions importantes, si cela est jugé nécessaire, jusqu'à ce que tous les détails pertinents concernant l'incident aient été fournis.

### *Déclaration des incidents aux utilisateurs finaux, aux FSP et aux chambres de compensation concernés ayant subi des répercussions importantes*

4.5 En vertu de l'article 12 du *Règlement*, le FSP est tenu d'aviser tous les utilisateurs finaux, les FSP et les chambres de compensation ayant subi des répercussions importantes.

- Si un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation ayant subi des répercussions importantes a fourni des coordonnées au FSP, ce dernier doit aviser la personne physique ou l'entité concernée en utilisant ses coordonnées les plus récentes.
- Si le FSP ne dispose pas des coordonnées de chaque utilisateur final, FSP ou chambre de compensation ayant subi des répercussions importantes, il est tenu de publier un avis sur son site Web.
- Pour faciliter la déclaration d'incidents dans les meilleurs délais, on recommande aux FSP de tenir à jour les coordonnées de leurs utilisateurs finaux ainsi que celles des FSP et des chambres de compensation avec qui ils entretiennent des liens.

4.5.1 Par souci de clarté, lorsqu'un incident survenu chez un FSP a des répercussions importantes sur un autre FSP qui effectue des activités associées aux paiements de détail, le FSP touché est tenu d'aviser ses propres utilisateurs finaux si ces derniers subissent des répercussions importantes. Par exemple, si le FSP A subit un incident qui a des répercussions importantes à la fois sur ses utilisateurs finaux et le FSP B, et qui a ensuite des répercussions importantes sur les utilisateurs finaux du FSP B, le FSP A doit aviser tous ses utilisateurs finaux touchés ainsi que le FSP B. Le FSP B doit aussi aviser ses utilisateurs finaux si l'incident répond effectivement aux critères d'un incident important de son côté.

---

<sup>1</sup> La Banque peut également demander des renseignements supplémentaires en soumettant une demande de renseignements aux termes du paragraphe 65(1) de la LAAPD. Le paragraphe 43(2) du *Règlement* accorde au FSP un délai de réponse de 24 heures si les renseignements que la Banque lui demande sont liés à un incident qui se poursuit et qui pourrait avoir des conséquences négatives importantes sur un utilisateur final, un FSP (assujetti ou non à la LAAPD) ou une chambre de compensation d'un système de compensation et de règlement que la Banque surveille en vertu de la *Loi sur la compensation et le règlement des paiements*.

4.6 Les avis du FSP concernant un incident doivent être envoyés sans délai aux coordonnées disponibles de chaque utilisateur final, FSP ou chambre de compensation ayant subi des répercussions importantes, au plus tard 24 heures après la détection de l'incident.

4.6.1 La Banque s'attend à ce que ces avis soient transmis directement à l'utilisateur final, au FSP ou à la chambre de compensation concerné.

4.6.2 Par exemple, la transmission de ces avis par courriel, par message texte ou sur l'application ou le site Web du FSP (dans les cas où le FSP ne dispose pas des coordonnées de l'utilisateur final, du FSP ou de la chambre de compensation concerné) serait appropriée, tandis que leur publication sur les médias sociaux ne serait pas considérée comme un avis approprié.

4.6.3 Toutefois, si un FSP souhaite publier un avis d'incident sur les médias sociaux en plus d'envoyer un courriel à un utilisateur final, par exemple, les attentes de la Banque ne l'empêchent pas de le faire.

4.7 Conformément à l'article 12 du *Règlement*, l'avis d'incident adressé par un FSP aux utilisateurs finaux, aux FSP et aux chambres de compensation ayant subi des répercussions importantes doit contenir les informations suivantes :

4.7.1 le nom du FSP

4.7.2 une description de l'incident et de ses répercussions sur les utilisateurs finaux, les FSP ou les chambres de compensation, notamment :

- la date et l'heure du début de l'incident
- la date de la détection de l'incident
- la date de la résolution (fin) de l'incident
- des précisions sur la nature des répercussions réelles ou estimées de l'incident sur l'utilisateur final, le FSP ou la chambre de compensation à aviser

4.7.3 les mesures correctives que peuvent prendre les personnes physiques ou entités concernées pour atténuer les effets négatifs de l'incident, le cas échéant (p. ex., changement de mot de passe)

4.8 Il convient de noter que les FSP, en tant que participants aux systèmes de compensation et de règlement, peuvent être soumis à des exigences de déclaration d'incidents tant de la part de la Banque, au titre de la LAAPD, qu'en vertu des règles ou des dispositions contractuelles liées à la participation au système de compensation et de règlement.

Si tel est le cas, et si un FSP déclare des incidents à une chambre de compensation selon les critères établis dans le cadre des obligations de participation de la chambre, mais que ces critères sont différents de ceux établis par la Banque en vertu de la LAAPD, la chambre peut choisir de demander à un FSP de fournir des avis d'incidents selon ses propres critères uniquement ou peut choisir de recevoir à la fois les avis prévus par la LAAPD et ceux prévus par ses propres critères.

4.8.1 Dans un cas comme dans l'autre, tous les incidents importants, tels que définis dans la présente ligne directrice, doivent être déclarés à la Banque.

4.8.2 Le respect des obligations de la Banque en matière de déclaration d'incidents ne dispense pas un FSP de respecter les obligations de son adhésion à une chambre de compensation, ni toute autre obligation de déclaration.

- 4.9 Si un incident relève à la fois des exigences de la Banque en matière de déclaration d'incident et des lois fédérales ou provinciales sur la protection des renseignements personnels (p. ex., atteinte à la confidentialité des renseignements personnels créant un risque réel de tort important pour la personne physique ou l'entité), le FSP est toujours tenu, en vertu de la LAAPD, d'en informer la Banque et les personnes physiques ou entités ayant subi des répercussions importantes.