

# Guide détaillé pour remplir un avis d'incident

# Table des matières

Introduction	3
Envoi des avis par Connexion FSP	3
Avertissement	3
Nota	4
Section 1 : Renseignements généraux	5
Section 2 : Avis d'incident initial ou intermédiaire	6
Section 2a : Personne-ressource principale	6
Section 2b : Description de l'incident et des répercussions importantes	6
Section 2c : Incident connexe antérieur	8
Section 2d : Type d'incident important	8
Section 2e : Répercussions	9
Section 2f : Transmission des avis	10
Section 2g : Réponse	12
Section 3 : Avis d'incident définitif	13
Section 3a : Analyse des causes premières	13
Section 3b : Personne-ressource principale	13
Section 3c : Description de l'incident et des répercussions importantes	13
Section 3d : Incident connexe antérieur	15
Section 3e : Type d'incident important	15
Section 3f : Répercussions	16
Section 3g : Transmission des avis	18
Section 3h : Répercussions avérées et réponse	19

## Introduction

En vertu de la [Loi sur les activités associées aux paiements de détail](#) (LAAPD) et du [Règlement sur les activités associées aux paiements de détail](#), les fournisseurs de services de paiement (FSP) sont tenus d'aviser les personnes physiques ou entités concernées ainsi que la Banque du Canada s'ils prennent 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. Les exigences de déclaration des incidents qui leur incombent sont décrites à l'article 18 de la LAAPD ainsi qu'aux articles 11 et 12 du [Règlement](#). Pour vous renseigner sur la déclaration des incidents, veuillez consulter la ligne directrice [La déclaration des incidents](#).

Le présent guide explique les questions du formulaire d'avis d'incident que vous devrez remplir dans Connexion FSP et vous aide à déterminer les documents et renseignements nécessaires pour le compléter et l'envoyer à la Banque. Le FSP doit fournir son avis *initial* à la Banque sans délai, au plus tard 48 heures après avoir déterminé que l'incident est important. Un avis *intermédiaire* peut être fourni pour donner un supplément d'information ou une mise à jour après l'avis initial. Un avis *définitif* indiquant les causes premières doit ensuite être fourni pour tous les incidents résolus.

## Envoi des avis par Connexion FSP

Pour remplir et envoyer un avis d'incident à la Banque, vous devez avoir un compte dans Connexion FSP.

À partir du menu principal de Connexion FSP, vous trouverez la page des avis d'incident sous *Déclaration > Incident*. Dans la page qui s'ouvre, pour créer un nouvel avis d'incident, cliquez sur le bouton *Nouvel avis d'incident*.

Si vous avez soumis un avis initial et devez soumettre un avis intermédiaire ou définitif, trouvez l'incident pertinent sur la page des avis d'incident et cliquez sur le bouton *Voir les détails*. À la page des détails du dossier d'incident qui s'affiche, cliquez sur le bouton *Créer un avis intermédiaire ou définitif*.

Nous vous recommandons de remplir l'avis d'incident sur un ordinateur plutôt qu'un appareil mobile, et d'utiliser Google Chrome, Microsoft Edge ou Mozilla Firefox pour l'envoyer.

## Avertissement

Le présent document n'est pas un document juridique; les explications et les définitions qu'il contient n'ont pas force de loi. Si le texte de ce document diffère de celui de la législation ou de la réglementation pertinente, le texte législatif ou réglementaire prévaut. Reportez-vous à la [LAAPD](#) pour connaître le texte légal officiel.

## Nota

- Dans le formulaire d'avis d'incident de Connexion FSP, les champs marqués d'un astérisque (\*) sont obligatoires.
- Pour accélérer le processus, il peut être utile de rassembler et de préparer d'avance les documents relatifs à l'incident, comme une copie des avis envoyés aux parties touchées.
- Si vous préférez compléter l'avis plus tard, vous pouvez l'enregistrer en cliquant sur *Enregistrer et continuer* sur chaque page.
- Une fois votre avis envoyé, la Banque vous enverra un accusé de réception dans Connexion FSP.

# Section 1 : Renseignements généraux

Cette section sert à inscrire les renseignements généraux relatifs à l'incident.

## Question 1 : L'incident a-t-il été résolu?\*

Sélectionnez **Oui** si l'incident a été résolu. Un incident est généralement considéré comme résolu lorsque la fonction opérationnelle touchée a repris son fonctionnement normal et que le contexte immédiat ayant mené à l'incident a été maîtrisé.

Sélectionnez **Non** si l'incident n'a pas été résolu.

## Question 2 : S'agit-il du premier avis que vous envoyez pour cet incident ?\*

Sélectionnez **Oui** s'il s'agit du premier avis concernant l'incident.

Sélectionnez **Non** si vous avez déjà envoyé un avis initial ou intermédiaire concernant cet incident.

## Question 3 : La cause première de l'incident a-t-elle été trouvée?\*

Si vous avez répondu **Oui** à la question 1, sélectionnez **Oui** ou **Non** pour indiquer si une analyse de la cause première a été effectuée.

Si vous avez répondu **Non** à la question 1, cette question-ci ne s'affichera pas.

### Avis d'incident initiaux, intermédiaires et définitifs

Vos réponses aux questions d'introduction ci-dessus détermineront quel type d'avis fournir parmi les suivants :

- Envoyez un avis *initial* si c'est la première fois que vous envoyez un avis concernant l'incident et que la cause première n'a pas été déterminée.
- Envoyez un avis *intermédiaire* si vous avez déjà envoyé un avis *initial* concernant l'incident et que la cause première n'a pas été déterminée. L'avis intermédiaire sert à renseigner davantage la Banque au sujet de l'incident pendant le processus visant à le résoudre et à analyser sa cause première. Vous pouvez fournir plus d'un avis intermédiaire, à mesure que vous prenez connaissance de nouveaux éléments.
- Envoyez un avis *définitif* une fois que l'incident a été résolu et que la cause première a été déterminée.

Si l'incident est résolu et que toute l'information exigée, y compris la cause première, est connue au moment de l'avis initial (c.-à-d. dans les 48 heures après avoir déterminé que l'incident est important), le FSP peut envoyer un seul avis qui contient toute l'information pertinente (et qui sert aussi d'avis définitif).

**Pour remplir un avis d'incident initial ou intermédiaire, passez à la section 2.**

**Pour remplir un avis d'incident définitif, passez à la section 3.**

## Section 2 : Avis d'incident initial ou intermédiaire

Cette section vous guidera dans la préparation d'un avis d'incident *initial* ou *intermédiaire*.

Si vous avez déjà fourni un avis *initial* pour le même incident, vos réponses précédentes à certaines questions seront automatiquement remplies dans l'avis *intermédiaire*. Il n'est pas nécessaire de les mettre à jour s'il n'y a eu aucun nouvel élément d'information depuis.

### Section 2a : Personne-ressource principale

Cette section sert à identifier la personne-ressource principale du FSP dans le contexte de l'avis d'incident. La Banque communiquera avec elle s'il lui faut obtenir des clarifications au sujet de l'incident.

#### Question 4 : Personne-ressource principale pour l'incident\*

Cliquez sur le bouton de recherche pour sélectionner une personne-ressource principale dans la liste des utilisateurs de Connexion FSP.

**Nota :** *Seul l'administrateur du compte Connexion FSP de votre organisation peut ajouter les informations concernant une personne-ressource. Si ce n'est pas votre compte qui est associé au rôle d'administrateur, demandez l'aide de la personne qui a ce rôle pour pouvoir suivre le processus.*

### Section 2b : Description de l'incident et des répercussions importantes

Cette section sert à donner des précisions sur les dates de détection de l'incident et l'évaluation des répercussions importantes.

#### Question 5 : Quand l'incident a-t-il commencé? (Si le moment est inconnu, laissez le champ vide.)

Indiquez la date et l'heure de début de l'incident au format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si la date et l'heure exactes ne sont pas connues, donnez la meilleure estimation possible. Vous pouvez laisser ce champ vide si, au moment de déclarer l'incident, vous ignorez la date de début.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches pour la régler (au format 24 heures).

### **Question 6 : Quand l'incident a-t-il été détecté?\***

Indiquez la date et l'heure auxquelles l'incident a été détecté pour la première fois, au format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si l'heure exacte n'est pas connue, indiquez la date et estimez l'heure le mieux possible.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches pour la régler (au format 24 heures).

### **Question 7 : Quand le FSP a-t-il pris connaissance des répercussions importantes de l'incident sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation?\***

Indiquez la date et l'heure auxquelles il a été déterminé que l'incident avait des répercussions importantes sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation, en suivant le format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si l'heure exacte n'est pas connue, indiquez la date et estimez l'heure le mieux possible.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches pour la régler (au format 24 heures).

### **Question 8 : Comment l'incident a-t-il d'abord été détecté?\***

À partir de la liste, indiquez comment l'incident a été détecté à l'origine. Vous pouvez sélectionner plus d'un élément s'il y a lieu.

- signalement par un utilisateur final
- détection par le FSP
- détection par un autre FSP
- détection par une chambre de compensation
- détection par un mandataire
- détection par un tiers fournisseur de services
- autre

### **Question 8(a) : Veuillez fournir des explications.\***

Si vous avez répondu **Autre** à la question 8, utilisez le champ de texte pour expliquer comment l'incident a d'abord été détecté par des moyens autres que ceux énumérés.

## Section 2c : Incident connexe antérieur

Cette section sert à expliquer si l'incident en question est lié à un incident qui a déjà été déclaré.

**Question 9 :** Cet incident est-il directement lié à un incident antérieur déjà déclaré à la Banque, notamment s'il s'agit de son prolongement ou de sa continuation?\*

Sélectionnez **Oui** si l'incident est directement lié à un incident distinct déjà déclaré à la Banque (c.-à-d. qu'il s'agit de son prolongement ou de sa continuation).

Sélectionnez **Non** si l'incident n'est pas directement lié à un incident distinct déjà déclaré à la banque.

**Nota :** La question 9(a) s'affiche seulement dans le cas d'un avis d'incident définitif.

**Question 9(b) :** Si oui, donnez une brève explication.\*

Si vous avez répondu **Oui** à la question 9, utilisez le champ de texte pour expliquer en quoi l'incident est lié à un incident déjà déclaré à la Banque. Par exemple, vous pourriez indiquer qu'il y est lié parce qu'il touche le même actif et qu'il a été causé par le même problème sous-jacent.

Si vous avez répondu **Non** à la question 9, cette question ne s'affichera pas.

## Section 2d : Type d'incident important

Cette section sert à indiquer le type de l'incident et à en fournir une description.

**Question 10 :** Indiquez le type d'incident important que vous déclarez. (Sélectionnez tous les éléments pertinents.)\*

Sélectionnez, à partir de la liste, le type d'incident important que vous déclarez. Vous pouvez sélectionner plus d'un élément s'il y a lieu.

- Des fonds détenus par le FSP au nom d'un utilisateur final ont été perdus irrémédiablement ou sont devenus indisponibles en permanence avant que l'utilisateur final puisse les retirer ou les transférer à une autre personne physique ou entité.
- Les activités associées aux paiements de détail subissent une interruption qui a des répercussions importantes sur leur disponibilité.
- Le FSP fait l'objet d'un événement d'insolvabilité aux termes du paragraphe 14(3) du *Règlement sur les activités associées aux paiements de détail*.
- 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 préjudice important pour la partie concernée.
- L'intégrité des activités associées aux paiements de détail du FSP est compromise.
- Autre

Si vous avez sélectionné **Autre**, utilisez le champ de texte pour décrire le type d'incident important que vous déclarez. Pour en savoir plus sur les incidents ayant des répercussions importantes, consultez la ligne directrice [La déclaration des incidents](#).

**Question 11** : Décrivez l'incident, y compris le problème spécifique qui l'a entraîné et les activités associées aux paiements de détail qui ont été touchées.\*

Dans le champ de texte, décrivez l'incident en précisant le problème spécifique qui l'a entraîné et les activités associées aux paiements de détail qui sont touchées. Vous pouvez également résumer la chronologie de l'incident, si cette information est disponible.

## Section 2e : Répercussions

Cette section sert à préciser les répercussions réelles ou estimées de l'incident.

**Question 12** : Les répercussions réelles de l'incident, tant leur valeur pécuniaire que le nombre d'utilisateurs finaux, d'autres FSP et de chambres de compensation touchés, sont-elles actuellement connues?\*

Sélectionnez **Oui** si les répercussions réelles de l'incident sur les parties touchées sont actuellement connues.

Sélectionnez **Non** si les répercussions réelles de l'incident sur les parties touchées ne sont pas encore connues. Par exemple, en cas d'interruption des activités associées aux paiements de détail, le nombre réel d'utilisateurs touchés pourrait ne pas être connu avec certitude à la date de la déclaration, de sorte que seule une estimation soit possible.

**Question 12(a)** : Répercussions réelles :\*

Si vous avez répondu **Oui** à la question 12, indiquez les répercussions réelles sur les utilisateurs finaux, les FSP et les chambres de compensation. Pour chaque partie, indiquez ce qui suit :

- la valeur réelle des répercussions (en dollars canadiens)
- le nombre réel d'utilisateurs finaux, de FSP ou de chambres de compensation touchés
- une explication des répercussions réelles

La valeur pécuniaire et le nombre d'utilisateurs finaux, de FSP ou de chambres de compensation touchés doivent être d'au moins 0. Dans le cas de la valeur pécuniaire, indiquez le total des répercussions en dollars par type de partie, et non pour chaque utilisateur final, FSP ou chambre de compensation touché. Il est possible qu'un incident ait des répercussions importantes sur une partie même si elles se chiffrent à 0 dollar à la date de déclaration.

L'explication doit contenir toute information supplémentaire sur l'ampleur ou les répercussions réelles de l'incident, comme une description des régions géographiques touchées par une interruption des activités associées aux paiements de détail.

### Question 12(b) : Répercussions estimées :\*

Si vous avez répondu **Non** à la question 12, indiquez les répercussions estimées sur les utilisateurs finaux, les FSP et les chambres de compensation. Pour chaque partie, indiquez ce qui suit :

- la valeur estimée des répercussions (en dollars canadiens)
- le nombre estimé d'utilisateurs finaux, de FSP ou de chambres de compensation touchés
- une explication des répercussions estimées

La valeur pécuniaire et le nombre d'utilisateurs finaux, de FSP ou de chambres de compensation touchés doivent être d'au moins 0. Dans le cas de la valeur pécuniaire, indiquez le total des répercussions en dollars par type de partie, et non pour chaque utilisateur final, FSP ou chambre de compensation touché. Il est possible qu'un incident ait des répercussions importantes sur une partie même si elles se chiffrent à 0 dollar à la date de déclaration.

L'explication doit contenir toute information supplémentaire sur l'ampleur ou les répercussions estimées de l'incident, comme une description des régions géographiques touchées par une interruption des activités associées aux paiements de détail.

### Répercussions limitées à un type de partie en particulier

Si les répercussions réelles ou estimées ne touchent qu'un type de partie en particulier (p. ex., les utilisateurs finaux), inscrivez les réponses en conséquence : pour les parties qui ne sont pas touchées (p. ex., les FSP et les chambres de compensation), vous devez indiquer 0 comme valeur des répercussions et nombre d'entités touchées et vous pouvez indiquer « Sans objet » comme explication des répercussions.

## Section 2f : Transmission des avis

Cette section sert à donner des précisions sur les avis transmis aux parties touchées<sup>1</sup>.

### Question 13 : Avez-vous avisé les utilisateurs finaux, autres FSP ou chambres de compensation touchés?\*

Pour chaque partie touchée (utilisateurs finaux, FSP et chambres de compensation), sélectionnez **Oui** ou **Non**. S'il y a un type de partie en particulier qui n'est pas touché par l'incident, sélectionnez **Non touché**.

**Nota :** Les questions 13(a) à 13(e) ne s'appliquent qu'aux parties touchées (utilisateurs finaux, FSP et chambres de compensation). Elles ne s'affichent pas si vous avez sélectionné « Non touché » pour un type de partie en particulier.

---

<sup>1</sup> 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. Selon l'article 4.6 de la ligne directrice *La déclaration des incidents*, 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 48 heures après que le FSP détermine que l'incident est important.

**Question 13(a) :** Si oui, quand l'avis a-t-il été transmis aux parties touchées?\*

Pour chaque partie pour laquelle vous avez répondu **Oui** à la question 13, indiquez la date et l'heure de transmission de l'avis, en format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si l'heure exacte n'est pas connue, indiquez la date et estimez l'heure le mieux possible.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches (format 24 heures).

**Question 13(b) :** Si non, veuillez expliquer pourquoi aucun avis n'a été transmis aux parties touchées.\*

Pour chaque partie pour laquelle vous avez répondu **Non** à la question 13, utilisez le champ de texte pour expliquer pourquoi aucun avis n'a été transmis à cette partie touchée.

Comme l'explique le paragraphe 4.6.4 de la ligne directrice [La déclaration des incidents](#), si le FSP a un motif de croire que le fait d'aviser les utilisateurs finaux dans les 48 heures peut augmenter le risque de tort important pour un utilisateur final ou accroître le risque de l'incident, ou que ce n'est pas faisable, il doit aviser la Banque et préciser en quoi il ne peut pas aviser les utilisateurs finaux. Dans cette situation, utilisez ce champ de texte pour ainsi aviser la Banque et indiquer en quoi le FSP est incapable d'aviser les utilisateurs finaux.

**Question 13(c) :** Comment l'avis a-t-il été transmis? (Sélectionnez tous les éléments pertinents.)\*

Pour chaque partie pour laquelle vous avez répondu **Oui** à la question 13, sélectionnez dans la liste le mode de communication de l'avis. Vous pouvez sélectionner plus d'un élément s'il y a lieu.

- transmission électronique
- publication sur un site Web
- téléphone
- autre

**Question 13(d) :** Si vous avez sélectionné « Autre », veuillez préciser.\*

Si vous avez répondu **Autre** à la question 13(c), utilisez le champ de texte pour expliquer comment les parties touchées ont été avisées (autrement que par transmission électronique, publication sur un site Web ou téléphone).

**Question 13(e) :** Veuillez téléverser un exemple des avis transmis, sans aucun renseignement permettant d'identifier les parties touchées (en format JPG ou PDF).\*

Téléversez un seul fichier JPG ou PDF montrant les avis envoyés aux parties concernées. Pour pouvoir téléverser plusieurs documents, il faut les combiner dans un seul fichier PDF. **Supprimez de ces avis tous les renseignements permettant d'identifier les parties touchées (utilisateurs finaux, FSP ou chambres de compensation).**

## Section 2g : Réponse

Cette section sert à donner des précisions sur la réponse à l'incident.

### Question 14 : À ce jour, quelles ont été les mesures prises en réponse à l'incident?\*

Dans le champ de texte, décrivez toute mesure prise à ce jour en réponse à l'incident, notamment pour contenir et gérer l'incident ainsi que pour déterminer ou traiter les causes premières.

Une fois cette section remplie, une page récapitulative affichera vos réponses à toutes les questions. Pour en modifier une, revenez à la section correspondante. Si vous n'avez rien à modifier, cliquez sur *Soumettre* pour envoyer l'avis d'incident *initial* ou *intermédiaire*. Il sera alors envoyé à l'équipe de la Banque chargée de la supervision des paiements de détail.

### Consultation de l'avis d'incident

Après avoir envoyé votre avis d'incident, vous pouvez le consulter en allant à *Déclaration > Incident*.

## Section 3 : Avis d'incident définitif

Cette section vous guidera dans la préparation d'un avis d'incident *définitif*. Le formulaire est semblable à celui des avis initial et intermédiaire, mais comprend des questions supplémentaires sur l'incident, notamment ses causes premières et ses répercussions avérées.

Si vous avez déjà fourni un avis *initial* ou *intermédiaire* pour le même incident, vos réponses précédentes à certaines questions seront automatiquement remplies dans le formulaire d'avis *définitif*. Il n'est pas nécessaire de les mettre à jour s'il n'y a eu aucun nouvel élément d'information depuis.

### Section 3a : Analyse des causes premières

Cette section sert à indiquer les causes premières de l'incident et les mesures prises.

**Question 3(a) :** Quelles ont été les causes premières?  
Quelles ont été les mesures prises pour traiter ces causes premières?\*

Dans le champ de texte, décrivez les causes premières de l'incident et les mesures prises pour les traiter. Donnez aussi une description et la date d'achèvement estimée de toute mesure dont la mise en œuvre n'est pas encore terminée ainsi que des autres mesures qui seront prises.

### Section 3b : Personne-ressource principale

Indiquez la personne-ressource principale à joindre au sujet de l'avis d'incident. Cette personne sera jointe si la Banque exige des clarifications au sujet de l'incident.

**Question 4 :** Personne-ressource principale pour l'incident\*

Cliquez sur le bouton de recherche pour sélectionner une personne-ressource principale dans la liste des utilisateurs de Connexion FSP.

**Nota :** *Seul l'administrateur du compte Connexion FSP de votre organisation peut ajouter les informations concernant une personne-ressource. Si votre compte n'est pas associé au rôle d'administrateur, demandez l'aide de l'administrateur du compte Connexion FSP de votre organisation pour pouvoir suivre le processus.*

### Section 3c : Description de l'incident et des répercussions importantes

Cette section sert à donner des précisions sur les dates de détection de l'incident et l'évaluation des répercussions importantes.

### **Question 5 :** Quand l'incident a-t-il commencé? (Si le moment est inconnu, laissez le champ vide.)

Indiquez la date et l'heure de début de l'incident au format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si la date et l'heure exactes ne sont pas connues, donnez la meilleure estimation possible. Vous pouvez laisser ce champ vide si, au moment de déclarer l'incident, vous ignorez la date de début.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches pour la régler (au format 24 heures).

### **Question 6 :** Quand l'incident a-t-il été détecté?\*

Indiquez la date et l'heure auxquelles l'incident a été détecté pour la première fois, au format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si l'heure exacte n'est pas connue, indiquez la date et estimez l'heure le mieux possible.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches pour la régler (au format 24 heures).

### **Question 7 :** Quand le FSP a-t-il pris connaissance des répercussions importantes de l'incident sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation?\*

Indiquez la date et l'heure auxquelles il a été déterminé que l'incident avait des répercussions importantes sur un utilisateur final, un FSP ou une chambre de compensation, en suivant le format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si l'heure exacte n'est pas connue, indiquez la date et estimez l'heure le mieux possible.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches pour la régler (au format 24 heures).

### **Question 8 :** Comment l'incident a-t-il d'abord été détecté? \*

À partir de la liste, indiquez comment l'incident a été détecté à l'origine. Vous pouvez sélectionner plus d'un élément s'il y a lieu.

- signalement par un utilisateur final
- détection par le FSP
- détection par un autre FSP
- détection par une chambre de compensation
- détection par un mandataire
- détection par un tiers fournisseur de services
- autre

**Question 8(a) :** Veuillez fournir des explications.\*

Si vous avez répondu **Autre** à la question 8, utilisez le champ de texte pour expliquer comment l'incident a d'abord été détecté par des moyens autres que ceux énumérés.

## Section 3d : Incident connexe antérieur

Cette section sert à expliquer si l'incident en question est lié à un incident qui a déjà été déclaré.

**Question 9 :** Cet incident est-il directement lié à un incident antérieur déjà déclaré à la Banque, notamment s'il s'agit de son prolongement ou de sa continuation?\*

Sélectionnez **Oui** si l'incident est directement lié à un incident distinct déjà déclaré à la Banque (c.-à-d. qu'il s'agit de son prolongement ou de sa continuation).

Sélectionnez **Non** si l'incident n'est pas directement lié à un incident distinct déjà déclaré à la banque.

**Question 9(a) :** Si oui, sélectionnez l'incident connexe antérieur.\*

Si vous avez répondu **Oui** à la question 9, sélectionnez le numéro de dossier de l'incident connexe antérieur dans la liste déroulante.

Si vous avez répondu **Non** à la question 9, cette question ne s'affichera pas.

**Question 9(b) :** Si oui, donnez une brève explication.\*

Si vous avez répondu **Oui** à la question 9, utilisez le champ de texte pour expliquer en quoi l'incident est lié à un incident déjà déclaré à la Banque. Par exemple, vous pourriez indiquer qu'il y est lié parce qu'il touche le même actif et a été causé par le même problème sous-jacent.

Si vous avez répondu **Non** à la question 9, cette question ne s'affichera pas.

## Section 3e : Type d'incident important

Cette section sert à indiquer le type d'incident et à le décrire.

**Question 10 :** Indiquez le type d'incident important que vous déclarez. (Cochez toutes les réponses pertinentes.)\*

Sélectionnez, à partir de la liste, le type d'incident important que vous déclarez. Vous pouvez sélectionner plus d'un élément s'il y a lieu.

- Des fonds détenus par le FSP au nom d'un utilisateur final ont été perdus irrémédiablement ou sont devenus indisponibles en permanence avant que l'utilisateur final puisse les retirer ou les transférer à une autre personne physique ou entité.
- Les activités associées aux paiements de détail subissent une interruption qui a des répercussions importantes sur leur disponibilité.
- Le FSP fait l'objet d'un événement d'insolvabilité aux termes du paragraphe 14(3) du *Règlement sur les activités associées aux paiements de détail*.

- 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 préjudice important pour la partie concernée.
- L'intégrité des activités associées aux paiements de détail du FSP est compromise.
- Autre

Si vous avez sélectionné **Autre**, utilisez le champ de texte pour décrire le type d'incident important que vous déclarez. Pour en savoir plus sur les incidents ayant des répercussions importantes, consultez la ligne directrice [La déclaration des incidents](#).

### **Question 11** : Décrivez l'incident, y compris le problème spécifique qui l'a entraîné et les activités associées aux paiements de détail qui ont été touchées.\*

Dans le champ de texte, décrivez l'incident en précisant le problème spécifique qui l'a entraîné et les activités associées aux paiements de détail qui sont touchées. Vous pouvez également résumer la chronologie de l'incident, si cette information est disponible.

## **Section 3f** : Répercussions

Cette section sert à donner des précisions sur les répercussions réelles ou estimées de l'incident.

### **Question 12**: Les répercussions réelles de l'incident, tant leur valeur pécuniaire que le nombre d'utilisateurs finaux, d'autres FSP et de chambres de compensation touchés, sont-elles actuellement connues?\*

Sélectionnez **Oui** si les répercussions réelles de l'incident sur les parties touchées sont actuellement connues. Décrivez les répercussions réelles de l'incident : donnez des précisions pertinentes sur leur valeur pécuniaire et sur le nombre de parties touchées, si vous avez ces informations à la date de l'avis définitif.

Sélectionnez **Non** si les répercussions réelles de l'incident sur les parties touchées ne sont pas encore connues. Par exemple, dans le cas d'un incident qui concerne la divulgation non autorisée de renseignements confidentiels, la valeur pécuniaire des répercussions réelles pourrait être inconnue à la date de l'avis définitif, car la détermination des coûts entourant l'incident pourrait prendre plus de temps.

### Question 12(a) : Répercussions réelles\*

Si vous avez répondu **Oui** à la question 12, indiquez les répercussions réelles sur les utilisateurs finaux, les FSP et les chambres de compensation. Pour chaque partie, indiquez ce qui suit :

- la valeur réelle des répercussions en dollars (canadiens)
- le nombre réel d'utilisateurs finaux, de FSP ou de chambres de compensation touchés
- une explication des répercussions réelles

La valeur pécuniaire et le nombre d'utilisateurs finaux, de FSP ou de chambres de compensation touchés doivent être d'au moins 0. Dans le cas de la valeur pécuniaire, indiquez le total des répercussions en dollars par type de partie, et non pour chaque utilisateur final, FSP ou chambre de compensation touché. Il est possible qu'un incident ait des répercussions importantes sur une partie même si elles se chiffrent à 0 dollar à la date de déclaration.

L'explication doit contenir toute information supplémentaire sur l'ampleur ou les répercussions réelles de l'incident, comme une description des régions géographiques touchées par une interruption des activités associées aux paiements de détail.

### Question 12(b) : Répercussions estimées\*

Si vous avez répondu **Non** à la question 12, indiquez les répercussions estimées sur les utilisateurs finaux, les FSP et les chambres de compensation. Pour chaque partie, indiquez ce qui suit :

- la valeur estimée des répercussions (en dollars canadiens)
- le nombre estimé d'utilisateurs finaux, de FSP ou de chambres de compensation touchés
- une explication des répercussions estimées

La valeur pécuniaire et le nombre d'utilisateurs finaux, de FSP ou de chambres de compensation touchés doivent être d'au moins 0. Dans le cas de la valeur pécuniaire, indiquez le total des répercussions en dollars par type de partie, et non pour chaque utilisateur final, FSP ou chambre de compensation touché. Il est possible qu'un incident ait des répercussions importantes sur une partie même si elles se chiffrent à 0 dollar à la date de déclaration.

L'explication doit contenir toute information supplémentaire sur l'ampleur ou les répercussions estimées de l'incident, comme une description des régions géographiques touchées par une interruption des activités associées aux paiements de détail.

### Répercussions limitées à un type de partie en particulier

Si les répercussions réelles ou estimées ne touchent qu'un type de partie en particulier (p. ex., les utilisateurs finaux), inscrivez les réponses en conséquence : pour les parties qui ne sont pas touchées (p. ex., les FSP et les chambres de compensation), vous devez indiquer 0 comme valeur des répercussions et nombre d'entités touchées et vous pouvez indiquer « Sans objet » comme explication des répercussions.

## Section 3g : Transmission des avis

Cette section sert à donner des précisions sur les avis transmis aux parties touchées<sup>2</sup>.

### Question 13 : Avez-vous avisé les utilisateurs finaux, autres FSP ou chambres de compensation touchés?\*

Pour chaque partie touchée (utilisateurs finaux, FSP et chambres de compensation), sélectionnez **Oui** ou **Non**. S'il y a un type de partie en particulier qui n'est pas touché par l'incident, sélectionnez **Non touché**.

**Nota :** Les questions 13(a) à 13(e) ne s'appliquent qu'aux parties touchées (utilisateurs finaux, FSP et chambres de compensation). Elles ne s'affichent pas si vous avez sélectionné « Non touché » pour un type de partie en particulier.

### Question 13(a) : Si oui, quand l'avis a-t-il été transmis aux parties touchées?\*

Pour chaque partie pour laquelle vous avez répondu **Oui** à la question 13, indiquez la date et l'heure de transmission de l'avis, en format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si l'heure exacte n'est pas connue, indiquez la date et estimez l'heure le mieux possible.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches pour la régler (au format 24 heures).

### Question 13(b) : Si non, veuillez expliquer pourquoi aucun avis n'a été transmis aux parties touchées.\*

Pour chaque partie pour laquelle vous avez répondu **Non** à la question 13, utilisez le champ de texte pour expliquer pourquoi aucun avis n'a été transmis à cette partie touchée.

Comme l'explique le paragraphe 4.6.4 de la ligne directrice [La déclaration des incidents](#), si le FSP a un motif de croire que le fait d'aviser les utilisateurs finaux dans les 48 heures peut augmenter le risque de tort important pour un utilisateur final ou accroître le risque de l'incident, ou que ce n'est pas faisable, il doit aviser la Banque et préciser en quoi il ne peut pas aviser les utilisateurs finaux. Dans cette situation, utilisez ce champ de texte pour ainsi aviser la Banque et indiquer en quoi le FSP est incapable d'aviser les utilisateurs finaux.

---

<sup>2</sup> 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. Selon l'article 4.6 de la ligne directrice *La déclaration des incidents*, 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 48 heures après que le FSP détermine que l'incident est important.

### **Question 13(c) : Comment l'avis a-t-il été transmis? (Cochez toutes les réponses pertinentes.)\***

Pour chaque partie pour laquelle vous avez répondu **Oui** à la question 13, sélectionnez dans la liste le mode de communication de l'avis. Vous pouvez sélectionner plus d'un élément s'il y a lieu.

- transmission électronique
- publication sur un site Web
- téléphone
- autre

### **Question 13(d) : Si vous avez sélectionné « Autre », veuillez préciser.\***

Si vous avez répondu **Autre** à la question 13(c), utilisez le champ de texte libre pour expliquer comment les parties touchées ont été avisées (autrement que par transmission électronique, publication sur un site Web ou téléphone).

### **Question 13(e): Veuillez téléverser un exemple des avis transmis, sans aucun renseignement permettant d'identifier les parties touchées (en format JPG ou PDF).\***

Téléversez un seul fichier JPG ou PDF montrant les avis envoyés aux parties concernées. Pour pouvoir téléverser plusieurs documents, il faut les combiner dans un seul fichier PDF. **Supprimez de ces avis tous les renseignements permettant d'identifier les parties touchées (utilisateurs finaux, FSP ou chambres de compensation).**

## **Section 3h : Répercussions avérées et réponse**

Cette section sert à indiquer les répercussions avérées de l'incident et la réponse du FSP à cet incident.

**Nota :** *La question 14 s'affiche seulement dans le cas d'un avis d'incident initial ou intermédiaire.*

### **Question 15 : Quelles sont les répercussions avérées sur les systèmes, données et renseignements engagés dans l'exécution des activités associées aux paiements de détail?\***

Dans le champ de texte, décrivez les répercussions avérées de l'incident sur les systèmes, les données ou les renseignements engagés dans l'exécution des activités associées aux paiements de détail. Par exemple, dans le cas d'une interruption de ces activités, décrivez l'ampleur et la durée de l'interruption des systèmes touchés, ainsi que les données qui ont été corrompues s'il y en a.

### **Question 16 : Quand l'incident a-t-il été résolu?\***

Indiquez la date et l'heure auxquelles l'incident a été résolu, au format AAAA-MM-JJ HH:mm (24 heures). Si l'heure exacte n'est pas connue, indiquez la date et estimez l'heure le mieux possible.

Vous pouvez remplir le champ directement en utilisant le format prescrit, ou utiliser le bouton du calendrier pour sélectionner la date et l'heure. Pour reculer dans les mois et années du calendrier, sélectionnez le mois affiché et cliquez sur les flèches pour changer de période. Pour sélectionner l'heure, cliquez sur l'icône d'horloge en bas du calendrier et utilisez les flèches (format 24 heures).

### **Question 17 :** Les activités associées aux paiements de détail qui ont été touchées et leurs systèmes connexes sont-ils tous rétablis?\*

Sélectionnez **Oui**, **Non** ou **Sans objet**.

Sélectionnez **Sans objet** si l'incident n'a pas perturbé d'activités associées aux paiements de détail ni leurs systèmes connexes. Par exemple, la perte de fonds d'utilisateurs finaux due au vol ou à la divulgation non autorisée de renseignements confidentiels ne perturbe pas nécessairement la continuité des activités associées aux paiements de détail du FSP et le fonctionnement des systèmes connexes.

### **Question 17(a) :** Si non, donnez une brève explication.\*

Si vous avez répondu **Non** à la question 14, utilisez le champ de texte pour expliquer pourquoi les activités associées aux paiements de détail touchées et leurs systèmes connexes ne sont pas encore rétablis.

### **Question 18 :** Comment l'incident a-t-il été résolu? Donnez des précisions sur les mesures prises en réponse à l'incident.\*

Dans le champ de texte, expliquez comment l'incident a été résolu, notamment les mesures qui ont été prises en réponse à l'incident.

Une fois cette section remplie, une page récapitulative affichera vos réponses à toutes les questions. Pour en modifier une, revenez à la section correspondante. Si vous n'avez rien à modifier, cliquez sur *Soumettre* pour envoyer l'avis d'incident *définitif*. Il sera alors envoyé à l'équipe de la Banque chargée de la supervision des paiements de détail.

### Consultation de l'avis d'incident

Après avoir envoyé votre avis d'incident, vous pouvez le consulter dans Connexion FSP en allant dans le menu principal à *Déclaration > Incident*.