



Cas de conformité à signaler (CCS)

Exigence en matière de déclaration Lien : [Guide sur les déclarations obligatoires de l'ACFC](#)
Les entités réglementées (ER) doivent signaler à l'ACFC tout cas de conformité à signaler dans les 60 jours qui suivent la présentation de ce cas à leur unité chargée de la conformité.

Directives Veuillez utiliser la dernière version du présent formulaire qui se trouve sur le site Web de l'ACFC en cliquant sur le lien suivant : [Déclarations obligatoires des entités réglementées](#).

Veuillez remplir et transmettre ce formulaire par voie électronique. Ne présentez pas de copie numérisée.

Le présent formulaire contient deux sections :

Le rapport récapitulatif

Le rapport récapitulatif doit décrire le cas, y compris son contexte, tout système interne ou externe en cause, les tierces parties pertinentes et tout autre élément d'information ayant un lien avec le cas.

Le rapport détaillé

Le rapport détaillé doit comprendre des précisions sur le manquement aux obligations en matière de pratiques commerciales, y compris la portée, l'incidence et les détails concernant les efforts de remédiation.

Les entités réglementées doivent remplir un rapport détaillé par **manquement**. Si le cas a donné lieu à plusieurs manquements aux obligations en matière de pratiques commerciales, le bouton « Ajouter manquement » qui se trouve au début du rapport détaillé créera un nouveau formulaire à remplir au sein du document. Les pages ainsi créées ne peuvent pas être supprimées.

Les informations fournies dans ce formulaire doivent être aussi complètes et à jour que possible au moment du dépôt. Toute correction ou mise à jour des informations contenues dans ce formulaire doit faire référence au manquement applicable.

Documents supplémentaires requis En plus du présent formulaire, veuillez présenter tout document pertinent pouvant décrire ou expliquer le manquement ou contenir d'autres renseignements sur les mesures correctives prises ou prévues (p. ex. plans d'action, calendriers de mise en œuvre, plans de remédiation). Les documents pertinents doivent clairement indiquer le manquement sur lequel ils portent.

Coordonnées de l'ACFC Veuillez envoyer par courriel à l'ACFC le formulaire *Cas de conformité à signaler* dûment rempli et les documents à l'appui, ainsi que toute correction ou mise à jour ultérieure, à l'adresse suivante : conformite@fcac-acfc.gc.ca.



Cas de conformité à signaler : rapport récapitulatif

Entité réglementée _____

Sommaire du cas de conformité

Décrivez la nature du cas, y compris son contexte, tout système interne ou externe en cause, les tierces parties pertinentes et tout autre élément d'information ayant un lien avec le cas. Si les manquements présentés dans le rapport détaillé ont la même cause principale, veuillez la décrire ici.

Attestation

En cochant cette case, je, soussigné, atteste qu'à ma connaissance, les renseignements figurant dans le présent rapport (y compris dans le rapport récapitulatif et le rapport détaillé) ne contiennent aucune déclaration trompeuse, omission ou présentation erronée des faits.

Présenté par _____

Date de la présentation _____



Cas de conformité à signaler : rapport détaillé

Obligation pertinente en matière de pratiques commerciales

Indiquez les dispositions de la loi ou du règlement pertinent, le code ou l'engagement public qui s'appliquent au cas.

Description sommaire du manquement



Portée, incidence et remédiation

Gamme de produits concernée

Veillez fournir des détails pour chaque gamme de produits concernée. Il faut inclure les comptes ouverts et fermés/inactifs.

Produit	Incidence positive			Incidence négative			Remédiation		
	Nombre Consomm.	Nombre comptes	\$	Nombre Consomm.	Nombre comptes	\$	Nombre Consomm.	Nombre comptes	\$
Comptes bancaires									
Personnels									
Commerciaux									
Prêts personnels									
Taux fixe									
Taux variable									
Investissements									
Enregistrés									
ITD									
BCP									
Prêts hypothécaires									
Taux fixe									
Taux variable									
Marges de crédit									
MCH									
Cartes de crédit									
Cartes prépayées									
Autres (précisez)									



Manquement signalé

Date depuis laquelle le manquement existe _____

Date à laquelle le manquement a été découvert _____

Date à laquelle le manquement a été signalé à l'unité de conformité de l'ER _____

Comment le manquement a été découvert

Décrivez comment le manquement a été découvert et par qui (p. ex. plaintes déposées par les consommateurs, essais des systèmes, audit).

Mécanismes de contrôle en place au moment du manquement

Décrivez brièvement les mécanismes de contrôle (p. ex. politiques et procédures, formation, évaluations) pertinents qui étaient en vigueur au moment où le manquement a eu lieu.

Cause principale du manquement

Si tous les manquements mentionnés dans le présent rapport ont la même cause principale, veuillez en présenter une description détaillée au rapport récapitulatif.



Mesures correctives

Mesures correctives prévues ou déjà prises

Décrivez toute mesure corrective prévue et/ou déjà prise (p. ex. réparations du système), notamment les principaux jalons et les calendriers d'exécution prévus.

Partie responsable : Titre du poste _____

Partie responsable : Équipe / Division _____

Date à laquelle le manquement a été résolu _____

Date de la prise des dernières mesures correctives _____

Remédiation

Date à laquelle la situation a été ou sera rémédiée _____

Mesures de remédiation prévues ou prises

Précisez comment les mesures visent l'ensemble des consommateurs concernés ainsi que les montants remis, y compris aux titulaires des comptes fermés ou inactifs.