

Québec, le 20 décembre 2019

PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

À l'attention des président(e)s des assureurs de personnes et des assureurs de dommages faisant affaire au Québec

**Objet : Demande de renseignements - Incidents opérationnels**

---

Madame,  
Monsieur,

Le 11 juillet dernier, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») vous a rappelé l'importance d'une gestion saine et prudente des risques liés à la sécurité de l'information ainsi que son attente d'être informée promptement des incidents opérationnels, laquelle s'inscrivait dans l'obligation des institutions financières (« IF ») de suivre des pratiques de gestion saine et prudente.

L'Autorité tient maintenant à préciser la nature des renseignements requis de même que les délais pour transmettre l'information.

Aussi, la présente demande de renseignements vous est formulée en vertu de l'article 138 de la *Loi sur les assureurs*, RLRQ, chapitre A-32.1. À cet égard, l'Autorité peut requérir que lui soient fournis tous documents ou renseignements qu'elle juge utiles pour l'application de la loi. Ainsi, l'Autorité demande que les IF lui déclarent la survenance d'un incident opérationnel le plus rapidement possible, et au plus tard 24 heures après avoir déterminé sa survenance, selon les exigences énoncées à l'Annexe ci-jointe.

Nous comptons sur la diligence des assureurs pour respecter cette demande. À cet effet, si des précisions étaient requises, nous vous invitons à communiquer avec monsieur François Vézina, au 418 525-0337, poste 4697, ou par courriel à [francois.vezina@lautorite.qc.ca](mailto:francois.vezina@lautorite.qc.ca)

À défaut, nous vous rappelons que l'Autorité peut prendre toute mesure jugée appropriée, incluant l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire et l'émission d'une instruction ou d'une ordonnance.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

La directrice principale de la surveillance des assureurs  
et du contrôle du droit d'exercice,



Nathalie Sirois, CPA, CGA, MBA, CRMA

p.j. Annexe

c. c. Fondés de pouvoir  
M<sup>me</sup> Isabelle Berthiaume, directrice de la surveillance prudentielle des assureurs, Autorité des  
marchés financiers

# ANNEXE

## Exigences de l'Autorité en matière de déclaration d'incidents opérationnels

### Définition d'un incident opérationnel pour les fins de la déclaration

Un incident opérationnel se définit comme étant un événement qui engendre ou qui est susceptible d'engendrer une perturbation, un ralentissement ou une interruption des activités critiques de l'institution et qui pourrait occasionner des pertes financières ou une atteinte à sa réputation. Par ailleurs, tout manquement à la protection des renseignements personnels qui pourrait également occasionner des pertes financières ou une atteinte à la réputation constitue un incident opérationnel.

### Délai

Les institutions financières doivent aviser l'Autorité le plus rapidement possible, et au plus tard 24 heures après avoir déterminé qu'un incident répond à la définition d'incident opérationnel.

### Information requise

Les informations suivantes seront requises:

- La date à laquelle l'incident a été détecté;
- Le type d'incident (fraude interne, fraude externe, fuite de renseignements personnels, perte de services critiques, pratiques commerciales, cyberincident, autre);
- La description sommaire de l'incident;
- La cause connue ou soupçonnée de l'incident;
- La date de la déclaration de l'incident à la haute direction et au conseil d'administration;
- Le nombre de clients / membres touchés;
- La description sommaire de l'état actuel de la situation;
- La description sommaire des mesures prises pour informer et protéger les clients / membres;
- La description sommaire des moyens déployés pour mitiger les risques liés à l'incident.

Si des informations ne sont pas encore disponibles au moment de la déclaration à l'Autorité, l'institution financière doit indiquer que « l'information n'est pas encore disponible » et s'engager à les transmettre dans les meilleurs délais.

### Mode de transmission

La déclaration doit être transmise par l'entremise de nos Services en ligne (SEL)<sup>1</sup>, accessibles sur notre site Web. Ce système vous permet de transmettre les documents appuyant votre déclaration d'incident de façon sécuritaire et confidentielle.

Pour ce faire, vous devez accéder au menu principal des SEL, sous la rubrique « Dossier client / Calendrier des divulgations » puis dans la section « Lien(s) vers Autres demandes » au bas de la page, cliquer sur le lien « Déclaration d'un incident ».

---

<sup>1</sup> <https://lautorite.qc.ca/professionnels/services-en-ligne/>

Québec City, December 20, 2019

BY E-MAIL

Attention: Presidents of life and health insurers and P&C insurers doing business in Québec

Dear Sir/Madam:

**Subject: Request for information - Operational incidents**

---

On July 11, 2019, the Autorité des marchés financiers (AMF) reminded you of the importance of soundly and prudently managing information security risks and that it expects financial institutions ("FIs"), in keeping with the requirement to follow sound and prudent management practices, to promptly advise it of any operational incidents.

The AMF now wishes to clarify what type of information is to be provided and the time frame for doing so.

This request for information is being made under section 138 of the *Insurers Act*, CQLR, chapter A-32.1, which states that the AMF may require that it be provided with the documents or information it considers useful for the purposes of the Act. Accordingly, the AMF is asking FIs to report any operational incident to it as quickly as possible, and no later than 24 hours after determining that the incident has occurred, in accordance with the requirements set out in the Appendix attached hereto.

We are counting on the insurers to cooperate in complying with this request. If you require additional clarification, please contact François Vézina by phone at 418-525-0337, ext. 4697, or by e-mail at [francois.vezina@lautorite.qc.ca](mailto:francois.vezina@lautorite.qc.ca).

We remind you that, should you fail to comply with this request, the AMF may take any measure it deems appropriate, including imposing a monetary administrative penalty and issuing instructions or an order.

Yours truly,

Nathalie Sirois, CPA, CGA, MBA, CRMA  
Senior Director, Supervision of Insurers  
and Control of Right to Practise

Encl.: Appendix

c.c: Attorneys  
Isabelle Berthiaume, Director, Prudential Supervision of Insurers, Autorité des marchés financiers

## APPENDIX

### AMF requirements for reporting operational incidents

#### Definition of an operational incident for reporting purposes

An operational incident is an event that causes or is likely to cause a disruption, slowdown or interruption in an institution's critical activities and that may result in financial losses or damage to the institution's reputation. Moreover, any breach of privacy that could also result in financial losses or damage to reputation constitutes an operational incident.

#### Time frame

Financial institutions must advise the AMF as soon as possible, and no later than 24 hours after determining that an incident meets the definition of an operational incident.

#### Required information

The following information will be required:

- The date the incident was detected.
- The type of incident (internal fraud, external fraud, personal information leak, loss of critical services, business practices, cyber incident, other).
- A summary description of the incident.
- The known or suspected cause of the incident.
- The date the incident was declared to senior management and the board of directors.
- The number of clients or members affected.
- A summary description of the current status.
- A summary description of the measures taken to inform and protect clients or members.
- A summary description of the measures taken to mitigate incident-related risks.

If some information is not available at the time the incident is reported to the AMF, the financial institution should indicate "information not yet available" and commit to sending it as quickly as possible.

#### Submission method

The report must be submitted in AMF E-Services,<sup>2</sup> accessible via our website. This system enables you to submit the documents supporting your incident report in a secure and confidential manner.

To report an incident, under **Client File** in the main menu in E-Services, select **Disclosure schedule**, then click on **Report an incident** under **Link(s) to Other applications/requests** at the bottom of the page.

---

<sup>2</sup> <https://lautorite.qc.ca/en/professionals/e-services/>