



Rapport sur les activités de surveillance des pratiques de l'industrie

13 octobre 2022

25 Sheppard Avenue West
Suite 100
Toronto ON
M2N 6S6
Telephone: 416-250-7250
Toll free: 1-800-668-0128

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6S6
Téléphone : 416-250-7250
Sans frais : 1 800 668-0128

Table des matières

Résumé.....	3
Introduction	8
Aperçu du rôle de l'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie dans le secteur du courtage d'hypothèques.....	9
Résumé des résultats obtenus – Maisons de Courtage d'hypothèques.....	10
Aperçu du rôle de l'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie dans le secteur des fournisseurs de services de santé	12
Résumé des activités de surveillance des pratiques de l'industrie – Fournisseurs de services de santé	13
Résultats des activités de conformité liées à la DA des FSS	13
Résumé des ordonnances imposées – fournisseurs de services de santé.....	16
Activités de surveillance et de réglementation des pratiques de l'industrie qui ne sont pas liées à la DA.....	16
Mesures réglementaires – Courtage d'hypothèques.....	17
Mesures réglementaires – Secteur des assurances	18
Mesures réglementaires – Fournisseurs de services de santé	19
Unité de la conformité en matière de permis.....	19
Unité de la conformité en matière de permis – Secteur des assurances	21
Unité de la conformité en matière de permis – Secteur du courtage d'hypothèques	23
Conclusion	25

Résumé

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation relevant du ministère des Finances qui régit les compagnies d'assurance, le courtage d'hypothèques, les sociétés de prêt et de fiducie, les credit unions, les caisses populaires et les régimes de retraite en Ontario. Pour protéger les consommateurs et accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente, l'ARSF surveille et examine ces secteurs et, en cas de non-conformité avec les lois et règlements applicables, elle prend les mesures pertinentes à l'encontre des membres de ces secteurs et des personnes qui y exercent des activités illégalement.

Les membres de l'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie jouent un rôle essentiel en veillant au respect de certaines exigences en matière de dépôt dans les secteurs du courtage d'hypothèques et des fournisseurs de services de santé. De plus, les spécialistes de la délivrance des permis et les agents de la discipline réglementaire de l'ARSF travaillent avec les titulaires de permis pour garantir la protection des consommateurs par des mesures liées à la détention de permis, comme l'imposition de conditions, de suspensions ou de retraits de permis. Ils peuvent également imposer des sanctions administratives pécuniaires en cas de contraventions administratives, envoyer des lettres d'avertissement et informer les titulaires de permis et les candidats aux permis des exigences juridiques découlant de la loi applicable.

Lorsque l'équipe responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie détecte la possibilité de fautes réglementaires graves dans les secteurs dont elle est chargée, elle transmet le dossier à un échelon supérieur pour une enquête plus approfondie et l'imposition de mesures d'exécution de la loi, le cas échéant. Ces dossiers sont rendus publics à la [page de l'ARSF consacrée aux mesures d'exécution de la loi](#).

En 2021-2022, les activités de délivrance de permis de l'ARSF visaient essentiellement à accroître globalement, dans tous les secteurs, la sensibilisation et la culture des titulaires de permis en matière de conformité et à veiller au maintien d'un niveau adéquat de protection des consommateurs lorsque les titulaires de permis ne respectent pas leurs obligations ou se sont vu imposer d'autres sanctions.

Voici le résumé des principaux résultats :

Titulaires de permis de maison de courtage d'hypothèques (MCH) et titulaires de permis d'administrateur d'hypothèques (AH)

Titulaires de permis en infraction : Manquement à l'obligation de déposer la Déclaration annuelle

Les maisons de courtage d'hypothèques et les administrateurs d'hypothèques titulaires d'un permis doivent chaque année déposer une DA en vertu de l'article 29 de la [Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques \(LMCHPHAH\)](#). La DA consiste en une série de questions conçues pour aider l'ARSF à comprendre les caractéristiques démographiques, le niveau d'activités commerciales et les risques existants ou émergents dans le secteur, et ce, afin d'étayer le travail futur de l'ARSF.

Points saillants :

- Envoi de 82 lettres de mise en garde à des titulaires de permis ayant déposé la DA après la date limite de dépôt.
- 29 titulaires de permis de maison de courtage d'hypothèques se sont exécutés et ont déposé leur DA en souffrance.
- 7 titulaires de permis d'administrateur d'hypothèques se sont exécutés et ont déposé leur DA en souffrance.
- Réception de 20 demandes de remise de permis.

Titulaires de permis en infraction : Maisons de courtage d'hypothèques n'ayant pas de courtier principal désigné

En vertu du paragraphe 7 (6) de la *LMCHPHAH*, chaque maison de courtage d'hypothèques doit désigner un courtier principal (CP). La personne ainsi désignée est le chef de la conformité au sein de la maison de courtage et doit détenir un permis de courtier hypothécaire en règle. Une maison de courtage d'hypothèques doit avoir un CP en tout temps, et ne peut en avoir qu'un seul.

Les permis de CP, qui sont des permis de courtier permettant aux titulaires d'encadrer d'autres courtiers, expirent chaque année le 31 mars et doivent être renouvelés avant cette date. Si un CP existant ne renouvelle pas son permis ou quitte sa maison de courtage pour une autre, la maison de courtage qu'il quitte doit désigner un autre courtier principal compétent. Une maison de courtage qui n'est pas en mesure de désigner un nouveau courtier titulaire de permis pour le rôle de CP verra son propre permis suspendu ou révoqué. Cette condition de permis de vente s'appliquera également aux agents existants relevant de la maison de courtage qui a perdu son CP.

L'ARSF révoque le permis de 21 maisons de courtage d'hypothèques qui n'ont pas de CP en règle désigné, et 18 autres maisons de courtage d'hypothèques se sont exécutées en désignant un CP titulaire d'un permis de courtier hypothécaire en règle.

Examen des états financiers vérifiés des titulaires de permis d'administrateur d'hypothèques

L'ARSF est déterminée à protéger les consommateurs qui utilisent les services d'administrateurs d'hypothèques titulaires d'un permis. Chaque année, ces administrateurs doivent présenter des états financiers vérifiés à l'ARSF conformément à l'article 3 du Règlement de l'Ontario 193/08 pris en application de la *LMCHPHAH*. L'examen de ces états financiers vérifiés aide l'ARSF à mieux comprendre le secteur et à disposer de meilleures données pour repérer les administrateurs à haut risque, ces données étant utilisées pour hiérarchiser les activités de supervision et éduquer le secteur. L'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie a examiné 219 états financiers vérifiés pour détecter les cas de non-respect de la *LMCHPHAH* et y remédier le cas échéant. D'autres mesures réglementaires (pénalités, suspensions ou révocations) pourront être envisagées en cas de poursuite d'activités non conformes avec des exigences issues de la réglementation.

Activités des agents de la discipline réglementaire en matière de surveillance des pratiques de l'industrie

L'équipe chargée de la surveillance des pratiques de l'industrie a adopté 83 mesures pour des cas de non-respect des exigences réglementaires dans les secteurs des fournisseurs de services de santé (FSS), du courtage d'hypothèques et des assurances. De ces

mesures, 12 se rapportent au secteur des FSS, 38 au secteur du courtage d'hypothèques et 33 au secteur des assurances.



Activités de l'Unité de la conformité en matière de permis en matière de surveillance des pratiques de l'industrie

En ce qui concerne les secteurs des assurances et du courtage hypothécaire, l'équipe chargée de la surveillance des pratiques de l'industrie a fait remonter aux agents de la discipline réglementaire 118 dossiers pour des doutes liés à l'aptitude d'une personne à être titulaire d'un permis. L'équipe a aussi fait remonter 61 dossiers dans le secteur du courtage d'hypothèques et 57 dans le secteur des assurances. De plus, elle a envoyé 557 lettres d'avertissement à des candidats et des titulaires de permis dans les secteurs des assurances et du courtage hypothécaire pour des cas de non-respect de la législation applicable. Elle a envoyé 18 lettres d'avertissement dans le secteur du courtage d'hypothèques et 539 dans le secteur des assurances.

Fournisseurs de services de santé (FSS) titulaires d'un permis : Dépôt de la Déclaration annuelle

Chaque année, les FSS titulaires d'un permis doivent déposer une Déclaration annuelle (AIR) en vertu de [l'article 21 du Règlement de l'Ontario 90/14](#) et du [paragraphe 288.4 \(5\) de la Loi sur les assurances](#). La DA consiste en une série de questions conçues pour aider l'ARSF à comprendre les caractéristiques démographiques, le niveau d'activités

commerciales et les risques existants ou émergents dans le secteur, et ce, afin d'étayer le travail futur de l'ARSF.

Au total, l'équipe chargée de la surveillance des pratiques de l'industrie a pris contact avec 1 081 FSS titulaires d'un permis qui n'avaient pas déposé la DA.

Points saillants :

- Envoi de 633 lettres de mise en garde à des titulaires de permis ayant déposé la DA après la date limite de dépôt.
- Perception de plus de 250 000 \$ en droits réglementaires annuels auprès des titulaires de permis n'ayant pas déposé de DA.
- Taux de conformité du dépôt des DA de 97 % en 2020 une fois le projet mené à son terme.
- Réception de 187 demandes de remise de permis de FSS
- Émission de 59 ordonnances de suspension et de 169 ordonnances de révocation à des titulaires de permis qui n'avaient pas déposé de DA, conformément aux critères établis.

Introduction

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) est un organisme de réglementation indépendant créé pour améliorer la protection des consommateurs et des bénéficiaires de régimes de retraite en Ontario. La mission de l'ARSF est de fournir un service public grâce à une réglementation dynamique fondée sur des principes et axée sur les résultats. La vision de l'organisme est de promouvoir la sécurité financière, l'équité et le choix pour les Ontariens.

L'ARSF protège les Ontariens en réglementant les secteurs suivants :

- Assurance de biens et de dommages
- Assurance-vie et maladie
- Crédits unions et caisses populaires
- Sociétés de prêt et de fiducie
- Courtiers en hypothèques
- Administrateurs de régimes de retraite
- Planificateurs et conseillers financiers
- Fournisseurs de services de santé (liés à l'assurance automobile)

Pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2022, l'ARSF a réglementé ou enregistré :

- 1 249 maisons de courtage d'hypothèques
- 241 administrateurs d'hypothèques
- 3 036 courtiers en hypothèques
- 16 051 agents d'hypothèques
- 5 077 fournisseurs de services de santé
- 67 021 agents d'assurance

La Déclaration annuelle des maisons de courtage d'hypothèques recueille des renseignements sur les volumes d'activité, les pratiques, les contrôles internes et les conditions du marché de ces maisons de courtage pendant l'année civile précédente. Les DA déposées aident l'ARSF à mieux comprendre le secteur du courtage d'hypothèques. Le dépôt de la DA est une exigence juridique énoncée à l'article 29 de la [Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques](#) (LMCHPHAH).

La Déclaration annuelle (DA) des FSS est un questionnaire annuel visant à recueillir des renseignements précis des FSS titulaires d'un permis, par exemple sur leur représentant principal, leurs opérations commerciales, leurs pratiques et systèmes opérationnels et la facturation. Les FSS titulaires d'un permis doivent déposer leur DA chaque année. Le dépôt de la DA est une exigence juridique énoncée à [l'article 21 du Règlement de l'Ontario 90/14](#) et au [paragraphe 288.4 \(5\) de la Loi sur les assurances](#).

En 2021-2022, l'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie s'est attachée à améliorer la conformité relativement au dépôt des DA dans les secteurs des FSS et du courtage d'hypothèques. Pour ce faire, elle s'est employée à communiquer avec les FSS, les MCH et les AH titulaires d'un permis qui ne respectaient par leur obligation réglementaire de dépôt de la DA et à remédier aux problèmes liés aux dépôts. Dans le cadre de ce projet, l'ARSF a envoyé des lettres de mise en garde pour les cas de dépôts tardifs ou en souffrance et a émis des ordonnances de suspension et de révocation pour les titulaires de permis qui n'avaient pas déposé plus d'une DA pour les périodes de dépôt de 2017 à 2020.

Aperçu du rôle de l'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie dans le secteur du courtage d'hypothèques

L'ARSF régit le secteur du courtage d'hypothèques en Ontario en vertu de la [Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs](#)



[d'hypothèques](#) (LMCHPHAH) et des règlements y afférents. L'ARSF est responsable de la délivrance du permis de maison de courtage d'hypothèques, qui est obligatoire pour chaque entreprise souhaitant faire du courtage hypothécaire ou effectuer des opérations hypothécaires en Ontario.



Chaque année, toutes les maisons de courtage d'hypothèques doivent **remplir et déposer une DA au plus tard le 31 mars**, conformément à l'article 29 de la LMCHPHAH.



De plus, en vertu du paragraphe 7 (6) de la *LMCHPHAH*, toutes les maisons de courtage titulaires d'un permis doivent avoir un courtier principal (CP) désigné. Ce CP doit détenir un permis de courtier hypothécaire en règle. Les maisons de courtage d'hypothèques qui n'ont pas de CP désigné en règle verront leur permis suspendu immédiatement.

Résumé des résultats obtenus – Maisons de Courtage d'hypothèques

L'ARSF a été établie en 2019 pour remplacer la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). L'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie a repéré des cas de non conformité concernant le dépôt des DA d'années précédentes (2017-2020) survenus pendant la période de transition entre la CSFO et l'ARSF, et elle a pris des mesures en réponse à ces cas. Cette équipe de l'ARSF a averti les titulaires de permis existants qui avaient déposé leur DA de 2017 à 2020 après la date limite du 31 mars et leur a rappelé leur obligation réglementaire de déposer la DA dans les délais prévus.



¹ Titulaires de permis qui n'ont pas déposé la DA 2017, mais qui ont déposé les DA des années suivantes.

² Titulaires de permis qui n'ont pas déposé la DA 2018, mais qui ont déposé les DA 2017 et des années suivantes.

³ Titulaires de permis qui n'ont pas déposé la DA 2019, mais qui ont déposé les DA 2017, 2018 et 2020.

21 demandes de remise de permis reçues et/ou traitées par l'ARSF

L'ARSF révoque les permis de MCH de 21 titulaires sans CP désigné.

Pour une maison de courtage d'hypothèques, le fait de ne pas avoir de courtier principal désigné a les implications suivantes :

- La MCH n'est pas autorisée à effectuer des opérations hypothécaires ou à faire le courtage d'hypothèques.
- La MCH devrait remettre son permis.

Si la MCH omet de désigner un CP titulaire d'un permis de courtage hypothécaire en règle, le permis de la MCH sera suspendu ou révoqué.

Efforts de remédiation de l'ARSF pour renforcer la conformité en matière de dépôt de la DA des maisons de courtage d'hypothèques :



Secteur du courtage d'hypothèques

Prise de contact par voie électronique ou par courrier recommandé avec 84 **titulaires de permis de maison de courtage d'hypothèques** n'ayant pas déposé leur DA.

Prise de contact par voie électronique ou par courrier recommandé avec 10 **titulaires de permis d'administrateur d'hypothèques** n'ayant pas déposé leur DA.



29 titulaires de permis de MCH et 7 titulaires de permis d'AH ont déposé leur DA en souffrance



18 titulaires de permis se sont exécutés et ont désigné pour leur MCH un CP ayant un permis de courtier hypothécaire en règle.

Aperçu du rôle de l'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie dans le secteur des fournisseurs de services de santé

L'ARSF réglemente les pratiques de facturation des fournisseurs de services afin de contribuer à maintenir des taux d'assurance automobile justes et raisonnables pour les consommateurs. En général, les FSS sont des praticiens médicaux et des cliniques médicales et de réadaptation, ainsi que des fournisseurs de services d'évaluation et d'examen.



Les FSS titulaires d'un permis délivré par l'ARSF **doivent déposer la DA et payer les droits réglementaires annuels exigés avant la date limite du 31 mars**. Le dépôt de la DA est une exigence juridique énoncée à [l'article 21 du Règlement de l'Ontario 90/14](#) et au [paragraphe 288.4 \(5\) de la Loi sur les assurances](#).



Le Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance automobile (DRSSAA) est une plateforme commune obligatoire à la disposition des établissements de soins de santé pour la transmission des plans de traitement et d'évaluation, des formulaires de confirmation de traitement et des factures connexes aux assureurs automobiles pour examen et décision. Pour facturer les assureurs automobile par l'entremise du Système DRSSAA, les entreprises doivent être enregistrées.



Résumé des activités de surveillance des pratiques de l'industrie – Fournisseurs de services de santé



Des contacts ont été établis par voie électronique ou courrier recommandé avec 1 081 fournisseurs de services de santé titulaires d'un permis n'ayant pas déposé leur DA (soit 21 % du nombre total de ces FSS), qui ont été informés de leur obligation réglementaire de déposer la DA et de payer les droits réglementaires annuels.

1 081

directives demandant le dépôt de la DA envoyées par voie électronique ou courrier recommandé aux titulaires de permis qui ne l'ont pas encore fait

700+

appels téléphoniques personnalisés suivis de courriels à des FSS titulaires de permis

633

lettres d'avertissement envoyées aux titulaires de permis qui ont déposé leur DA après la date limite

Résultats des activités de conformité liées à la DA des FSS



586 FSS titulaires d'un permis ont déposé leur DA en souffrance



Perception de plus 250 000 \$ en droits réglementaires annuels en retard

Avant l'amorce des activités de conformité de l'ARSF liées à la DA, le taux de conformité du dépôt de la DA 2020 dans l'ensemble du secteur des FSS était d'environ 81 %.



À la suite des activités de conformité liées à la DA, le taux de conformité du dépôt de la DA 2020 a augmenté, dépassant ainsi 97 %.

Demands de remise de permis traitées par l'ARSF :

Parallèlement au travail réalisé par l'équipe responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie avec les titulaires de permis pour remédier aux problèmes liés aux dépôts des DA, certains FSS titulaires de permis ont choisi de remettre leur permis. Parmi les raisons invoquées, mentionnons :

- la fermeture ou la vente de l'entreprise;
- le départ en retraite;
- le fait que l'entreprise a cessé de faire affaire avec les demandeurs en vertu de l'Annexe sur les indemnités d'accident légaux (AIAL).

L'équipe responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie a aidé les titulaires de permis ayant opté pour la remise de leur permis, ce qui nécessite l'obtention d'une approbation par l'entremise de l'équipe de l'ARSF chargée de la délivrance des permis.



Au total, l'ARSF a reçu et traité 187 demandes de remise de permis de FSS.

Le saviez-vous?

Le processus de remise de permis est une mesure volontaire amorcée par le titulaire de permis. Si le titulaire n'a plus besoin d'un permis de FSS de l'ARSF, il peut lancer le processus d'approbation de la remise en présentant à l'ARSF une demande de remise de permis à partir de son [compte ARSF](#).

Les fournisseurs de services dont la demande de remise de permis est approuvée n'auront plus à payer les droits réglementaires annuels ni à déposer la DA.

Veillez utiliser ce [lien](#) pour en savoir plus sur la voie à suivre par un FSS pour remettre son permis de FSS.

Ordonnances de suspension et de révocation

Les fournisseurs de services titulaires d'un permis doivent se conformer à la loi. Un permis de FSS peut être suspendu ou révoqué pour l'un des motifs suivants :

- l'entreprise n'a pas payé les droits applicables;
- l'entreprise n'est pas enregistrée ou en règle auprès du Système DRSSAA;
- l'entreprise a contrevenu à la législation qui régit les fournisseurs de services.

Lorsqu'un permis de FSS est suspendu, l'entreprise ne peut pas recevoir de paiements directement des assureurs pour les services ou les frais désignés fournis ou engagés durant la période de suspension. Néanmoins, un FSS titulaire de permis peut demander le rétablissement de son permis après avoir réglé les problèmes ayant entraîné la suspension de son permis.



Au total, l'ARSF a rendu 59 ordonnances de suspension à l'encontre de FSS titulaires de permis qui avaient omis de déposer leur DA.

Le saviez-vous?

Si un permis de FSS est suspendu, puis rétabli, l'entreprise peut recevoir des paiements directement d'assureurs pour les frais désignés qui ont été engagés avant la suspension du permis et après son rétablissement. Cependant, le FSS ne peut pas soumettre de factures pour des frais désignés si les biens ou les services ont été fournis ou facturés durant la période de suspension.

L'ARSF déploiera des efforts raisonnables pour remédier aux problèmes de conformité en prenant contact avec les titulaires de permis ayant une ou des DA en souffrance et en collaborant avec eux pour que cette ou ces DA soient déposées. Les titulaires de permis qui ne donnent pas suite aux efforts de remédiation de l'ARSF se verront imposer des mesures réglementaires supplémentaires par l'ARSF, qui mettra à exécution la suspension de leur permis ou, en cas de manquements répétés, la révocation de leur permis.



Au total, l'ARSF a rendu 169 ordonnances de révocation à des FSS titulaires de permis qui avaient omis de déposer leur DA une année ou plusieurs années.

Une entreprise dont le permis de FSS est révoqué ne peut plus recevoir de paiements directs d'assureurs relativement à des frais désignés. La page Web de l'ARSF accessible avec ce [lien](#) rend publique la révocation des 169 permis de FSS.

Résumé des ordonnances imposées – fournisseurs de services de santé

187

demandes de remise de permis reçues ou traitées

169

ordonnances de révocation envoyées à des FSS titulaires d'un permis qui ont une ou plusieurs DA en souffrance

59

ordonnances de suspension envoyées à des FSS titulaires d'un permis qui ont une ou plusieurs DA en souffrance

Veuillez utiliser ce [lien](#) pour en savoir plus sur les obligations liées aux permis de FSS.

Activités de surveillance et de réglementation des pratiques de l'industrie qui ne sont pas liées à la DA

Les agents de la discipline réglementaire de l'ARSF sont chargés d'effectuer une évaluation complète des cas d'infractions possibles des lois et règlements relevant de l'ARSF identifiés à la suite de plaintes, d'examen, de demandes de permis ou de contrôles de conformité. Ces agents établissent, recommandent et mettent en application les stratégies de gestion de cas et les mesures pertinentes.

Le personnel de l'ARSF s'attache à protéger les consommateurs en veillant au respect de la législation et de la réglementation applicables par les titulaires de permis dans tous les secteurs. Une supervision active et fondée sur des principes des secteurs des services financiers régis par l'ARSF permet d'accroître la confiance du public. Le personnel met à profit ses connaissances des principes régissant les examens réglementaires, les analyses et les évaluations du risque pour recommander les mesures pertinentes favorisant la transparence, la viabilité et la compétitivité des secteurs des services financiers.

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2022, le personnel de l'ARSF a adopté un total de 83 mesures pour l'ensemble des secteurs des fournisseurs de services de santé, du courtage d'hypothèques et des assurances. Douze de ces mesures concernaient le secteur des FSS, 38 le secteur du courtage d'hypothèques et 33 le secteur des assurances.

Mesures réglementaires – Courtage d'hypothèques

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2022, les mesures suivantes ont été mises en œuvre dans le secteur du courtage d'hypothèques :



Dans le secteur du courtage d'hypothèques, les principaux points de non conformité traités par les agents de la discipline réglementaire sont l'aptitude à détenir un permis et la non

divulgarion aux emprunteurs. L'ARSF veille à ce que les titulaires de permis divulguent l'information prescrite par la LMCHPHAH et à ce qu'ils agissent de manière honnête et intègre, le respect de ces obligations étant des conditions à la possession d'un permis. L'information à divulguer peut généralement être classée selon les catégories suivantes : déclaration, rémunération, conflits d'intérêts, risques importants et coût d'emprunt.

Le personnel de l'ARSF tient compte de divers facteurs liés à chaque demande, dont le temps écoulé dans les cas de faillites, les efforts de redressement et le montant de la faillite. La condition imposée à un permis peut inclure une surveillance renforcée des pratiques commerciales du titulaire de permis. L'ARSF peut aussi imposer une condition à un permis si son titulaire fait l'objet d'une enquête ouverte et non résolue par une autre autorité de réglementation et que cette enquête peut mener à une sanction.

Mesures réglementaires – Secteur des assurances

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2022, l'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie a mis en œuvre les mesures suivantes dans le secteur des assurances :



Dans le secteur des assurances, les principaux points de non conformité traités par les agents de la discipline réglementaire sont l'aptitude à détenir un permis et le nombre insuffisant de crédits de formation continue. Le rôle de l'ARSF est de s'assurer que chaque titulaire de permis et chaque candidat à un permis remplissent les exigences relatives à

l'aptitude, notamment par la satisfaction des obligations en matière de formation continue, conformément aux dispositions de la Loi sur les assurances.

Mesures réglementaires – Fournisseurs de services de santé

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2022, les mesures suivantes ont été mises en œuvre dans le secteur des assurances :



Dans le secteur des FSS, les principaux points de non-conformité traités par les agents de la discipline réglementaire sont l'aptitude à détenir un permis et le manquement à l'obligation de déposer la DA. Le rôle de l'ARSF est de s'assurer que chaque FSS titulaire d'un permis est apte à détenir un permis et que l'exigence réglementaire de dépôt de la DA est satisfaite.

Unité de la conformité en matière de permis

L'Unité de la conformité en matière de permis de l'ARSF se compose de spécialistes de la délivrance des permis et de l'enregistrement et de spécialistes principaux de l'enregistrement. Tous ces spécialistes, désignés globalement par le terme « spécialistes de la délivrance des permis », sont responsables de l'examen des demandes de permis des intermédiaires en matière d'assurances et de courtage d'hypothèques lorsqu'une

lacune ou un problème d'aptitude est constaté. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2022, les spécialistes de la délivrance des permis ont examiné plus de 7 300 demandes de permis d'agent d'assurance (nouvelles demandes ou renouvellement) et plus de 3 600 demandes de permis d'agent ou de courtier en hypothèques (nouvelles demandes ou renouvellement).

Les spécialistes de la délivrance des permis ont mené diverses recherches sur les antécédents, recueilli des renseignements supplémentaires auprès des candidats et de leurs parrains et interagi avec des autorités de réglementation de tout le Canada pour évaluer chaque demande. De plus, ils étudient l'information présentée par les candidats dans leur demande afin de déterminer si des renseignements faux ou erronés ont été fournis, et examinent les demandes de renouvellement pour établir si le titulaire demeure apte à détenir un permis et s'il satisfait les exigences en matière de formation continue et d'assurance erreurs et omissions.

Les spécialistes de la délivrance des permis de l'ARSF axent leur travail sur la protection des consommateurs en veillant à ce que chaque titulaire de permis soit compétent et apte à détenir le permis en question. En cas de doute sur l'aptitude d'une personne à détenir un permis, le spécialiste de la délivrance des permis recommande d'ajouter des conditions au permis ou de rejeter la demande de permis. En cas de non respect d'une exigence prévue par une des lois administrées par l'ARSF, le spécialiste de la délivrance des permis peut émettre une lettre d'avertissement ou recommander d'autres mesures afin d'assurer la conformité et de protéger le public. Ces cas sont réglés par le spécialiste de la délivrance des permis ou sont transmis à un agent de la discipline réglementaire qui tentera de régler le problème avec le candidat.

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2022, au total, les spécialistes de la délivrance des permis ont fait remonter aux agents de la discipline réglementaire 118 dossiers dans les secteurs des assurances et du courtage d'hypothèques, en y joignant des recommandations visant l'ajout de conditions à un permis, le rejet de la demande de permis ou l'imposition de sanctions administratives pécuniaires. De plus, ils ont envoyé des lettres d'avertissement à des candidats et des titulaires de permis dans les secteurs des assurances et du courtage hypothécaire, et ont examiné de nombreuses demandes de retrait de permis.

Unité de la conformité en matière de permis – Secteur des assurances

Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2022, les spécialistes de la délivrance des permis de l'équipe responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie ont réalisé les activités suivantes dans le secteur des assurances.

Lettres d'avertissement : L'Unité de la conformité en matière de permis a émis 539 lettres d'avertissement à des candidats au permis d'agent d'assurance. Dans la plupart des cas, ces lettres étaient destinées à des agents d'assurance-vie qui avaient omis de suivre les heures de formation continue dans les délais impartis.

539 lettres d'avertissement émises : secteur des assurances

445

à des agents ayant omis
de suivre les heures de
formation continue

69

pour non-divulgence
d'un problème possible
concernant l'aptitude

15

pour manquement à
l'obligation de
maintenir une
assurance erreurs et
omissions

10

autres

Retrait de demandes : L'Unité de la conformité en matière de permis a traité 344 retraits de demandes de permis d'agent d'assurance. La raison la plus courante du retrait était l'absence de réaction de l'agent ou de son parrain.

344 demandes retirées : secteur des assurances

213

pour absence de réaction
de l'agent ou de son
parrain

75

retirées par le parrain

35

retirées par le
candidat

21

demandes
incorrectes ou
présentées en
double

Dossiers remontés aux agents de la discipline réglementaire : L'Unité de la conformité en matière de permis a fait remonter aux agents de la discipline réglementaire 57 dossiers en y joignant une recommandation de mesure à prendre. Les raisons les plus courantes pour faire remonter ces dossiers étaient une faillite ou une proposition de consommateur visant le titulaire du permis, des mesures d'exécution de la loi imposées au titulaire par une autre autorité de réglementation et le casier judiciaire du titulaire. L'issue la plus courante du traitement de ces dossiers était l'ajout de conditions au permis ou le retrait de la demande.

57 demandes transmises aux agents de la discipline réglementaire : secteur des assurances

17

pour faillite ou
proposition de
consommateur

16

pour autre mesure
d'exécution de la
réglementation

11

pour casier
judiciaire
existant

6

pour procès ou
jugement

7

autres

Unité de la conformité en matière de permis – Secteur du courtage d’hypothèques

Au cours de l’exercice terminé le 31 mars 2022, les spécialistes de la délivrance des permis de l’équipe responsable de la surveillance des pratiques de l’industrie ont réalisé les activités suivantes dans le secteur du courtage d’hypothèques.

Lettres d’avertissement : L’équipe a émis 18 lettres d’avertissement à des candidats à un permis de courtage d’hypothèques. Le plus souvent, ces lettres concernaient des candidats qui avaient omis de divulguer de l’information dans leur demande de permis.

18 lettres d’avertissement émises – secteur du courtage d’hypothèques

15

pour infraction dans des documents de
relations publiques

3

pour non-divulgence d’un problème possible
concernant l’aptitude

Retrait de demandes : L’Unité de la conformité en matière de permis a retiré 63 demandes de permis de courtage d’hypothèques. La raison la plus courante du retrait était le retrait du parrainage du candidat par la maison de courtage à la suite de renseignements demandés par le spécialiste de la délivrance des permis de l’ARSF.

63 demandes retirées : secteur du courtage d'hypothèques

31

retirées par le parrain

15

pour absence de
 réaction de l'agent ou
 de son parrain

12

retirées par le
 candidat

5

demandes
 présentées en
 double

Dossiers remontés aux agents de la discipline réglementaire : L'Unité de la conformité en matière de permis a fait remonter aux agents de la discipline réglementaire 61 dossiers provenant du secteur du courtage d'hypothèques en y joignant une recommandation de mesure à prendre. Les raisons les plus courantes pour faire remonter ces dossiers étaient une faillite ou une proposition de consommateur visant le titulaire de permis, le casier judiciaire du titulaire et des mesures d'exécution de la loi imposées au titulaire par une autre autorité de réglementation. L'issue la plus courante du traitement de ces dossiers était le retrait de la demande ou l'ajout de conditions au permis.

61 demandes remontées aux agents de la discipline réglementaire : secteur du courtage d'hypothèques

21

pour faillite ou
 proposition de
 consommateur

19

pour casier judiciaire
 existant

10

pour autre
 mesure
 d'exécution de
 la
 réglementation

5

pour procès ou
 jugement

6

autres

Conclusion



L'ARSF contribue à la confiance du public dans les secteurs du courtage d'hypothèques et des assurances par la promotion de bonnes pratiques dans ces secteurs, en veillant à ce que les titulaires de permis soient en conformité du point de vue de leurs dépôts réglementaires. L'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie a obtenu une hausse du taux de conformité du dépôt de la DA dans les secteurs du courtage d'hypothèques et des assurances grâce à un ensemble d'activités exécutées au cours de l'exercice 2021-2022.



L'équipe de l'ARSF responsable de la surveillance des pratiques de l'industrie a constaté des cas de non-conformité dans les dépôts des DA des exercices précédents (2017-2020) et a pris des mesures d'exécution de la réglementation à l'encontre des titulaires de permis en infraction.



L'ARSF continuera de surveiller les secteurs qu'elle encadre afin de s'assurer que le ou les taux de conformité continuent d'augmenter, en menant des activités de surveillance et d'enquête en cas de non respect de la législation et la réglementation.