

Tableau des résultats sur les normes de service

T3 DE L'EXERCICE 2023-2024

Mars 2024

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario

Table des matières

Normes de service de l'ARSF	3
Aperçu	3
Mesures	4
Production de rapports	4
Principes	5
Résultats de rendement du T3 de l'exercice 2023-2024	6
Sommaire	6
1.0 Assurance automobile et produits d'assurance	8
2.0 Surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance.....	10
3.0 Pratiques de l'industrie – Plaintes.....	12
4.0 Régimes de retraite.....	16
5.0 Affaires publiques.....	17
6.0 Pratiques de l'industrie – Délivrance des permis.....	19

Normes de service de l'ARSF

Aperçu

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) s'est engagée à augmenter la transparence et la responsabilisation dans l'exercice de ses activités de réglementation. Afin de s'acquitter de cet engagement, l'ARSF a introduit 24 normes de service pour établir des attentes et des objectifs clairs dans cinq domaines principaux : assurance automobile, caisses, régimes de retraite, pratiques de l'industrie et affaires publiques.

Les normes ont été élaborées à partir de principes de service à la clientèle, de pratiques exemplaires et d'un processus d'examen opportun pour garantir qu'elles demeurent pertinentes.

Le nouveau système :

- clarifiera les attentes
- favorisera l'amélioration des services
- contribuera à la gestion axée sur les résultats
- renforcera la responsabilisation
- améliorera la transparence

Les normes servent à mesurer les activités opérationnelles et réglementaires que l'ARSF effectue à l'intention de l'industrie et des consommateurs, comme les renouvellements de permis, les demandes d'approbation réglementaire, la résolution de plaintes et les déclarations annuelles. L'ARSF surveillera les normes et les objectifs de façon régulière et proposera des changements en fonction de ses activités de réglementation dans le marché actuel, de ses ressources et des besoins des intervenants.

Les normes de service sont essentielles à un bon service public. Elles témoignent de la quête d'un niveau de rendement mesurable, auquel les intervenants sont en droit de s'attendre dans des conditions normales.

Les conditions normales, pour l'ARSF, correspondent aux ressources et au niveau de demandes prévu pour les activités quotidiennes habituelles.

Mesures

Chaque norme de service comporte un **objectif de rendement**, qui correspond au niveau de service auquel peuvent s'attendre les intervenants dans des conditions normales. Dans la mesure du possible, l'ARSF s'efforce d'atteindre un **objectif ambitieux** plus élevé dans le cours normal de ses activités.

Les résultats sont recueillis à la fin de chaque trimestre, exprimés en moyennes pour les quatre derniers trimestres, puis évalués par rapport à l'objectif de rendement et à l'objectif ambitieux. La **cote de rendement** indique, en pourcentage, dans quelle mesure le service a été bien rendu selon la norme fixée, sous forme de moyenne mobile sur quatre trimestres.



Production de rapports

Tous les résultats liés aux normes de service sont rigoureusement examinés par l'équipe interne d'évaluation des risques de l'ARSF, en collaboration avec les divisions de réglementation. Lorsque la cote de rendement est inférieure à la norme fixée (ce que l'on appelle un **écart par rapport à l'objectif**), l'équipe d'évaluation des risques travaille avec les divisions afin de comprendre les facteurs contextuels, saisonniers et opérationnels qui peuvent avoir nui à la prestation des services au cours du trimestre. L'équipe établit ensuite un plan pour rehausser le niveau de service afin d'atteindre l'objectif.

Ce rapport présente le rendement de l'ARSF au cours du T3 de l'exercice 2023-2024. Une fois que l'ARSF aura présenté des rapports pour quatre trimestres, les cotes de rendement seront présentées sous forme de moyenne mobile pour les quatre derniers trimestres afin de bien rendre compte du rendement de l'ARSF durant les périodes de pointe et hors pointe. L'ARSF se

Les normes de service et le processus de production de rapports visent à améliorer **la prestation de services, la responsabilisation et la transparence** pour l'ARSF et ses intervenants.

sert des données sur le rendement pour évaluer l'efficacité et l'efficience de ses ressources, de ses processus opérationnels et du service public offert tout au long de l'année. Cette approche globale axée sur les données aide à garantir l'amélioration continue du service public qu'elle offre.

Principes

L'ARSF s'est inspirée de ces principes pour établir ses normes de service :

- **Reddition de compte à l'interne.** L'organisme de réglementation est tenu de rendre des comptes pour maintenir le cadre des normes de service. Une supervision régulière assurera l'intégrité des normes de service, des méthodes de collecte de données et de la production de rapports.
- **Reddition de compte à l'externe.** Solliciter activement la participation des intervenants pour évaluer chaque norme de service. Les normes témoigneront d'une réglementation du secteur à la fois économique, opportune et efficiente.
- **Efficacité.** Adopter une démarche uniforme, fondée sur des principes, pour examiner chaque norme afin qu'elle demeure pertinente tant pour les intervenants que sur le plan des priorités de l'ARSF. Les normes seront évaluées sur la base de la langue, de la méthode de collecte de données, des objectifs et des rapports.
- **Efficience.** Établir un cadre et une structure de supervision s'appuyant sur des méthodes, des processus et des outils qui réduisent au minimum les efforts et les coûts pour les secteurs, dans la mesure du possible.
- **Uniformité.** Mettre au point des processus de collecte et d'analyse de données qui assurent l'uniformité de chaque mesure et entre les mesures des différents secteurs.
- **Concrétisation.** Mettre en application un calendrier de production de rapports qui montre l'efficacité et la volonté d'évoluer. Permettre aux responsables des normes de service de corriger des mesures inefficaces et un rendement insuffisant.

- **Transparence.** La valeur de chaque norme de service doit être évidente pour tous les intervenants. Les rapports publics reposeront sur des points de repère qui démontrent l’adaptabilité, l’efficacité, l’efficience et la responsabilité de l’ARSF.

Lignes directrices

Pour en savoir plus sur l’approche de l’ARSF en matière de surveillance et de mesure du rendement de ses services, veuillez consulter les lignes directrices sur les normes de service de l’ARSF à <https://www.fsrao.ca/fr/reglementation/lignes-directrices/normes-de-service-de-larsf>.

Résultats de rendement du T3 de l’exercice 2023-2024

Sommaire

Le tableau des résultats ci-dessous montre les mesures pour chaque secteur de services de réglementation. Quand le personnel a atteint ou dépassé l’objectif associé à la cote de rendement, cela est représenté en vert. Le jaune signifie que le rendement était inférieur de moins de 10 % à l’objectif. Le rouge signifie que le rendement était inférieur de plus de 10 % à l’objectif.

Le tableau des résultats du T3 de l’exercice 2023-2024 constitue la treizième publication des résultats du rendement par rapport aux normes de service de l’ARSF. L’ARSF continue d’atteindre ou de dépasser ses objectifs de service pour 89,5 % de ses normes. Trois nouvelles normes liées aux services d’approbation réglementaire ont été mises en place en ce qui a trait à la surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l’assurance. Du côté des régimes de retraite, deux nouvelles normes ont été mises en place pour les demandes de transfert d’actifs des régimes à cotisations déterminées et des régimes à prestations déterminées. L’ARSF a commencé à rendre des comptes relativement à ces normes pendant l’exercice 2023-2024.

Le rendement par rapport à deux normes de service dans le secteur de l’assurance automobile a été inférieur à l’objectif établi étant donné que des dépôts soumis ne respectaient pas les principes de réglementation des taux de l’ARSF et n’étaient pas documentés. Par conséquent, l’examen a pris plus de temps que la norme. Des améliorations ont été apportées du processus

interne dans le but de reconnaître les problèmes à un stade antérieur. La communication aux assureurs à un stade antérieur que le dépôt est considéré comme étant incomplet leur permettra d'apporter des modifications plus tôt..

Le rendement par rapport à deux normes de service dans le secteur de la surveillance des pratiques de l'industrie a également été inférieur à l'objectif fixé. Une réduction imprévue des ressources a eu lieu en octobre 2023. L'ARSF a augmenté la capacité en ressources au T3 et au T4 pour assurer le traitement des plaintes. Certaines des plaintes concernant l'assurance vie fermées au cours du trimestre ont également nécessité un examen prolongé. Un examen ciblé de toutes les plaintes concernant l'assurance vie est en cours afin d'assurer la prise de mesures en temps opportun en vue d'une résolution ou d'un examen plus approfondi.

L'ARSF procède à l'actualisation de ses systèmes internes et externes de délivrance de permis dans le cadre de l'initiative de transformation numérique Avancearsf. Les nouveaux systèmes auront des incidences positives pour les demandeurs, les titulaires de permis et les intervenants dans la délivrance de permis. Une fois que ces nouveaux systèmes auront été mis en œuvre, l'ARSF consultera les intervenants pour établir de nouvelles normes pertinentes et fiables en matière de délivrance de permis qui favoriseront la responsabilisation et la transparence des processus. Alors que l'actualisation de ses systèmes se poursuit, l'ARSF rendra compte du volume de permis délivrés. Pendant cette transition, les dates relatives au traitement des demandes continueront d'être publiées sur notre site Web. ([Consultez le site Web de l'ARSF pour vérifier le délai de traitement des demandes de permis | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \[fsrao.ca\]](#))

● Objectif atteint ou dépassé ● Écart de moins de 10 % par rapport à l'objectif ● Écart de plus de 10 % par rapport à l'objectif

1.0 Assurance automobile et produits d'assurance

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%)	Objectif ambitieux (%)
Dépôts de demandes relatives aux taux d'assurance et au classement des risques visant les voitures de tourisme	Pourcentage des dépôts visant les voitures de tourisme soumis selon le processus normalisé et ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables, excluant les dépôts des assureurs qui ne respectaient pas les principes de réglementation des taux de l'ARSF ou qui n'étaient pas prêts pour l'examen réglementaire.	●	100 % des demandes traitées	90 %	S.O.
Dépôts de demandes relatives aux taux d'assurance et au classement des risques visant des véhicules autres que des voitures de tourisme	Pourcentage des dépôts visant des véhicules autres que des voitures de tourisme soumis selon le processus abrégé et ayant fait l'objet d'un examen et d'une décision dans les 25 jours ouvrables.	●	38,5 % des décisions liées aux dépôts	85 %	S.O.
*Plan d'atténuation : Les dépôts n'ont pas été approuvés dans les délais établis étant donné que les demandes soumises par les assureurs ne respectaient pas les principes de réglementation des taux de l'ARSF et n'étaient pas documentées. Une communication avec les assureurs au sujet des problèmes repérés à un stade antérieur leur permettra d'apporter des modifications plus tôt.					
Dépôts soumis selon la formule intégrale	Pourcentage des dépôts soumis selon la formule intégrale ayant fait l'objet d'un	●	75 % des décisions	90 %	S.O.

examen et d'une décision dans les 45 jours
ouvrables.

liées aux
dépôts*

***Plan d'atténuation** : Les dépôts n'ont pas été approuvés dans les délais établis étant donné que les demandes soumises par les assureurs ne respectaient pas les principes de réglementation des taux de l'ARSF et n'étaient pas documentées. Une communication avec les assureurs au sujet des problèmes repérés à un stade antérieur leur permettra d'apporter des modifications plus tôt.

Dépôts de règles de
souscription et de
formulaire

Pourcentage des dépôts de règles de
souscription, d'avenants et de formulaires
ayant fait l'objet d'un examen et d'une
décision dans les 30 jours ouvrables.



87,5 % des
décisions

80 %


S.O.

2.0 Surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%)	Objectif ambitieux (%)
Approbations réglementaires (certificats)	Demandes de certificats traitées dans les 3 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	●	100 % des demandes traitées	90 %	100 %
Approbations réglementaires	Traitement de toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses traitées dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	●	100 % des demandes traitées	90 %	100 %
Approbations réglementaires (complexes)	Traitement de toutes les demandes d'approbation réglementaire complexes des caisses traitées dans les 60 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.	●	100 % des demandes	90 %	100 %
Approbations réglementaires (surveillance prudentielle du secteur de l'assurance) ¹	Traitement de toutes les demandes d'approbation réglementaire liées à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance dans les 45 jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.		S.O. ²	90 %	100 %
Demandes de renseignements des membres/du public	Réponse ou accusé de réception fourni en l'espace de 1 jour ouvrable pour les demandes soumises par téléphone et par courriel.	●	100 % des demandes	90 %	100 %

¹ Uniquement les demandes d'approbation traitées par l'équipe de l'approbation et de la surveillance prudentielle des caisses et du secteur de l'assurance

² L'ARSF n'a pas reçu de demandes réglementaires liées à la surveillance prudentielle du secteur de l'assurance durant le T3 de l'exercice 2023-2024.




Évaluations de surveillance ³	Lettre de supervision (provisoire) envoyée à la caisse dans un délai de 60 jours ouvrables après l'évaluation.		S.O. ⁴	65 %	100 %
--	--	---	-------------------	------	-------






³ La norme de service liée aux évaluations de surveillance correspond à l'ancienne norme liée aux rapports d'examen. Cette norme ne s'applique plus à la suite de la mise en œuvre par l'ARSF du Cadre de surveillance axée sur le risque (CSAR) destiné aux caisses.

⁴ L'ARSF n'a pas remis de lettre de supervision durant le T3 de l'exercice 2023-2024.

3.0 Pratiques de l'industrie – Plaintes

* Doit inclure les faits et les détails pertinents, les documents à l'appui et la lettre de réponse finale de l'entité visée.

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%)	Objectif ambitieux (%)
Accusé de réception des plaintes par l'ARSF (tous les secteurs)	Un accusé de réception sera envoyé par écrit dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, à condition de disposer des renseignements nécessaires pour répondre.		84,3 % des plaintes en cours de traitement	90 %	100 %
*Plan d'atténuation : Réduction imprévue des ressources en personnel en octobre 2023. Toutefois, la capacité en ressources a augmenté au T3 et au T4 et la formation de nouveau personnel pour le traitement des plaintes est terminée.					
Plaintes concernant l'assurance automobile	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.		90,0 % des plaintes traitées	80 %	85 %
			100,0 % des plaintes traitées*	95 %	98 %
	a) Dans un délai de 120 jours				
	b) Dans un délai de 270 jours				

Plaintes concernant des caisses	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.		89,0 % des plaintes traitées	80 %	85 %
			100 % des plaintes traitées	95 %	98 %
	a) Dans un délai de 120 jours				
	b) Dans un délai de 270 jours				
Plaintes concernant des fournisseurs de services de santé	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.		100 % des plaintes traitées	80 %	85 %
			100 % des plaintes traitées	95 %	98 %
	a) Dans un délai de 120 jours				
	b) Dans un délai de 270 jours				
Plaintes concernant l'assurance vie	Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un		79,0 % des plaintes traitées	80 %	85 %

organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.



95,0 % des
plaintes traitées

95 %

98 %

a) Dans un délai de 120 jours

b) Dans un délai de 270 jours

***Plan d'atténuation :** Certaines des plaintes concernant l'assurance vie fermées au cours du trimestre ont nécessité un examen prolongé. Un examen ciblé de toutes les plaintes concernant l'assurance vie est en cours afin d'assurer la prise de mesures en temps opportun en vue d'une résolution ou d'un transfert pour prendre des mesures additionnelles.

Plaintes
concernant
l'assurance

Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.



96,0 % des
plaintes traitées

80 %

85 %

a) Dans un délai de 120 jours

b) Dans un délai de 270 jours



100 % des
plaintes traitées

95 %

98 %

Plaintes
concernant les
sociétés de prêt
et de fiducie;

Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un



100 % des
plaintes
traitées

80 %

85 %

	<p>organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.</p> <p>a) Dans un délai de 120 jours b) Dans un délai de 270 jours</p>	●	100 % des plaintes traitées	95 %	98 %
Plaintes concernant les courtiers en hypothèques	<p>Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.</p> <p>a) Dans un délai de 120 jours b) Dans un délai de 270 jours</p>	●	91,0 % des plaintes traitées	80 %	85 %
	<p>Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.</p> <p>a) Dans un délai de 120 jours b) Dans un délai de 270 jours</p>	●	100 % des plaintes traitées	95 %	98 %
Plaintes concernant la protection des titres	<p>Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.</p> <p>a) Dans un délai de 120 jours b) Dans un délai de 270 jours</p>	●	100 % des plaintes traitées	80 %	85 %
	<p>Les plaintes renfermant tous* les renseignements disponibles seront examinées et traitées pour aboutir à divers résultats possibles, y compris le renvoi vers d'autres secteurs de l'ARSF, le transfert à un organisme tiers de règlement des différends, l'envoi de lettres d'avertissement et la fermeture du dossier sans que des mesures soient prises.</p> <p>a) Dans un délai de 120 jours b) Dans un délai de 270 jours</p>	●	100 % des plaintes traitées	95 %	98 %

4.0 Régimes de retraite

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%)	Objectif ambitieux (%)
Demandes de renseignements	Les demandes de renseignements (liées ou non à un régime précis ou d'ordre général) obtiendront une réponse dans les 45 jours ouvrables.	●	97,9 % des demandes ont reçu une réponse	90 %	100 %
Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 120 jours ouvrables.	●	100,0 % des demandes ont fait l'objet d'une décision	80 %	100 %
Demandes	Les demandes de liquidation d'un régime à cotisations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 90 jours ouvrables.	●	100 % des demandes ont fait l'objet d'une décision	90 %	100 %
Demandes	Les demandes de transfert d'actifs d'un régime à prestations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 120 jours ouvrables.	●	100,0 % des demandes ont fait l'objet d'une décision*	80 %	100 %
Demandes	Les demandes de transfert d'actifs d'un régime à cotisations déterminées feront l'objet d'un examen et d'une décision dans les 90 jours ouvrables.	●	83,3 % des demandes ont fait l'objet d'une décision	80 %	100 %

5.0 Affaires publiques

Service	Norme		Cote de rendement au T3 (%)	Objectif de rendement (%)	Objectif ambitieux (%)
Demandes de renseignements par téléphone	Nous répondrons aux questions d'ordre général dès la réception des appels. Les questions et les plaintes complexes seront acheminées au secteur concerné aux fins de consignation, d'enquête et de réponse.	●	100 % des courriels ont reçu un accusé de réception et une réponse	90 %	98 %
Demandes de renseignements par messagerie vocale téléphonique	Nous accuserons réception des messages laissés sur la boîte vocale dans l'espace de 1 jour ouvrable.	●	100 % des messages vocaux ont fait l'objet d'un accusé de réception	90 %	98 %
Demandes de renseignements par courriel	Nous accuserons réception des courriels reçus par l'intermédiaire de l'InfoCentre en l'espace de 1 jour ouvrable et la réponse suivra dans les 3 jours ouvrables suivants. Pour les questions complexes, des renseignements supplémentaires et plus de temps pourraient être nécessaires pour fournir une réponse officielle.	●	100 % des courriels ont reçu un accusé de réception et une réponse	90 %	98 %
Demandes de contenu Web	L'ARSF répondra dans les 5 jours ouvrables aux demandes de contenu Web dans un format accessible. Après avoir parlé avec la personne qui fait la demande,		S.O. ⁵	90 %	98 %

⁵ L'ARSF n'a pas reçu de demandes de contenu Web durant le T2 de l'exercice 2023-2024.

l'ARSF lui transmettra le contenu Web convenu (à l'exception des demandes d'inscription en ligne) dans un format accessible dans les 5 jours suivants.

<p>Demandes de publications imprimées</p>	<p>L'ARSF répondra dans les 5 jours ouvrables aux demandes de publications imprimées dans un format accessible. Après avoir parlé avec la personne qui fait la demande, l'ARSF lui transmettra les documents publiés convenus dans un format accessible dans les 5 jours ouvrables suivants.</p>	<p>S.O.⁶</p>	<p>90 %</p>	<p>98 %</p>
<p>Demandes de renseignements (site Web)</p>	<p>Le gestionnaire du site Web doit répondre à toutes les demandes de renseignements qu'il reçoit à son adresse de courriel dans les 5 jours ouvrables.</p>	<p>S.O.⁷</p>	<p>95 %</p>	<p>100 %</p>

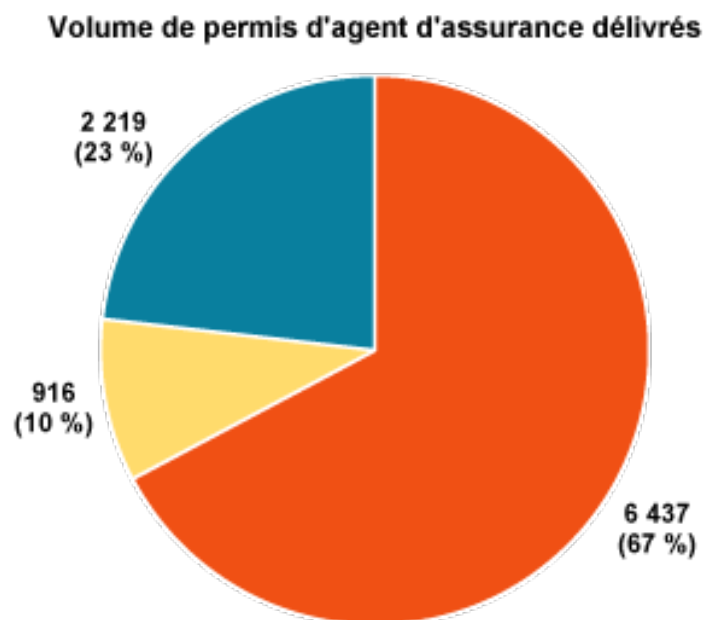
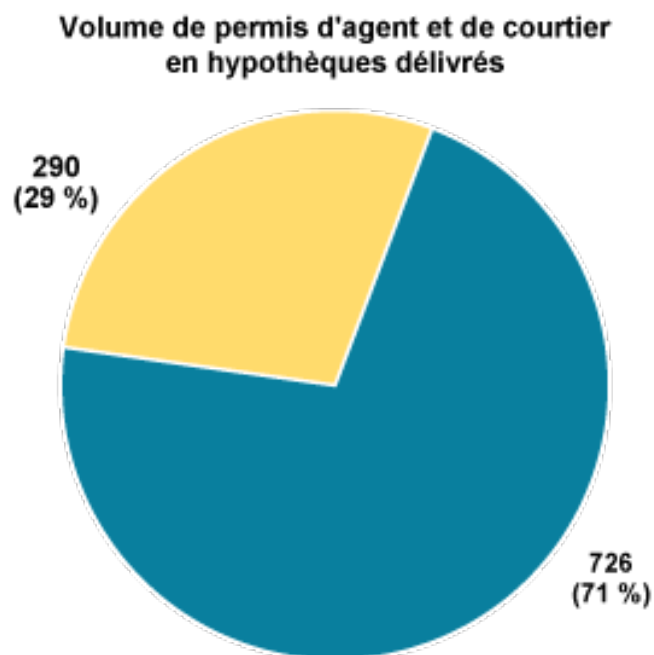
⁶ L'ARSF n'a pas reçu de demandes de publications imprimées durant le T3 de l'exercice 2023-2024.

⁷ L'ARSF n'a pas reçu de demandes de renseignements Web durant le T2 de l'exercice 2023-2024.

6.0 Pratiques de l'industrie – Délivrance des permis

L'ARSF procède à l'actualisation de ses systèmes internes et externes de délivrance de permis dans le cadre de l'initiative de transformation numérique Avancearsf. Une fois que ces nouveaux systèmes auront été mis en œuvre, l'ARSF consultera les intervenants pour établir de nouvelles normes pertinentes et fiables en matière de délivrance de permis qui favoriseront la responsabilisation et la transparence des processus. Alors que l'ARSF poursuit l'actualisation de ses systèmes, elle rendra compte du volume de permis délivrés. Pendant cette transition, les dates relatives au traitement des demandes continueront d'être publiées sur notre site Web.

[Consultez le site Web de l'ARSF pour vérifier le délai de traitement des demandes de permis | Autorité ontarienne de réglementation des services financiers \[fsrao.ca\]\)](https://www.fsrso.ca)



- Nombre d'agents/courtiers dont le permis a été renouvelé dans le système (aucun temps d'attente)
- Nombre d'agents/courtiers dont le permis a été renouvelé dans un délai de 10 jours ouvrables
- Nombre d'agents/courtiers pour qui l'examen de leur demande a pris plus de 10 jours ouvrables

**Autorité ontarienne
de réglementation
des services financiers**

25 av. Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6S6

Téléphone : 416 250-7250
Sans frais : 1 800 668-0128

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario