
Rapport de synthèse de la consultation sur les normes de service

Consultation originale : <https://www.fsrao.ca/engagement-and-consultations/fsra-service-standards>

Date limite de présentation des commentaires : 23 octobre 2020 [N° : 2020-012]

Objet de la consultation

L'ARSF met actuellement en place un système interne pour mesurer son rendement par rapport aux normes de service proposées et produire des rapports publics sur ce rendement. Les normes de service sont essentielles à un bon service public. Elles témoignent de la quête d'un niveau mesurable de rendement, auquel les intervenants sont en droit de s'attendre dans des conditions normales. L'ARSF a créé des normes pour fixer des attentes et des objectifs précis en matière de service. La consultation publique a été menée en vue d'obtenir une rétroaction sur ses normes proposées.

Ce que nous avons entendu

L'ARSF est reconnaissante des efforts qui ont été consacrés aux commentaires réfléchis qu'elle a reçus des contributeurs à propos des normes de service proposées. Les commentaires des intervenants étaient favorables à la création de normes de service par l'ARSF et généralement favorables aux normes individuelles s'appliquant à des secteurs particuliers. Les commentaires portaient sur les thèmes suivants : production de rapports et communications sur les normes de service, consultation continue des intervenants, création d'une culture de réglementation moderne, traitement des demandes de permis, dépôts de taux d'assurance automobile, traitement des plaintes, normes des caisses populaires et normes sur les régimes de retraite.

Nous remercions toutes les personnes qui ont exprimé leur point de vue.

Liste des contributeurs

1. Ontario Mutual Insurance Association
2. Desjardins Groupe d'assurances générales
3. Association canadienne des assureurs par marketing direct (ACAMD)
4. Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)
5. WFG (courtier indépendant)
6. DV Capital Corporation
7. Mainstreet
8. Compagnie d'Assurance-Vie Primerica
9. iA Groupe financier
10. Meridian CU
11. Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite
12. Association canadienne des coopératives financières
13. Bureau d'assurance du Canada
14. Membre du public

Recommandation

L'ARSF a soigneusement examiné tous les commentaires reçus. Les normes de service proposées ont été établies en tenant compte des ressources actuelles et [du budget pour l'exercice 2021-2022](#). Les changements particuliers recommandés seront examinés au cours de notre évaluation du rendement de l'ARSF par rapport aux objectifs actuels. De plus, l'ARSF s'est engagée à consulter les principaux intervenants dans le cadre du processus d'examen des normes de service en janvier 2022.

Pour le secteur des caisses populaires, l'ARSF est en train d'examiner le processus de collecte de données pour les demandes des caisses et ajoutera la communication intérimaire après 15 jours recommandée à la norme, à compter du 1^{er} avril 2021.

Commentaires sur les normes de service

N°	Intervenant	Nom complet	Résumé du commentaire	Réponse de l'ARSF
1	Ontario Mutual Insurance Association (OMIA)	John L. Taylor, président	<p>L'OMIA croit que les normes définies sont raisonnables comme point de départ. Cependant, la véritable efficacité des normes deviendra plus apparente après la présentation du rapport initial au début de 2021 et l'examen ultérieur qui sera mené une fois que les normes auront été mesurées pendant deux ans.</p> <p>Il est important à la fois que les intervenants se conforment aux normes et que l'ARSF fournisse des directives aux assureurs de façon efficace. La difficulté de l'ARSF, dans le cadre de l'évaluation de l'efficacité, consistera à faire en sorte que l'entité réglementée ne se concentre pas sur une conformité stricte et ne perde pas sa souplesse et sa réactivité à l'égard des questions de réglementation complexes auxquelles se heurtent les consommateurs et les assureurs.</p> <p>L'intervenant laisse entendre qu'au cours des dernières années, des retards</p>	<p>L'ARSF remercie l'OMIA de ses commentaires sur nos normes de service et attend avec intérêt de poursuivre cet échange.</p> <p>L'ARSF reconnaît que la transition vers une approche de supervision fondée sur les risques et la mise en œuvre de la réglementation fondée sur des principes nécessiteront l'acquisition de nouvelles compétences. Les employés de l'ARSF participent à des programmes de formation et de perfectionnement chaque année, et la création d'une formation sur la réglementation fondée sur des principes est en cours. La sensibilisation des intervenants est un aspect important de la réglementation fondée sur des principes, comme c'est déjà le cas dans le milieu de la réglementation actuel, et l'ARSF gardera en tête les commentaires de l'OMIA.</p>

			<p>inexpliqués dans l'obtention de directives et de conseils sur les demandes d'approbation et de modification de régimes de retraite ont considérablement nui aux bénéficiaires et engendré des coûts administratifs inutiles.</p>	
2	<p>Desjardins Groupe d'assurances générales</p>	<p>Sam Palmerio</p> <p>Christian Jobidon Vice-président, Actuariat, souscription et analytique</p>	<p>Desjardins convient avec l'ARSF que des normes de service sont essentielles à un bon service public, et il est favorable aux cibles des normes de service qui ont été proposées par l'ARSF. Il se réjouit de voir que l'ARSF publiera des rapports publics trimestriels sur son rendement à compter de janvier ou février 2021.</p> <p>L'intervenant est favorable à l'objectif prévoyant qu'au moins 80 % des permis d'agent d'assurance seront délivrés dans les 10 jours suivant la réception d'une demande complète. Les délais de traitement des permis d'agent ont été une source de préoccupation et ont considérablement nui à l'intervenant.</p>	<p>L'ARSF remercie Desjardins de ses commentaires favorables à nos normes de service et attend avec intérêt de poursuivre cet échange.</p>
3	<p>Association canadienne des assureurs par marketing direct (ACAMD)</p>	<p>Catherine Allman</p> <p>Alain Thibault Président et chef de la direction</p>	<p>L'ACAMD s'est déclarée favorable à la transparence de l'ARSF, en particulier la publication de ses objectifs de rendement, son engagement à produire des rapports trimestriels à partir de 2021, et l'examen de ses normes et processus de service. L'ARSF fait en sorte que les assureurs et les</p>	<p>L'ARSF prend note de la recommandation de l'ACAMD concernant les normes et les délais s'appliquant aux dépôts de taux. L'ARSF évalue actuellement les résultats réels associés à ces normes et demandera des commentaires au Comité consultatif technique pour le renouvellement de la réglementation des taux d'assurance</p>

conducteurs en Ontario puissent avoir des attentes réalistes à l'égard des processus réglementaires importants.

Dans le cas des dépôts de taux d'assurance ne visant pas les voitures de tourisme, des dépôts soumis selon le processus abrégé, des dépôts de taux soumis selon la formule intégrale, et des dépôts de règles de souscription, d'avenants et de formulaires, l'ARSF s'attend à respecter ses normes de 80 à 90 % du temps. Pour les 10 à 20 % de dépôts qui ne respectent pas la norme, l'ACAMD recommande que l'ARSF fixe un délai maximal pour prendre une décision à leur égard.

L'ACAMD compte parmi ses membres des employés du service à la clientèle de première ligne qui détiennent des permis d'agent obtenus dans des provinces ou des territoires autres que l'Ontario et qui servent des clients à ces endroits. Les retards dans le traitement des demandes de permis envoyées à l'ARSF peuvent limiter leur capacité de servir les clients jusqu'à ce que leur permis soit approuvé. Pour disposer du plus grand nombre d'agents qualifiés possible afin de répondre à la demande des consommateurs, l'ACAMD serait favorable à un délai de traitement de 10 jours pour les demandes de permis et

[automobile](#), auquel participent des membres de l'ACAMD, afin d'étudier cette recommandation particulière plus en profondeur.

L'ARSF remercie l'ACAMD de ses commentaires favorables et attend avec intérêt de poursuivre cet échange.

			de renouvellement complètes, et à un délai maximal pour rendre une décision sur certaines normes relatives aux dépôts de taux.	
4	Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)	Brent Mizzen Lyne Duhaime, vice-présidente principale, Politiques et réglementation des marchés	<p>L'ACCAP est favorable aux normes de service et croit qu'elles démontrent l'engagement de l'ARSF envers la responsabilisation et la transparence.</p> <p>Le traitement rapide des demandes de nouveaux permis est important pour l'industrie et le service à la clientèle, en raison du nombre de titulaires de permis qui s'approchent de la retraite et des difficultés auxquelles se heurtent les nouveaux participants pour établir leur cabinet. Le maintien en poste des nouveaux conseillers est difficile en général.</p> <p>La soumission laisse entendre qu'il y a trois secteurs dans lesquels l'ARSF devrait envisager de fixer des normes de rendement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un nombre de sièges pour l'examen du Programme de qualification du permis d'assurance-vie (PQPAV) qui est proportionnel au nombre de candidats certifiés; • des normes sur le délai nécessaire au renouvellement d'un permis d'agent d'assurance-vie; 	<p>L'ARSF remercie l'ACCAP de ses commentaires favorables à nos normes de service et attend avec intérêt de poursuivre cet échange.</p> <p>En ce qui a trait aux trois points soulevés par l'ACCAP, vous trouverez les réponses de l'ARSF ci-dessous :</p> <p>Examens du PQPAV – La COVID-19 a suscité d'énormes difficultés pour la poursuite de la plateforme d'examen du PQPAV. Tous les examens en personne ont été interrompus depuis près de six mois. Pendant ce temps, les cours préalables à l'obtention du permis ont continué d'être offerts de façon virtuelle, ce qui a créé un arriéré sans précédent de candidats à l'examen. Cet arriéré a considérablement diminué grâce à l'utilisation d'examens virtuels, qui sont tenus 22 heures par jour, 6 jours par semaine, ce qui permet d'offrir 300 modules d'examen par jour. L'ARSF croit que l'offre d'examens en ligne permettra d'éliminer l'arriéré de candidats et d'accepter de nouveaux candidats certifiés, lorsque la situation reviendra à la normale. L'ARSF continuera de travailler avec le fournisseur des examens afin de renforcer les capacités</p>

- des normes concernant les questions d'aptitude des agents, en particulier dans les cas où une dénonciation d'un représentant en assurance-vie a été déposée.

en cas d'événements imprévus dans l'avenir.

Norme sur le renouvellement des permis d'assurance-vie – L'ARSF compte publier d'autres renseignements sur le processus de renouvellement. Certaines exigences législatives doivent être respectées avant qu'un permis ne puisse être délivré ou renouvelé. Le système d'octroi de permis est conçu pour accélérer les demandes de renouvellement qui répondent clairement à tous les critères. Les demandes qui sont moins claires ou qui ne répondent pas aux critères ne profiteront pas d'un traitement accéléré. Ces renouvellements relèveront de la norme de service de 10 jours. Nous faisons tous les efforts possibles pour travailler avec le titulaire de permis afin d'obtenir les clarifications requises pour respecter cette norme.

Questions concernant l'aptitude des agents – L'aptitude des agents est au cœur des exigences à remplir pour obtenir un permis et continuer de le détenir. Les assureurs transmettent [des formulaires de dénonciation d'un représentant en assurance-vie](#) à l'ARSF en cas d'allégation d'inconduite grave, qui contiennent des renseignements sur l'inconduite alléguée. Chaque dénonciation est examinée d'après divers résultats réglementaires possibles. L'ARSF compte examiner les normes d'aptitude durant l'exercice 2021-2022 pour

				éclaircir ce processus, les critères et l'éventail des résultats possibles.
5	WFG (courtier indépendant)	Terrance Dubois	Commentaire de WFG concernant les pratiques commerciales des caisses en ce qui a trait aux frais de quittance et aux clauses de pénalité des caisses.	Les normes de service de l'ARSF énoncent le niveau de service auquel peut s'attendre le public ou une entité réglementée dans le cadre de ses interactions avec l'ARSF. Votre commentaire fait état d'une pratique commerciale que vous remettez en question. Le commentaire a été transmis au groupe de l'ARSF responsable des pratiques commerciales des caisses populaires aux fins d'examen.
6	DV Capital Corporation	Daniel Vyner	En ce qui a trait à l'efficacité de l'octroi des permis dans le secteur du courtage hypothécaire, l'intervenant suggère que l'ARSF mette en œuvre des normes pour les titulaires de permis existants qui souhaitent transférer leur permis à une autre maison de courtage hypothécaire. Cela accélérerait une démarche courante pour les agents, courtiers et maisons de courtage en hypothèques.	L'ARSF regrette les problèmes éprouvés lors du transfert d'un permis d'une maison de courtage à une autre et reverra son processus. Il s'agit d'un processus courant et il n'a pas été conçu pour se prolonger de la sorte.
7	Mainstreet	Janet Grantham	Les représentants de Mainstreet suggèrent de hausser l'objectif pour le rapport d'examen final dans les 60 jours pour le faire passer de 65 % à un minimum de 80 %.	La recommandation a été transmise au groupe de l'ARSF responsable des caisses populaires aux fins d'examen. L'ARSF a élaboré les normes de service en fonction de sa capacité à offrir le service à l'aide des employés et du temps actuellement à sa disposition. Elle travaillera à atteindre les objectifs et à s'approcher des objectifs ambitieux, et elle modifiera la norme, au besoin, durant les intervalles entre les

				réexamens établis.
8	Compagnie d'Assurance-Vie Primerica	Beethoven Crasco	Des représentants de la Compagnie d'Assurance-Vie Primerica ont remarqué que l'ARSF ne permet pas aux conseillers financiers d'associer leurs codes de permis à leur nom, contrairement aux agents et courtiers en hypothèques. Les représentants ont également remarqué, au cours d'un examen des permis de vente de fonds communs de placement, que l'ARSF interdit à ceux qui vendent ces fonds d'associer leur permis à leur nom. Pour faire preuve d'équité envers tous les secteurs, l'ARSF permettra-t-elle à tous ces représentants d'associer leurs codes de permis à leur nom pour que les membres du public sachent qu'ils sont autorisés à faire des affaires?	L'ARSF est en train d'établir un cadre de protection du titre des professionnels des finances. Elle a récemment terminé la consultation publique et a pris note de votre commentaire.
9	iA Groupe financier	Réal Gagné	L'intervenant laisse entendre que la norme de 45 jours pour répondre aux questions propres à un régime, sans régime particulier et générales n'est pas raisonnable. En jours ouvrables, cela correspond à plus de deux mois, en excluant les jours fériés. Une réponse devrait être fournie aux questions d'ordre général dans les 15 jours ouvrables.	L'ARSF remercie l'Industrielle Alliance de ses commentaires. Cette norme de service a été élaborée en fonction de la capacité de l'ARSF à offrir le service à l'aide des employés et du temps actuellement à sa disposition. L'ARSF vérifiera s'il est possible d'ajuster la norme de service pour les questions d'ordre général. L'ARSF a établi les intervalles entre les réexamens afin d'évaluer les normes et les objectifs par rapport à son rendement trimestriel. Un réexamen complet de toutes

				<p>les normes est prévu pour janvier 2022.</p>
<p>10</p>	<p>Meridian CU</p>	<p>Ras, Michael Directeur, Relations gouvernementales et relations avec les intervenants</p>	<p>Meridian remercie l'ARSF d'avoir entrepris cette importante démarche pour s'améliorer et pour quantifier et mesurer ses résultats par rapport à ces normes de service. L'organisme de réglementation devrait être tenu de respecter une norme élevée, notamment en matière de rapidité et de qualité.</p> <p>L'intervenant estime que la norme de traitement en 30 jours de toutes les demandes d'approbation réglementaire des caisses serait raisonnable dans la plupart des cas. Cependant, pour les demandes d'approbation réglementaire qui sont fondées sur des précédents de longue date ou considérées comme des changements mineurs à des décisions existantes, la norme pourrait prévoir un délai plus court si la caisse et l'ARSF peuvent s'entendre sur le fait que la demande est relativement simple au début du processus.</p> <p>Il existe des inquiétudes au sujet de la possibilité que les responsables de la réglementation abusent de l'énoncé qualificatif « suivant la réception de tous les renseignements exigés » pour retarder le processus, en demandant d'autres renseignements juste avant la date d'échéance pour réinitialiser le délai</p>	<p>L'ARSF remercie Meridian de ses commentaires réfléchis sur ses normes de service et attend avec intérêt de poursuivre cet échange.</p> <p>En ce qui a trait aux points soulevés par Meridian, vous trouverez les réponses de l'ARSF ci-dessous :</p> <p>Norme de 30 jours et demandes de renseignements supplémentaires – L'ARSF examine actuellement le processus de collecte de données pour la norme sur les demandes des caisses et ajoutera à la norme la communication intérimaire après 15 jours recommandée.</p> <p>Réexamen périodique et amélioration des normes de service – L'ARSF s'engage à consulter régulièrement ses comités consultatifs des intervenants et le Comité consultatif des consommateurs afin d'évaluer son rendement et d'améliorer les normes. Un réexamen complet des normes de service de l'ARSF est prévu pour janvier 2022.</p> <p>Échange d'information – La suggestion a été transmise au groupe des relations publiques de l'ARSF aux fins d'examen.</p> <p>Taux de recommandation net – L'ARSF tiendra compte de ces outils lorsqu'elle</p>

			<p>de traitement. Meridian suggère de fixer un délai provisoire de 15 jours au cours duquel l'ARSF et la caisse devront convenir que tous les renseignements pertinents ont été reçus ou que d'autres renseignements sont nécessaires. Autrement, l'ARSF pourrait mettre en place une ligne directrice qui permettrait une seule demande de renseignements additionnels qui réinitialise le délai de traitement.</p> <p>L'intervenant recommande que l'ARSF présente un rapport annuel sur son rendement d'après les normes de service au Comité consultatif des intervenants – Credit unions de l'ARSF, aux fins de discussion et d'amélioration.</p> <p>Meridian recommande l'utilisation d'un système de distribution par courriel de l'ARSF qui permettrait aux représentants des caisses de s'inscrire pour recevoir des nouvelles sur des initiatives particulières, des directives ou des consultations, qui semblent actuellement être transmises de façon ponctuelle. Le site Web de l'ARSF est généralement une bonne source de renseignements et il est bien structuré, mais les représentants des caisses ne vérifient pas tous ce site régulièrement. L'intervenant invite l'ARSF à adopter un nouveau système de taux de</p>	<p>élargira ses capacités technologiques.</p> <p>Normes de formation et de connaissances – L'ARSF reconnaît que le passage à une approche de supervision fondée sur les risques et la mise en œuvre de la réglementation fondée sur des principes nécessiteront l'acquisition de nouvelles compétences. L'ARSF est consciente que, pour appliquer une réglementation fondée sur des principes, il faudra former le personnel et adopter une approche de collaboration continue avec le secteur. Les employés de l'ARSF suivent des programmes de formation et de perfectionnement chaque année, et une formation sur la réglementation fondée sur des principes est en cours d'élaboration et sera offerte au personnel de l'ARSF avant la mise en œuvre du nouveau cadre de supervision fondé sur des principes.</p>
--	--	--	--	--

			<p>recommandation net. Ce genre de système utilise divers outils comme des sondages sur les interactions avec la clientèle afin d'améliorer l'expérience client, de déceler des tendances touchant les services et d'instaurer une discipline au sein des employés qui sauront qu'ils sont « évalués » par leurs clients.</p> <p>L'ARSF devrait également envisager des normes de formation et de connaissances qui se rapportent aux activités des caisses et au recrutement de personnes du secteur des caisses populaires pour pourvoir des postes essentiels. À mesure que les institutions financières se complexifient, et que l'ARSF et le secteur effectuent la transition vers une réglementation fondée sur des principes de type collaboratif, une norme plus élevée devra être adoptée en ce qui a trait aux compétences et à la formation continue des employés qui interagissent avec les caisses. L'intervenant suggère également de promouvoir un changement de culture qui appuie la réforme et la modernisation de la réglementation. Cette culture nécessite une compréhension plus nuancée des risques des caisses et dépend fortement de personnes bien renseignées et créatives au sein des entités sectorielles et de réglementation.</p>	
--	--	--	--	--

11	<p>Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite (ACARR)</p>	<p>Danelle Parkinson Présidente, Conseil régional de l'Ontario</p> <p>Ric Marrero Chef de la direction ACARR</p>	<p>Le Conseil régional de l'Ontario de l'ACARR applaudit l'initiative de l'ARSF sur les normes de service. L'intervenant convient que la formulation d'attentes claires concernant les délais de réponse de l'ARSF et la production de rapports sur ses progrès vers la réalisation de ces attentes aideront à améliorer la prestation de services et la responsabilisation.</p>	<p>L'ARSF remercie le Conseil régional de l'Ontario de l'ACARR de ses commentaires favorables à nos normes de service et attend avec intérêt de poursuivre cet échange.</p>
12	<p>Association canadienne des coopératives financières (ACCF)</p>	<p>Nick Best Directeur, Relations gouvernementales (Ontario)</p>	<p>L'ACCF accueille favorablement l'engagement de l'ARSF à recueillir des données et à publier des rapports sur son rendement tous les trimestres, et considère qu'il s'agit d'un pas dans la bonne direction pour instaurer une culture de la réglementation qui est adaptée aux besoins des caisses. En plus de rapports pour indiquer si un objectif a été atteint, l'ACCF recommande que l'ARSF présente, au moins une fois par année, des rapports sur l'écart entre son rendement et les objectifs fixés, ainsi que les raisons de toute lacune.</p> <p>L'intervenant recommande également que l'ARSF élabore des mesures qualitatives et produise des rapports annuels à leur égard afin de compléter les mesures quantitatives déjà définies, entre autres une cote de satisfaction</p>	<p>L'ARSF remercie l'ACCF de son appui envers les normes de service et attend avec intérêt de poursuivre cet échange.</p> <p>En ce qui a trait aux points soulevés par l'ACCF, vous trouverez les réponses de l'ARSF ci-dessous :</p> <p>Rapports sur les écarts par rapport aux objectifs – Dans la foulée du cadre des normes de services, l'ARSF a mis en place une phase de contrôle de la qualité au cours de laquelle le service d'évaluation des risques de l'ARSF examine les résultats et les écarts par rapport aux objectifs. Elle travaille ensuite avec des équipes internes pour concevoir des plans d'atténuation assortis de mesures réalisables, lorsque les écarts dépassent le seuil de tolérance acceptable. Les rapports publics de l'ARSF incluront une moyenne mobile sur quatre trimestres du rendement pour chaque</p>

basée sur des sondages et des entrevues approfondies avec des intervenants de l'ARSF.

L'intervenant laisse entendre que la norme de service s'appliquant aux approbations réglementaires serait bonifiée si l'ARSF pouvait s'engager à demander les renseignements supplémentaires nécessaires dans les 30 premiers jours, afin que les approbations soient octroyées dans un délai de 60 jours.

La norme concernant les questions d'un membre/du public et l'objectif connexe sont appropriés, mais pourraient être améliorés si l'ARSF pouvait définir en quoi consiste une « question d'un membre », comme une question envoyée par courriel à un gestionnaire des relations, un suivi sur la soumission de plans d'action ou un appel téléphonique au centre d'appels de l'ARSF.

L'examen indique que la norme de service elle-même est appropriée, mais que l'objectif de 65 % n'offre pas de prévisibilité aux caisses et devrait être augmenté pour qu'il corresponde au moins à 80 %. Même si un examen peut mener à différentes conclusions qui peuvent nécessiter un délai de plus de

norme de service, ainsi que l'écart entre la cote de rendement et l'objectif.

Mesures qualitatives – L'ARSF tiendra compte de ces outils lorsqu'elle élargira ses capacités technologiques.

Demandes de renseignements supplémentaires – Cette recommandation a été transmise au groupe responsable des caisses populaires aux fins d'examen.

Questions d'un membre/du public – Les questions des membres des caisses ou du public comprennent toutes les demandes par téléphone et par courriel transmises au groupe de l'ARSF responsable des caisses populaires. Le centre d'appels de l'ARSF est également en mesure de recevoir les questions des membres des caisses et du public. Les normes de service du centre d'appels sont indiquées sous la rubrique « Entreprises »

Rapports d'examen – Merci d'avoir signalé les préoccupations de l'ACCF au sujet du pourcentage cible. L'ARSF a élaboré ses normes de service en fonction de sa capacité à offrir le service à l'aide des employés et du temps à sa disposition. L'ARSF travaillera à atteindre les objectifs et à s'approcher des objectifs ambitieux, et elle modifiera la norme, au besoin, durant les intervalles entre les réexamens réguliers.

			60 jours pour documenter et traiter la demande, du point de vue des caisses populaires, il s'agit d'une période intensive et toute mesure qui pourrait rendre le processus plus prévisible serait favorablement accueillie.	
13	Bureau d'assurance du Canada (BAC)	Kim Donaldson Vice-présidente pour l'Ontario	<p>Le BAC croit que la qualité et la prévisibilité du service sont des attentes légitimes des Ontariens et Ontariennes lorsqu'ils ont des interactions avec le gouvernement. En établissant des normes de service, l'ARSF crée un système plus transparent et prévisible qui facilitera la tâche de tous ceux qui ont affaire à l'ARSF, car ils sauront à quoi s'attendre, et qui aidera à améliorer la prestation des services et à adopter une approche de gestion axée sur les résultats.</p> <p>Les sociétés d'assurances multirisques de l'Ontario ont hâte de voir le premier ensemble de résultats en janvier ou février 2021.</p>	L'ARSF remercie le BAC de ses commentaires réfléchis sur nos normes de service et attend avec intérêt de poursuivre cet échange.
14	Membre du public	Kuldip Sharma	<p>Quel mécanisme l'ARSF prévoit-elle adopter pour contrôler les agents non titulaires de permis qui travaillent à partir de cafés? L'intervenant s'est dit préoccupé par une fraude d'assurance commise lorsqu'un client a fourni une</p>	<p>Ce commentaire a été transmis au groupe de la surveillance des pratiques de l'industrie de l'ARSF.</p> <p>L'ARSF prend au sérieux les plaintes de fraude et d'activités sans permis. Notre</p>

			adresse dans une région éloignée pour profiter de tarifs d'assurance plus bas.	équipe des plaintes et de l'évaluation des risques examine les plaintes de cette nature que nous recevons et y donne suite. S'il y a suffisamment de preuves pour justifier une enquête, les cas les plus graves sont transmis à notre équipe de l'application de la loi aux fins d'un examen approfondi.
--	--	--	--	---