

Tableau des résultats de l'ARSF

Juin 2021

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Ontario

Table des matières

1. Résumé	3
2. Priorités intersectorielles.....	4
3. Assurance IARD (automobile)	8
4. Caisses populaires et credit unions	11
5. Assurance vie et maladie.....	13
6. Courtage hypothécaire	15
7. Régimes de retraite	17
8. Planificateurs et conseillers financiers	20

Résumé

L'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (l'« ARSF » ou l'« Autorité ») a terminé cette année son premier exercice complet d'activités. L'ARSF avait de nouveau un programme ambitieux. Nous avons continué de progresser vers l'atteinte des objectifs que nous nous sommes fixés en tant que nouvel organisme : l'efficacité de la réglementation et la mise en œuvre de priorités axées sur la transformation et tournées vers l'avenir.

Le début de la pandémie de COVID-19 à la fin du dernier exercice a perturbé nos activités et celle des entreprises des secteurs réglementés par l'ARSF. La pandémie a également eu des répercussions sur le public, les membres des caisses populaires, les bénéficiaires des régimes de pension, les investisseurs, les consommateurs et d'autres intervenants. Nos employés ont continué de faire du télétravail et d'offrir du soutien et de la stabilité aux secteurs que nous réglementons. De plus, nous avons continué de modifier les mesures réglementaires adoptées au début de la pandémie. Cela veut dire le report ou l'annulation des échéances pour le dépôt de certaines demandes de renouvellement de permis et documents liés à la réglementation, l'émission de nouvelles directives pour protéger les consommateurs et faire en sorte qu'ils bénéficient d'un traitement plus équitable et le report d'examens et de consultations non essentiels.

Le plan d'activités annuel (PAA) de 2020-2023 constitue la base des objectifs et des activités « usuels » pour l'exercice. Le PAA comprend 7 priorités intersectorielles et 15 priorités propres à un secteur. Ces priorités portent sur l'amélioration de la sécurité, de l'équité et du choix pour les consommateurs grâce à des règlements fondés sur des principes et axés sur les résultats. Les priorités ont été harmonisées au mandat, à la mission et aux orientations stratégiques de l'ARSF.

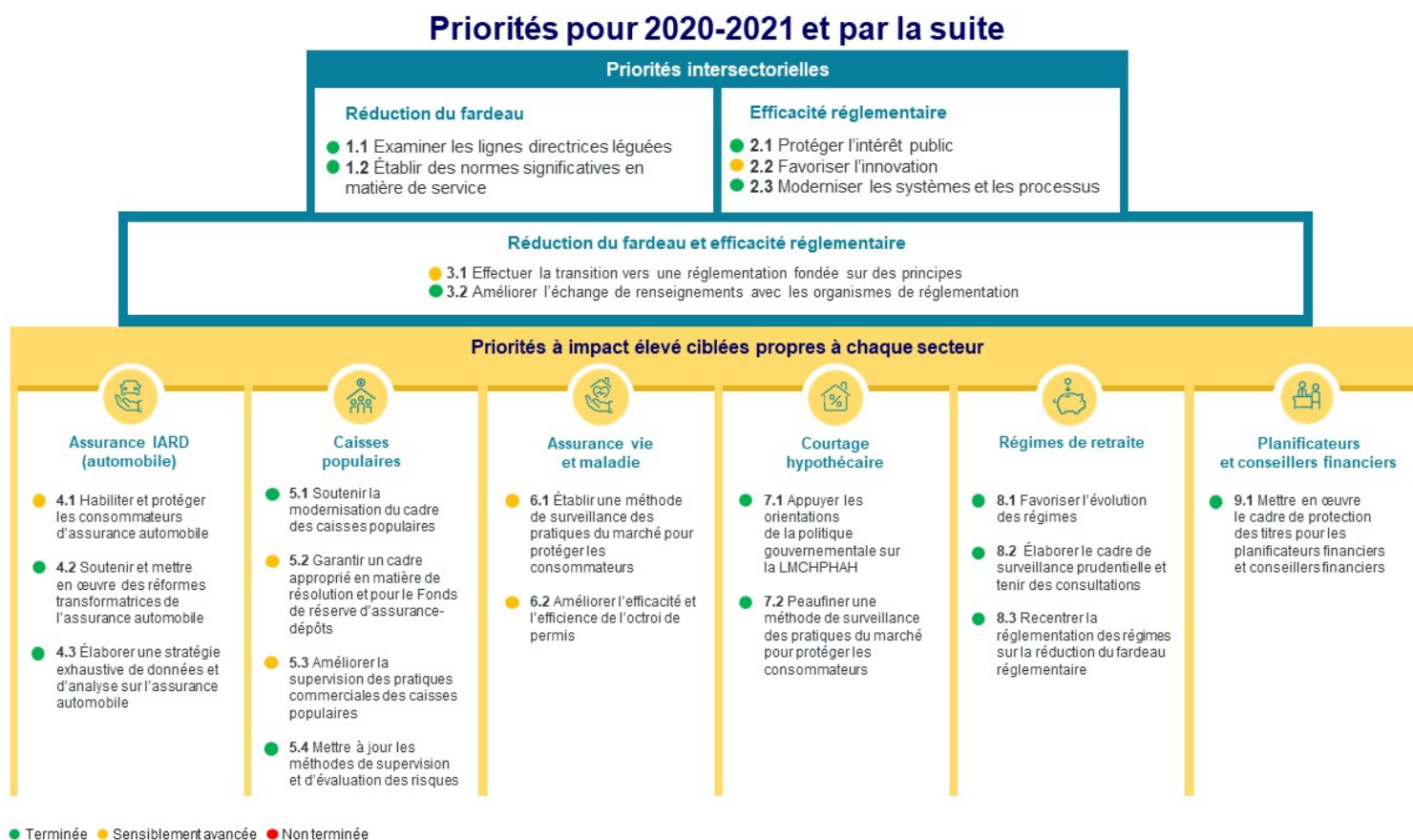
Malgré les difficultés engendrées par la pandémie, l'ARSF a connu un exercice marqué par de grandes réussites. L'Autorité a réalisé des progrès à l'égard de toutes ses priorités prévues. Au nombre de ses réalisations remarquables durant l'exercice, mentionnons :

- La convocation de notre premier Groupe de référence des résidents sur l'assurance automobile en Ontario. L'objectif du Groupe consistait à formuler des conseils pour rendre le système d'assurance automobile en Ontario plus clair, plus compréhensible et plus transparent pour les consommateurs.
- L'élaboration de la règle de protection du titre des professionnels des finances (« règle de PTPF ») et de documents d'orientation connexes. La règle de PTPF proposée définit les paramètres de mise en œuvre du cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers (PF/CF).
- La publication de plusieurs lignes directrices à l'intention des régimes de retraite en réponse aux principaux enjeux cernés par le secteur.

- La publication d'un nouvel ensemble de principes en matière de normes de services et de normes connexes. Les normes concrétisent l'engagement de l'ARSF à l'égard de la transparence et l'efficacité.
- L'examen de 30 % des lignes directrices restantes léguées par les anciens organismes de réglementation. Cela permet à l'ARSF de satisfaire à ses objectifs de réduction du fardeau réglementaire.

Afin d'atteindre ses objectifs, l'ARSF a poursuivi ses consultations publiques et ses interactions avec les comités consultatifs des intervenants, les comités consultatifs techniques et le Comité consultatif des consommateurs. Cela comprenait des discussions au sujet des priorités et des préoccupations émergentes, par exemple les plans de mesures liées à la COVID-19 de l'ARSF.

L'ARSF a créé une feuille de pointage qui illustre nos résultats relatifs aux 22 priorités figurant dans le plan d'activité annuel, et qui résume les objectif à atteindre.



1.0 Réduction du fardeau

Priorité (état au 31 mars 2021)	Objectifs
1.1 Examiner les lignes directrices léguées	<p>Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées en 2020-2021.</p> <ul style="list-style-type: none">• Réaliser un examen, puis élaborer un plan de publication de l'ensemble des lignes directrices pour chacun des secteurs.
1.2 Établir des normes utiles en matière de service	<ul style="list-style-type: none">• Tenir compte des normes de service dans les cibles de rendement des employés ou fonctions.• Démontrer une uniformité des normes pour l'ensemble de l'Autorité.

2.0 Efficacité réglementaire

**Priorité (état au
31 mars 2021)**

Objectifs

● 2.1 Protéger l'intérêt public

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées en 2020-2021.

- Effectuer des recherches sur les enjeux actuels pour les consommateurs et compiler ces recherches.
- Lancer un nouveau site Web contenant des renseignements clairs et facilement accessibles pour les consommateurs.
- Créer et publier des profils de consommateurs portant sur des enjeux propres aux secteurs.
- Mener des recherches auprès des consommateurs (selon les sujets désignés par le comité, p. ex. informer les consommateurs).

● 2.2 Favoriser l'innovation

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées durant l'exercice. Les objectifs ont été atteints selon le plan.

- Analyser les modifications réglementaires nécessaires pour soutenir l'innovation.
- Élaborer et exécuter un plan de communication afin de définir les nouveaux produits et services.

- Participer au projet pilote ou aux projets pilotes sur l'innovation globale.
- Commencer à offrir les nouveaux produits et services (dans chaque secteur).

2.3 Moderniser les systèmes et les processus

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées en 2020-2021.

- Acquérir une plateforme technologique de soutien comprenant un logiciel de gestion des interactions avec les clients, un système de gestion des cas, un système de gestion du contenu d'entreprise et des outils d'analyse de données.
- Continuer le déploiement du site Web axé sur les utilisateurs.
- Numériser ou archiver les documents imprimés existants.
- Retenir les services de fournisseurs qui offriront des services d'intégration de systèmes et de gestion du changement.
- Créer des composantes et des capacités de base à l'échelle de toute l'organisation afin de préparer la mise en œuvre des initiatives propres aux secteurs.
- Procéder à des analyses de données dans chacun des secteurs réglementés pour soutenir les activités d'élaboration de politiques et de supervision de l'ARSF.

3.0 Réduction du fardeau et efficacité réglementaire

Priorité (état au 31 mars 2021)	Objectifs
3.1 Effectuer la transition vers une réglementation fondée sur des principes	<p>Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et essentiellement achevées en 2020-2021.</p> <ul style="list-style-type: none">• Élaborer des principes.• Consulter les intervenants au sujet des principes proposés.• Publier des lignes directrices.• Consulter les divers secteurs.• Élaborer une méthode de supervision.
3.2 Améliorer l'échange de renseignements avec les organismes de réglementation	<ul style="list-style-type: none">• Mener des consultations auprès des partenaires avec qui on échange de renseignements.• Élaborer et mettre en œuvre une stratégie et une approche.• Conclure les PE réciproques avec la Banque du Canada, la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et la Financial Services Authority (C.-B.).

4.0 Secteur de l'assurance IARD (automobile)

Priorité (état au
31 mars 2021)

Objectifs

● **4.1
Habiller et
protéger les
titulaires
d'assurance
automobile**

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et essentiellement achevées en 2020-2021.

- Transformer la réglementation sur la tarification de l'assurance automobile et les formulaires et avenants des polices afin de soutenir des structures de tarification, des technologies et des modèles d'affaires novateurs et axés sur le client.
- Améliorer l'exactitude de la tarification et de la souscription en élaborant et en appliquant de nouveaux processus de supervision axés sur la gestion avancée du risque et les systèmes de conformité au sein des entités réglementées.
- Améliorer la surveillance des pratiques du marché en mettant l'accent sur le traitement équitable des consommateurs et sur des activités de surveillance ciblées dans des domaines qui peuvent poser un risque important de préjudice pour les consommateurs, comme le contournement des exigences « visant à accepter toutes les demandes » dans le secteur de l'assurance automobile, et en envisageant l'examen des normes de conduite existantes.
- Améliorer la transparence, la communication d'information et les choix offerts aux consommateurs en matière d'assurance en étudiant les comportements et les attentes des clients (leurs forces et leurs faiblesses), en améliorant les rapports publics de l'ARSF, en repérant des occasions de créer des produits qui améliorent la compréhension des consommateurs et les aident à faire des choix éclairés en matière d'assurance automobile et en explorant les possibilités de réglementation dont dispose l'ARSF concernant les actes ou pratiques injustes ou trompeurs.

- Améliorer l'efficacité du processus de délivrance de permis en simplifiant les approbations de permis pour les agents, les experts et les compagnies d'assurance.
- Mettre en œuvre le processus proposé en 2019-2020 (en consultation avec les intervenants et les organismes de réglementation) et l'utiliser pour veiller à l'application cohérente des lignes directrices sur le traitement équitable des consommateurs, notamment en ce qui a trait aux exemples de traitement acceptable ou inacceptable.

4.2
Soutenir et
mettre en
œuvre des
réformes
transform-
atrices de
l'assurance
automobile

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées en 2020-2021.

- Soutenir des réformes en vue de créer un système durable d'assurance automobile qui offre une valeur et des choix aux consommateurs.
- Appuyer et mettre en œuvre toute modification recommandée et nécessaire pour améliorer la délivrance de permis aux prestataires de services de santé (sous réserve des directives que communiquera le gouvernement en réaction aux recommandations formulées en 2019-2020 par l'ARSF).

- **4.3**
Élaborer une stratégie exhaustive de données et d'analyse sur l'assurance automobile
- Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées en 2020-2021.
- Améliorer les processus de collecte et de gestion des données sur l'assurance automobile, notamment la rapidité, la qualité, la disponibilité et l'échange de données.
 - Élaborer de nouveaux outils d'analyse et de communication de l'information pour assurer une surveillance réglementaire proactive et une prise de décisions politiques fondées sur des données probantes.
 - Évaluer l'harmonisation de l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG) avec le nouveau cadre de collecte de données et d'analyse de l'ARSF en examinant les principaux processus, rôles et responsabilités, ainsi que la gouvernance.
 - Proposer un plan de mise en œuvre après avoir mené des consultations à ce sujet.

5.0 Secteur des caisses populaires et des credit unions

Priorité (état au 31 mars 2021)

Objectifs

- **5.1**
Soutenir la modernisation du cadre des caisses populaires
- Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées en 2020-2021.
- Continuer d'aider le MFO à élaborer une nouvelle loi sur les caisses populaires et à moderniser le cadre législatif.

- Aider le MFO à élaborer des règlements en vertu de la Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions avant la promulgation de la loi en 2022.
- Mener des consultations et élaborer, proposer et (si possible) commencer la mise en œuvre de règles de l'ARSF dans des domaines où l'on pourrait disposer de l'autorité législative nécessaire.
 - Rédiger une ébauche (pour les consultations) de règles sur le capital et les liquidités.
 - Sous réserve de l'approbation du ministre, les règles sur le capital et les liquidités seront publiées en 2021-2022.
 - Approbation par le Conseil d'administration d'une ébauche (pour les consultations) de règle établissant les saines pratiques commerciales et financières.
- Mettre en œuvre la Règle sur la promotion de l'assurance-dépôts par les caisses qui remplacera le règlement administratif n° 3 de la SOAD si elle est approuvée.
- Cerner et examiner les lignes directrices et les autres documents nécessitant des modifications correspondantes afin de mettre en œuvre les nouvelles règles.
- Proposer, examiner lors de consultations et publier une ligne directrice en matière d'interprétation ainsi qu'une méthode de supervision pour les nouvelles lignes directrices de l'ARSF sur les prêts hypothécaires résidentiels.
 - Publier des lignes directrices relatives à la méthode de supervision et à l'interprétation de la réglementation en ce qui a trait aux prêts hypothécaires.
- Reconnaître d'autres lignes directrices prioritaires, mener des consultations et les publier de nouveau.
- Plan de trois ans pour l'élaboration de lignes directrices approuvé par la CCUA.

5.2
Garantir un cadre approprié en matière de résolution et pour le Fonds de réserve d'assurance-dépôts

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et essentiellement achevées en 2020-2021.

- Examiner dans le cadre de consultations et mettre en œuvre des lignes directrices sur la stratégie de résolution améliorée et le cadre du plan de redressement.
- Examiner le caractère adéquat du Fonds de réserve d'assurance-dépôts, en tenant compte des liquidités, de la solvabilité et du capital (p. ex. au moyen de scénarios de crise).
- Évaluer le caractère adéquat du Fonds de réserve d'assurance-dépôts et soumettre un rapport au MFO à cet égard.

5.3
Améliorer la supervision des pratiques commerciales des caisses populaires

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et essentiellement achevées en 2020-2021.

- Mettre en œuvre de nouvelles activités améliorées de surveillance des pratiques du marché pour les caisses populaires en proposant, en examinant dans le cadre de consultations, en publiant et en mettant en œuvre une méthode de supervision à l'appui du code de conduite du marché (CCM).
- Poursuivre la mise en œuvre d'un plan d'examen des pratiques du marché à l'appui du CCM ou de tout code similaire utilisé par le cadre de supervision.
- Poursuivre la collaboration avec les organismes chargés de la réglementation des caisses populaires au Canada en vue d'une uniformisation des pratiques de supervision des activités sur le marché.

5.4
Mettre à jour
les méthodes
de supervision
et d'évaluation
des risques

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées en 2020-2021.

Le Conseil a approuvé les objectifs suivants qui sont renouvelés pour l'exercice actuel :

- Effectuer de la recherche et des analyses préalables à la conception d'un cadre révisé de supervision selon les risques pour le secteur des caisses populaires.
- Élaborer des documents connexes au cadre de supervision selon les risques.
- Commencer des consultations visant quelques intervenants.
- Commencer à élaborer de nouveaux processus, pratiques commerciales, procédures et outils opérationnels internes.
- La mise en œuvre du cadre de supervision des caisses populaires selon les risques aura lieu après l'exercice 2021-2022.

6.0 Secteur de l'assurance vie et maladie

Priorité (état au
31 mars 2021)

Objectifs

6.1
Établir une
méthode de
surveillance des
pratiques du
marché pour
protéger les
consommateurs

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et essentiellement achevées en 2020-2021.

- Diriger l'exploration et la mise en œuvre potentielle du code de conduite sectoriel harmonisé des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) pour les intermédiaires.
- Appuyer les principes du traitement équitable pour l'assurance vie et maladie en faisant ce qui suit :
 - Mener des recherches sur les politiques et des examens de supervision ciblés.
 - Évaluer différents canaux de distribution lors de l'évaluation des pratiques du marché.
 - Élaborer une proposition de méthode d'application du cadre de supervision et réglementaire pour chacun des canaux de distribution qui dépendent des agents généraux de gestion (AGG), notamment en évaluation les canaux de distribution pour comprendre comment les assureurs, les agents et les AGG interagissent avec le public durant le processus de vente.
 - Former une équipe d'évaluation de la conduite des agents et élaborer un cadre de supervision.
 - Examiner des solutions pour améliorer la surveillance proposées par le groupe de travail G4 sur la réglementation (Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc., Association canadienne des agences indépendantes de courtage d'assurance vie, Courtiers indépendants en sécurité financière du Canada et Association des conseillers en finances du Canada).

6.2
Améliorer
l'efficacité de
l'octroi de
permis

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et essentiellement achevées en 2020-2021.

- Élaborer un processus commun pour recueillir et compiler des statistiques sur l'octroi de permis, de la date de l'attribution jusqu'à l'approbation de tous les produits.
- Créer une capacité de produire des rapports et de créer des paramètres essentiels qui aideront à veiller à ce que l'ARSF respecte les normes de niveau de service, répondre à la demande croissante et informe les titulaires de permis au moyen d'échéanciers d'approbation sensés en temps réel.
- Effectuer une analyse des lacunes dans les processus de diligence raisonnable, les exigences législatives et les systèmes de GI-TI actuels de l'ARSF afin de mettre en place des processus d'octroi et de renouvellement de permis efficaces.
- Accroître l'échange de renseignements avec d'autres organismes de réglementation, lorsque cela est possible.
- Établir des critères en vue de la publication des attentes en matière de services pour les demandes de permis et de la mise en œuvre des normes de service.

7.0 Secteur du courtage hypothécaire

Priorité (état au
31 mars 2021)

Objectifs

● **7.1 Appuyer les orientations de la politique gouvernementale sur la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques***

Priorité répartie sur plusieurs années pour laquelle de nombreuses activités essentielles ont été achevées en 2020-2021.

- Réduire le fardeau administratif lié aux exonérations de permis accordées pour les opérations hypothécaires commerciales.
- Établir de nouvelles catégories de permis.
- Encourager la réglementation des prêteurs privés.
- Rehausser les normes en matière de formation pour les agents et les courtiers.

7.2
Établir une
méthode de
surveillance
des pratiques
du marché pour
protéger les
consommateurs

Priorité répartie sur plusieurs années dont voici quelques activités essentielles planifiées et achevées en 2020-2021.

Méthode de supervision pour les placements hypothécaires consortiaux (PHC) non admissibles.

- Soutenir la mise en œuvre de la surveillance efficace de la réglementation des opérations visant des PHC non admissibles à la CVMO.
- Continuer de peaufiner et d'améliorer la méthode de supervision des PHC non admissibles à risque élevé.
- Maintenir la supervision des opérations précédentes visant des PHC non admissibles et des activités liées aux PHC qui ne sont pas transférées à la CVMO.

Méthode de supervision du secteur du courtage hypothécaire.

- Organiser des consultations, élaborer et mettre en place une méthode de supervision rigoureuse pour les activités et les produits à risque élevé (hormis les PHC) susceptibles de causer des préjudices aux consommateurs (ces produits/activités pourraient comprendre l'examen des maisons de courtage axé sur l'adéquation des produits) et produire une documentation adéquate.
- Poursuivre l'étroite collaboration avec le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) et le MFO en vue de favoriser une uniformisation accrue de la réglementation au Canada.

8.0 Secteur des régimes de retraite

Priorité (état au 31 mars 2021)	Objectifs
8.1 Favoriser l'évolution des régimes	<ul style="list-style-type: none">• Continuer de faire évoluer la gestion des relations afin d'en faire une compétence fondamentale pour les besoins des activités liées à la consolidation des régimes et des opérations complexes.• Former un comité consultatif chargé de trouver des moyens de dynamiser le pilier des régimes de retraite offerts par les employeurs en Ontario.• L'ARSF examinera les raisons pour lesquelles les employeurs deviennent moins enclins à offrir des régimes de retraite agréés.• Faire la promotion d'une saine administration des régimes de pension qui facilite le travail des employeurs à cet égard, qui est économique et qui peut tirer avantage de pratiques novatrices.• Veiller à ce que les travailleurs de l'Ontario soient bien renseignés au sujet de leurs indemnités de retraite et des mesures prises pour protéger ces fonds.

8.2
Élaborer
le cadre
de surveillance
prudentielle
et tenir des
consultations

- Continuer à travailler sur la viabilité financière à long terme du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) et aider le MFO dans son examen législatif du FGPR, notamment à l'aide d'une évaluation des risques financiers au moyen d'une simulation de crise.
- Élaborer et mettre en place une stratégie de placement axée sur le rendement qui convient le mieux au FGPR et qui concilie la sécurité des prestations, le rendement prévu et les besoins prévus en matière de liquidités.
- Collaborer avec des régimes de retraite conjoints pour comprendre, améliorer et documenter les normes et les pratiques exemplaires de l'industrie pour ce qui est de la détection et la surveillance des risques systémiques et des risques de liquidité, de l'utilisation appropriée d'une communication d'information sur l'effet de levier et les actifs immobilisés.
- Appliquer les apprentissages tirés d'un examen ciblé des régimes de retraite interentreprises (RRI) par une mise au point, une documentation, des consultations et une supervision à la lumière des pratiques exemplaires quant au financement, à la gouvernance et aux placements.
- Soutenir le MFO dans la mise en place d'un cadre pour les régimes à prestation cible en menant des recherches, en tenant des consultations et en formulant des recommandations par l'entremise du comité consultatif technique permanent pour les RRI.
- Commencer à élaborer et à documenter une méthode de supervision selon les risques pour les régimes à cotisations déterminées (p. ex. comportements et engagement des participants, options de retrait, placements et frais).
- Continuer à veiller à ce que le point de vue des retraités soit pris en considération dans les consultations et créer un comité d'intervenants défendant les droits des retraités.

8.3 Recentrer la réglementation des régimes sur la réduction du fardeau réglementaire

- Continuer à consacrer les ressources aux activités de réglementation à valeur élevée tout en réduisant le fardeau réglementaire.
- Actualiser le cadre d'orientation, décrire les méthodes employées, améliorer les processus et moderniser la gestion de l'information et des technologies de l'information.
- Poursuivre les travaux des comités consultatifs techniques spéciaux mis sur pied à l'automne 2019 pour se pencher sur :
 - Les participants manquants
 - Les transferts d'éléments d'actif
 - Le droit de la famille
- Reconnaître les possibilités de réduction du fardeau réglementaire et d'amélioration de l'efficacité de la réglementation pour les régimes à cotisations déterminées.
- Poursuivre l'évaluation de l'efficacité du cadre réglementaire de l'ARSF et de ses autres pratiques pour l'ensemble des types de régimes et collaborer avec le MFO pour améliorer la réglementation.
- Publier les constatations des comités consultatifs techniques spéciaux et, si cela s'applique lancer des consultations publiques au sujet de nouvelles lignes directrices. Lancer la mise en œuvre de telles méthodes et lignes directrices et d'autres modifications essentielles.
- Créer d'ici la fin de 2020 un comité consultatif technique spécial chargé de lancer ces travaux.

9.0 Secteur des planificateurs et conseillers financiers

Priorité (état au
31 mars 2021)

Objectifs

9.1
Mettre en
œuvre le
cadre de
protection
des titres pour
les planificateurs
financiers et
conseillers
financiers

- Publier des règles liées au cadre de protection des titres à des fins de consultation publique.
- Établir des processus et des critères d'approbation pour les organismes d'accréditation.
- Élaborer et documenter une méthode de supervision pour les organismes d'accréditation approuvés en vertu du cadre de protection des titres.
- Élaborer et documenter une méthode de supervision pour prendre des mesures contre les utilisateurs des titres de « planificateur financier » ou de « conseiller financier » n'ayant pas obtenu une accréditation.

**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

Courriel : contactcentre@fsrao.ca

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers

