



L'ARSF est en train  
de revoir toutes  
les directives de  
réglementation de la CSFO,  
y compris, mais sans  
s'y limiter, les formulaires,  
les lignes directrices  
et les FAQ.

Les directives de  
réglementation existantes  
resteront en vigueur  
jusqu'à ce que l'ARSF  
en publie  
de nouvelles.

Suivez la CSFO dans les médias  
sociaux



Information corporative >

Mesures d'application >

Publications et ressources >

Explorez la CSFO

Vous êtes ici: [Accueil](#) > [À propos de la CSFO](#) > [Superintendent's Guideline](#) > Ligne directrice pour le traitement  
équitable des consommateurs de services financiers : Foire aux questions

[IMPRIMER](#)

## Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers : Foire aux questions

### 1. La Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers s'applique-t-elle à moi ou à mon entreprise?

La Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers (la Ligne directrice) vise les entreprises et les particuliers qui possèdent un permis de la CSFO ou qui sont enregistrés auprès de la CSFO pour exercer des activités en Ontario dans l'un des secteurs suivants :

- credit unions et caisses populaires;
- sociétés de prêt et de fiducie;
- courtage hypothécaire.

La Ligne directrice désigne ces entreprises et ces particuliers comme étant des titulaires de permis.

### 2. Pourquoi la CSFO a-t-elle publié la Ligne directrice?

La CSFO s'est toujours attendue à ce que les titulaires de permis traitent équitablement les consommateurs de services financiers. L'objet de la Ligne directrice est de veiller à ce que les titulaires de permis et la CSFO aient une compréhension commune de la signification d'un traitement équitable.

### 3. Que dois-je faire pour m'assurer que je me conforme à la Ligne directrice?

La Ligne directrice vise à faire en sorte que les titulaires de permis donnent la priorité aux intérêts des consommateurs. Elle propose un cadre de huit principes ou attentes à l'intention des titulaires de permis afin qu'ils aient une culture de traitement équitable intégrée à leur modèle d'affaires.

Pour vous assurer que vous vous y conformez, examinez chaque attente de la Ligne directrice et vérifiez si, et comment, vous ou votre entreprise pouvez démontrer que vous avez mis en place des politiques et des pratiques opérationnelles générales pour appuyer le traitement équitable.

### 4. Comment la CSFO évaluera-t-elle la conformité à la Ligne directrice?



 **Avis d'interruption du service en ligne**

Prière de consulter notre [calendrier des interruptions](#) prévues du service pour de plus amples détails.

Dans le cadre de ses activités de surveillance et de supervision continues, la CSFO mène des examens des pratiques du marché et des titulaires de permis. Les examens font habituellement partie des travaux de supervision que mène la CSFO, mais ils peuvent aussi découler d'évaluations des risques en fonction des dépôts, de demandes ou d'autres soumissions, de plaintes, de données de marché et de nouveaux problèmes sur le marché. La CSFO peut également procéder à ces examens de façon aléatoire. De plus, les nouveaux demandeurs de permis devront démontrer qu'ils ont envisagé et mis en place des politiques et des pratiques opérationnelles générales qui appuient le traitement équitable.

Pendant les examens, la CSFO vérifie si les titulaires de permis traitent les consommateurs équitablement. Pour l'essentiel, les attentes décrites dans la Ligne directrice figurent déjà dans les lois et règlements existants ou elles font partie des pratiques acceptées par le secteur. Par conséquent, les attentes de la CSFO à l'égard de la conduite des titulaires de permis sur le marché ne changeront pas de façon importante, mais elles nécessiteront la consignation des politiques et des pratiques opérationnelles générales connexes.