



Montréal, le 6 décembre 2024

M. Stephen Power
Directeur général par intérim
Autorité ontarienne de réglementation des services financiers
25 Avenue Sheppard Ouest, Bureau 100
Toronto, ON M2N 6S6
contactcentre@fsrao.ca

Objet: Consultation sur la proposition d'Énoncé des priorités de l'ARSF pour 2025-26

Monsieur,

Nous avons pris connaissance avec grand intérêt de la proposition d'Énoncé des priorités de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (« ARSF») pour 2025-26, soumise à titre de consultation publique.

Étant le premier groupe financier coopératif en Amérique du Nord avec plus de 465 G\$ d'actifs et 7,7 millions de membres et clients¹, le Mouvement Desjardins (le « Mouvement ») offre une vaste gamme de produits et services à l'échelle canadienne tant pour les clientèles des particuliers que des entreprises incluant la Gestion de patrimoine, l'Assurance de personnes et l'Assurance de dommages. Avec plus de 3,7 millions de clients et un volume total de prime à plus de 6,9 milliards de dollars, Desjardins Groupe d'assurances générales inc. (DGAG) et ses filiales d'assurance comptent parmi les chefs de file en assurance de dommages au Canada². La Caisse Desjardins de l'Ontario (CDO), quant à elle, est la 2^e plus grande caisse de l'Ontario avec près de 140,000 membres, 40 centres de services, et près de 14 milliard d'actifs.

Le Mouvement Desjardins souhaite soulever quelques points clés liés aux priorités et aux activités proposées par l'ARSF pour 2025-26, notamment la nécessité de promouvoir un cadre réglementaire harmonisé à l'échelle canadienne, la lutte contre la fraude, l'amélioration des relations avec les intervenants, la stratégie de collecte de données, l'innovation et l'amélioration de l'efficacité de la délivrance de permis.

Nous espérons que nos commentaires contribueront à renforcer les initiatives réglementaires pour le bénéfice de l'ensemble des parties prenantes.

Harmonisation du cadre réglementaire

Un cadre réglementaire harmonisé à l'échelle canadienne est crucial pour assurer la cohérence et l'efficacité des pratiques réglementaires au sein de l'industrie financière. Une telle harmonisation permet de réduire les divergences entre les exigences réglementaires des différentes juridictions, facilitant ainsi la conformité pour les institutions financières opérant à l'échelle nationale. De plus, elle renforce la stabilité et la résilience du secteur financier en établissant des normes uniformes, lesquelles favorisent une gestion saine et prudente des risques. En outre, un cadre harmonisé

¹ [Rapport financier au troisième trimestre de 2024](#)

² [Fiche technique aux investisseurs – T3](#)

améliore la transparence et la prévisibilité de la réglementation, ce qui est bénéfique tant pour les régulateurs que pour les entités réglementées qui pourront mieux planifier et anticiper les changements réglementaires. De même, un cadre harmonisé facilite la collaboration et la comparabilité entre les institutions des différentes provinces et celles réglementées au fédéral. Par conséquent, nous suggérons à l'ARSF de veiller à la cohérence de ses encadrements avec ceux du BSIF et autres régulateurs provinciaux. À cet effet, nous réitérons nos commentaires en ce qui a trait à l'harmonisation du Fonds de réserve d'assurance-dépôts (« FRAD ») ainsi que de la règle sur les dépôts non réclamés et sa ligne directrice connexe, qui auraient avantage à être aussi comparables que possible avec le cadre imposé aux banques.

Lutte contre la fraude

L'ARSF identifie la fraude comme étant un risque croissant au sein des secteurs financiers, un constat que nous partageons. En effet, le Mouvement Desjardins est très actif à ce propos et mène des campagnes de publicité auprès de ses membres et clients, telles que la campagne « Aiguez vos cyberréflexes » pour mieux accompagner ces derniers en promulguant divers conseils portant, notamment sur l'hameçonnage, l'arnaque de l'argent facile, l'arnaque amoureuse, la fraude à l'investissement et les bonnes pratiques transactionnelles.

Avec l'explosion des capacités technologiques dont la popularité grandissante de l'intelligence artificielle, lutter contre la fraude est de plus en plus complexe. Par ailleurs, la fraude financière n'ayant pas de frontières, nous sommes d'avis qu'une stratégie efficace pour la prévenir et la combattre devrait avoir une portée plus large que seul le secteur financier, et ce, en prônant la collaboration de plusieurs juridictions et l'inclusion des secteurs d'activités tiers, tels que le secteur des télécommunications, les grandes entreprises numériques, les forces policières, etc. En outre, nous croyons qu'il est nécessaire d'adresser tous les angles de l'écosystème complexe qu'entraîne la fraude pour obtenir le succès escompté. En ce sens, l'éducation et la sensibilisation du public deviennent primordiales et devraient également être mises de l'avant. Les institutions financières ont ainsi un rôle à jouer, entre autres dans la détection et la prévention des opérations frauduleuses, mais elles ne peuvent agir seules face aux moyens considérables employés par les fraudeurs pour dépouiller les citoyens de leurs avoirs. Il est par exemple difficile d'empêcher un client de transférer son argent au fraudeur lorsqu'il effectue lui-même les transactions, allant jusqu'à insister parfois pour faire débloquer des sommes importantes. Les régulateurs et gouvernements fédéraux et provinciaux devraient par conséquent tendre vers une approche harmonisée et cohérente de manière que toutes les institutions financières canadiennes puissent bénéficier d'encadrements cohérents, et ce, de concert avec l'ensemble des intervenants concernés.

Relations avec les intervenants

Nous apprécions l'emphase mise par l'ARSF sur le renforcement de sa relation avec les intervenants, constat que nous soulignons avec satisfaction dans nos diverses interactions.

Nous souhaitons proposer certaines initiatives préconisées par d'autres régulateurs afin d'améliorer la transparence et la prévisibilité de leurs initiatives dans leurs relations avec leurs assujettis.

Par exemple, l’Autorité des marchés financiers au Québec (« L’Autorité ») a commencé à publier régulièrement un calendrier de ses initiatives nécessitant une rétroaction des personnes intéressées, ce qui inclut notamment les consultations, les sondages et les surveillances transversales. Ce calendrier nous permet d’être plus proactifs grâce à la perspective à long terme offerte et facilite la comparaison avec les annonces des autres régulateurs.

De même, le Bureau du surintendant des institutions financières (« BSIF ») publie dorénavant ses annonces réglementaires à une date fixe et tient une journée d’information pour l’industrie à chaque trimestre. Cette approche est également très intéressante pour offrir de la prévisibilité et permet aux institutions financières d’être plus proactives dans leur planification. Les informations partagées lors de cette journée permettent aux assujettis d’obtenir des réponses à leurs questionnements, de mieux comprendre les motifs qui sous-tendent les encadrements en consultation et les travaux en cours et à venir.

Pour sa part, l’ARSF a déjà, par le passé, partagé certains calendriers des changements réglementaires à venir notamment pour les caisses populaires. Nous notons également les rencontres explicatives organisées dans le cadre des consultations réglementaires que nous accueillons favorablement. Nous recommandons à l’ARSF de systématiser ses efforts afin d’offrir une perspective intersectorielle régulièrement mise à jour de ses travaux à venir. Une transparence accrue à cet égard permettra aux institutions financières d’être mieux préparées et devrait donc mener à des échanges plus productifs avec l’ARSF.

Stratégie de données

La mise en œuvre par l’ARSF d’une stratégie de données à l’échelle de l’organisation nous apparaît tout à fait pertinente. En effet, nous constatons l’appétit croissant de l’ARSF pour la collecte de données visant à favoriser la compréhension des activités des assujettis et la prise de décisions fondées sur des données probantes ainsi que sur le risque, que ce soit pour le secteur des caisses avec l’implantation de l’initiative *Enhanced Data Collection* (EDC) ou avec l’annonce du Service de signalement des fraudes pour le secteur de l’assurance automobile. Pour les intervenants, la mise en place de l’infrastructure requise pour répondre à cet appétit demande des ressources substantielles. C’est pourquoi nous espérons que cet investissement pourra engendrer des bénéfices concrets non seulement pour l’ARSF, mais aussi pour l’industrie et leurs membres et clients.

Nous encourageons l’ARSF à renforcer le dialogue avec l’industrie afin d’offrir plus de transparence quant aux prochaines étapes de sa stratégie de consommation et de partage de données à court, moyen et long termes. Plus de clarté sur les partages envisagés de ces données et des outils qu’ils peuvent permettre de développer faciliterait la matérialisation de ces bénéfices.

De plus, nous encourageons l’ARSF à concrétiser le plus rapidement possible ses initiatives de partage de données et la mise en place d’outils disponibles pour l’industrie et les consommateurs. Par exemple, nous croyons qu’il serait intéressant de clarifier, pour le bénéfice des assujettis et de leurs membres, les avantages qu’auront généré les investissements importants que les caisses ont faits pour se conformer au projet EDC. Préconiser dans l’exercice de collecte de données la valeur ajoutée pour l’industrie et le consommateur permettra assurément d’atteindre les objectifs de

renforcement de la résilience et de stabilité du secteur financier tout en augmentant la confiance des consommateurs.

Favoriser l'innovation

L'ARSF indique qu'elle souhaite favoriser l'innovation dans ses secteurs réglementés tout en assurant une application de la loi efficace, opportune et proportionnée. Or, nous constatons parfois que son approche d'encadrement et de surveillance ne reconnaît pas pleinement le rôle des activités interprovinciales dans la solidité des entités ontariennes, notamment dans le partage des risques et l'efficacité atteinte par la centralisation des ressources.

Nous comprenons que l'ARSF cherche à favoriser la résilience du secteur des caisses et encourager la collaboration entre celles-ci. Une innovation intéressante serait de permettre aux caisses de créer des structures qui leur sont propres, telles que l'implantation de structures interprovinciales ou de groupes financiers intégrés. Avoir un accès facilité aux ressources de *credit unions* et caisses à l'extérieur de la province peut également privilégier le partage de services et la mutualisation des risques entre elles, le tout au bénéfice des membres et clients.

Améliorer l'efficacité de la délivrance de permis

Nous appuyons les efforts de l'ARSF visant à améliorer sa prestation de services concernant la délivrance de permis. Nous avons cependant certaines suggestions additionnelles pour améliorer l'efficacité et la transparence de l'exercice.

Tout d'abord, nous sommes d'avis qu'il serait utile de distinguer les nouvelles demandes de permis des renouvellements, et ce, pour toutes les catégories de permis supervisées (agent d'assurance, assurance d'entreprise et agent/courtier en hypothèque). Cette façon de faire serait plus transparente et faciliterait la planification pour les inscrits.

Afin d'assurer une plus grande transparence en ce qui concerne les données relatives à la délivrance des permis, nous suggérons à l'ARSF de présenter des données plus granulaires pour le mois précédent. Actuellement, l'ARSF affiche seulement le nombre total de demandes traitées et le pourcentage de demandes traitées dans le délai de 20 jours. Ces données granulaires pourraient inclure :

- des données segmentées par nouvelle demande et renouvellement;
- l'ensemble des demandes soumises (pas que celles complétées);
- les demandes sectorielles soumises/complétées;
- le pourcentage d'achèvement des accords de niveau de service par secteur.

De plus, particulièrement pour les permis du secteur de l'assurance, certaines modifications pourraient être apportées au processus de délivrance de permis pour mieux prendre en compte les informations susceptibles d'affecter l'éligibilité et préalablement divulguées. Actuellement, l'application demande de divulguer des informations au sujet des faillites, des poursuites, des casiers judiciaires, des décisions prises par d'autres organismes d'attribution de permis ou de réglementation, ainsi que d'autres informations relatives à l'emploi. Cependant, aucune distinction à cet égard n'est apportée lors des renouvellements pour les informations déjà divulguées. En conséquence, lors des renouvellements, il faut à nouveau divulguer ces

informations causant un traitement manuel de la demande. Comme ces enjeux ont déjà été analysés au moment de la demande initiale de permis, nous sommes d'avis que les demandes de renouvellement devraient distinguer les enjeux déjà divulgués des nouveaux événements survenus depuis l'obtention du permis. Cela permettrait de traiter plus efficacement les renouvellements de permis tout en assurant la protection du public et en permettant aux agents de fournir le service à leurs clients.

Au nom du Mouvement Desjardins, nous remercions l'ARSF pour cette occasion offerte de partager nos présents commentaires.

Pour tout besoin d'information additionnelle, n'hésitez pas à communiquer avec les soussignés.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations les plus distinguées.

La directrice principale Affaires réglementaires,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Giuseppina Marra', written in a cursive style.

Giuseppina Marra, CPA auditrice, IAS.A

Cc. :

M. William Boucher, directeur général, Caisse Desjardins Ontario

Mme Marie-Andrée Alain, vice-présidente et chef de la conformité et protection des renseignements personnels

M. Pierre-Alexandre Braeken, vice-président Risques non financiers et chef des risques technologiques et cyber