



Commission des services financiers
de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

Juin 2003

Introduction

En vertu de l'article 11 de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est tenue de présenter au ministre des Finances et de publier, au plus tard le 30 juin de chaque année, un énoncé des priorités qu'elle se propose de suivre pendant l'exercice financier suivant. Le présent document constitue le sixième énoncé des priorités de la CSFO. Il décrit les priorités d'ordre stratégique, identifie les principaux défis qui se posent à la CSFO, souligne les initiatives prévues pour l'exercice à venir et fait état des récents progrès réalisés dans le cadre des projets importants. Il établit également de quelle manière on prévoit mesurer les progrès réalisés dans le cas de priorités désignées.

Trois éléments principaux composent la CSFO : le Conseil, le Tribunal des services financiers (TSF) et le surintendant et son équipe. La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions*, les caisses populaires, les courtiers en prêts hypothécaires et les coopératives de l'Ontario.

Chaque année, la CSFO travaille de concert avec des intervenants, y compris des représentants des secteurs réglementés et des consommateurs, afin de déterminer les projets qui, selon eux, devraient faire partie de l'Énoncé des priorités.

- - - - -

Notre mandat

Afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés, la CSFO fournit des services réglementaires qui protègent les consommateurs et appuient un secteur des services financiers sain et concurrentiel.

Notre vision

La CSFO s'engage à demeurer un organisme de réglementation vigilant, équitable et proactif et à adopter une approche constructive et réceptive à l'égard du marché des services financiers de l'Ontario.

- - - - -

Principaux défis

La convergence et l'harmonisation

Les effets de la mondialisation, de la convergence et de la consolidation continuent d'avoir d'importantes répercussions sur le secteur des services financiers. Les marchés cherchent des moyens de tirer profit des limites disparaissant rapidement qui régissent les types d'entreprises qu'il est possible de constituer à l'échelle mondiale, ainsi que le moment, l'endroit et la façon de les constituer. Au fur et à mesure que la pression à l'égard de la convergence s'intensifie, les autorités de réglementation prennent des mesures pour harmoniser les opérations et offrir aux secteurs financiers un régime de réglementation plus efficace et rentable.

Le défi est de travailler de concert avec d'autres autorités de réglementation et groupes d'intervenants pour harmoniser la réglementation des compétences et secteurs. La CSFO continuera de collaborer avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) à des projets visant la coordination des activités de réglementation et la création suggérée d'un nouveau cadre réglementaire.

Les conditions du marché

Malgré l'incertitude économique qui règne, les perspectives financières du Canada et de l'Ontario demeurent vigoureuses. Les secteurs réglementés cherchent à élaborer des solutions novatrices et à long terme pour répondre aux conditions du marché parfois difficiles. Il est primordial que la CSFO comprenne parfaitement les réalités qui exercent des contraintes sur les industries de ces secteurs. Au nombre des contraintes figurent la hausse des coûts, l'évolution démographique, l'incidence de la technologie et les coûts et la complexité des structures de réglementation.

Le défi est de travailler de concert avec les secteurs réglementés pour répondre de manière efficace aux réalités actuelles du marché.

Les questions réglementaires

L'objectif de préserver la santé et le dynamisme des marchés tout en protégeant les consommateurs par le biais d'une réglementation appropriée constitue l'élément pivot de la CSFO. Cette responsabilité réglementaire doit tenir compte à la fois des réalités d'un marché incertain et des exigences d'un régime de protection des consommateurs éprouvé.

Le défi est d'élaborer une politique réglementaire qui répond convenablement aux questions complexes d'ordre financier auxquelles font face les secteurs réglementés tout en protégeant le consommateur.

La technologie

L'évolution technologique continue d'avoir une incidence sur le secteur des services financiers. Les secteurs réglementés par la CSFO s'appuient sur les progrès réalisés dans le domaine des communications électroniques pour mieux servir leurs clients. Il incombe à la CSFO de mettre à niveau l'expertise technique dont elle dispose afin d'offrir aux intervenants la prestation de services électroniques efficaces et sûrs.

Le défi est d'améliorer la capacité du personnel de la CSFO de répondre aux demandes formulées par les secteurs réglementés en matière de prestation de services électroniques et que la CSFO soit en mesure de répondre à ces demandes.

Le consommateur

Le profil du consommateur de services financiers a évolué grâce à l'influence grandissante que procure la technologie et à l'accessibilité de renseignements de plus en plus complets. Bon nombre de consommateurs ont joué un plus grand rôle dans le processus décisionnel lié à l'achat de leurs services financiers. Ce revirement de responsabilité procure aux consommateurs un incitatif de taille pour comprendre à la fois les marchés et le rôle de l'autorité de réglementation. Au cours des dernières années, la confiance du public à l'égard des aspects des marchés financiers a été ébranlée; le consommateur d'aujourd'hui attend de l'autorité de réglementation qu'elle préserve l'intégrité du système.

Enjeux pour la CSFO

Dans le but de relever les défis susmentionnés, il faut établir des priorités bien définies et déterminer les initiatives nécessaires à leur réalisation.

La CSFO a établi les priorités suivantes pour l'année à venir. Puisque chacune d'elles est importante aux yeux de la CSFO, elles ne sont pas énumérées dans un ordre particulier :

- I. Promouvoir et coordonner une approche nationale à l'égard des questions d'ordre réglementaire.
- II. Appliquer des approches fondées sur le risque dans l'élaboration des politiques et procédures opérationnelles.
- III. Amender les politiques et procédures opérationnelles et proposer des modifications à la législation et aux règlements afin de suivre le rythme de l'évolution des marchés.
- IV. Employer judicieusement la technologie pour assurer la prestation des services.

La CSFO considère que les priorités fondamentales qu'elle s'est donnée pour l'an 2002-2003 et les initiatives prévues en lien avec ces priorités auront une répercussion positive sur les consommateurs. La poursuite de ces priorités et initiatives nous donne confiance de combler le besoin des consommateurs d'être bien renseignés sur nos services financiers.

Priorités stratégiques de la CSFO

I. Promouvoir une approche nationale coordonnée aux questions réglementaires

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Jouer un rôle prépondérant dans le cadre des initiatives suivantes du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) et du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA):

Forum conjoint -

- ▶ travailler à l'harmonisation plus poussée des cadres de travail réglementaires des valeurs mobilières et de l'assurance qui touchent les fonds communs de placement et les contrats individuels à capital variable (CICV), plus particulièrement en ce qui a trait aux exigences en matière de divulgation des points de vente;
- ▶ travailler à l'instauration de lignes directrices sur les régimes de capitalisation (RC), harmonisées à l'échelle nationale, pour les secteurs des régimes de retraite, de l'assurance et des valeurs mobilières;
- ▶ tenir des consultations sur le document intitulé «Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier» qui traite du projet du Forum conjoint d'élaborer un ensemble de principes et de pratiques communs relatifs à la vente de produits et services par tous les intermédiaires financiers présents dans plus d'un secteur d'activité;
- ▶ collaborer avec les représentants de l'industrie afin d'améliorer davantage les activités du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF);

ACOR -

- ▶ continuer de travailler sur les principes réglementaires en vue de proposer un modèle de loi sur les régimes de retraite;
- ▶ travailler à l'élaboration continue d'un accord de réciprocité révisé pour les régimes de retraite comptant des participants dans plusieurs provinces;
- ▶ travailler à la mise en oeuvre de lignes directrices harmonisées relativement à la gouvernance des régimes de retraite;
- ▶ tenir des consultations sur les modifications recommandées aux règles qui régissent le placement des caisses de retraite;

CCRRA -

- ▶ accroître l'harmonisation inter-provinciale dans la réglementation qui touche les agents et les courtiers;
 - ▶ évaluer s'il y a lieu de modifier la loi afin de protéger la confidentialité des renseignements liés aux vérifications d'auto-évaluation réalisées par les compagnies d'assurance;
 - ▶ instaurer le Test du capital minimal harmonisé au sein des compagnies d'assurance multirisques de l'Ontario; et
 - ▶ mettre en place des catégories d'assurance et des définitions harmonisées à l'échelle nationale.
- Travailler, avec le Bureau du surintendant des institutions financières (BSFI) et les autres provinces, à l'harmonisation de projets de «gestion prudente du portefeuille».
 - Collaborer avec le BSIF en vue de réduire les exigences et les directives à l'endroit des établissements de services financiers.
 - Coordonner avec le Ministère des Finances l'initiative es projets des *credit unions* d'étendre leur expertise à l'échelle nationale.

Nous mesurerons l'atteinte de ces résultats par :

- Les progrès réalisés en matière de coordination et de rationalisation des processus réglementaires dans les compétences et les secteurs.

II. Application d'approches fondées sur le risque lors de l'élaboration de politiques et de procédures opérationnelles

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Élaborer une approche fondée sur le risque en matière de surveillance des placements de caisses de retraite.
- Établir les exigences relatives à l'Examen dynamique de suffisance du capital et surveiller la mise en oeuvre des exigences touchant les actuaire nommés par les sociétés constituées sous la juridiction de l'Ontario.
- Poursuivre l'approche fondée sur le risque en matière de délivrance des permis, de conduite sur le marché, de surveillance et de mise en application en ce qui a trait à la réglementation des compagnies d'assurance, des *credit unions* et des caisses populaires et des intermédiaires.
- Améliorer la surveillance et l'évaluation du système des centres d'évaluation désignés.
- Accroître la mise en exécution des lois pour réagir aux abus à l'égard du système de l'assurance-automobile.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- La réponse aux situations à risque élevé dans les secteurs réglementés sera plus efficace et opportune.

III. Amender les politiques et procédures opérationnelles et proposer des modifications à la législation et aux règlements afin de suivre le rythme de l'évolution des marchés

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Travailler de concert avec les intervenants à la création d'une base de données relativement à la facture standard d'assurance et mettre sur pied une infrastructure pour surveiller l'efficacité des réformes en matière d'assurance-automobile.
- Apporter des améliorations au système des centres d'évaluation désignés par la mise à jour et l'élaboration de nouvelles lignes directrices et l'instauration d'un programme d'auto-vérification.
- Entreprendre un examen du système de classification des risques et des règles de souscription du secteur de l'assurance-automobile.
- Établir une démarche réglementaire relativement aux services parajuridiques et surveiller la mise en oeuvre d'un régime de réglementation.
- Mettre à jour le plan statistique automobile et le plan statistique des indemnités d'accident légales de l'Ontario.
- Mettre à jour le Code des pratiques pour le règlement des différends, les formulaires et les procédures connexes afin de répondre aux pressions exercées par les marchés et aux modifications apportées à la législation et aux règlements.
- Continuer de travailler avec le Ministère et les intervenants en vue de développer un régime de réglementation pour les escomptes de police d'assurance-vie.
- Continuer de travailler de concert avec le ministère des Finances et le secteur à l'identification de modifications à la Loi sur les courtiers en hypothèques et à l'élaboration de recommandations à cet égard.
- Ajouter des ressources supplémentaires et concevoir des politiques et procédures opérationnelles améliorées pour régler les retards dans l'étude des régimes de retraite.
- Continuer de travailler avec les représentants du secteur coopératif en vue d'établir et de recommander les changements à apporter à la législation actuelle.
- Collaborer avec le ministère des Finances et les intervenants pour étudier la suppression des restrictions liées à l'occupation et à la propriété à l'intention des agents d'assurance.

- Travailler de concert avec le ministère des Finances en vue de considérer l'intégration des exigences du Programme de qualification du permis d'assurance-vie à la réglementation.
- Travailler avec la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD) afin d'améliorer la gestion des credit unions. Cela implique de s'assurer que les rôles et responsabilités sont clairement définis de sorte que les credit unions sont opérés dans les meilleurs intérêts de leurs membres et de la mise en place d'un système efficace de résolution des différends au sein des credit unions.
- Collaborer avec la SOAD, ses membres, les associations de l'industrie et le ministère des Finances afin de déterminer les responsabilités de la SOAD à l'égard de la solvabilité des institutions membres.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- Les secteurs constateront les progrès réalisés à l'égard des changements à la législation et aux règlements proposés ainsi que les modifications réelles apportées aux politiques et procédures opérationnelles de la CSFO.

IV. Employer judicieusement la technologie dans la prestation des services

Afin d'atteindre cet objectif, la CSFO s'engage à entreprendre les initiatives suivantes :

- Améliorer l'accès à l'information des intervenants par le biais de l'actualisation continue du site Web de la CSFO.
- Instaurer un lien pour assurer la liaison entre le site Web de la CSFO et certains champs de la base de données des régimes de retraite.
- Éliminer progressivement la version imprimée du *Bulletin sur les régimes de retraite* et offrir aux intervenants un accès électronique en direct au contenu des bulletins par le biais du site Web redessiné de la CSFO.
- Convertir le système actuel de rapport du Centre d'évaluation désigné (CED) en un système Web.
- Instaurer le classement électronique des formulaires de résolution de différends.
- Concevoir le troisième volet du Système d'application Internet (SAI) qui permettra la délivrance de permis en direct à d'autres intermédiaires réglementés par la CSFO.

- Faire passer le Système automatisé de communication de renseignements techniques à l'égard des taux et des classements (SACRTTC) du statut de projet pilote à celui de système entièrement mis en place de façon à ce que toutes les compagnies d'assurance-automobile l'emploient pour soumettre électroniquement leurs demandes.

L'atteinte de ces objectifs sera mesurée ainsi :

- Le service à la clientèle offert aux intervenants de la CSFO sera amélioré grâce à l'accessibilité accrue aux services électroniques.

Le financement de la CSFO

En vertu de l'article 25 de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, le lieutenant-gouverneur en conseil peut imposer à toutes les entités qui font partie d'un secteur réglementé une cotisation relativement aux frais et dépenses que le ministère des Finances, la Commission ou le Tribunal auront engagés. Le ministre des Finances a également le pouvoir de déterminer le montant des cotisations à être remboursées par les secteurs réglementés pour les services fournis par la CSFO.

À l'heure actuelle, la CSFO perçoit les cotisations auprès de deux secteurs réglementés, soit ceux des régimes de retraite et des courtiers en hypothèques. De plus, les cotisations sont établies en tenant compte de trois des secteurs réglementés par la CSFO soit ceux des assurances, des *credit unions* et des caisses populaires, et des sociétés de prêt et de fiducie.

Dans l'établissement de l'administration des mécanismes de financement, la CSFO a établi qu'elle :

- serait équitable;
- refléterait l'utilisation des ressources de la CSFO;
- permettrait une prévisibilité raisonnable des frais réglementaires;
- serait simple à gérer; et
- serait souple et facile à modifier.

La CSFO s'est également engagée à respecter les principes suivants en mettant sur pied ses mécanismes de financement :

- les revenus ne doivent pas excéder les dépenses prévues pour chaque secteur;
- les coupures seront minimales et les modifications tiendront compte de l'effet des cotisations sur le marché; et
- la CSFO sera redevable auprès des intervenants pour l'efficience et la qualité des services rendus.

Énoncé des priorités de 2002

Rapport sur les initiatives principales

Le cadre réglementaire

- La CSFO a collaboré avec le ministère des Finances et des intervenants de l'industrie à la mise en oeuvre des modifications au régime d'assurance-automobile. Un comité directeur chargé de la mise en oeuvre et des groupes de travail individuels ont été créés pour s'attaquer :
 - à la mise à jour des formulaires relatifs à l'assurance-automobile;
 - au cadre de travail pour la gestion d'un processus de dépôt des demandes à l'intention des parajuridiques;
 - aux lignes directrices pré-approuvées du cadre en matière de troubles associés au coup de fouet cervical;
 - aux modifications aux procédures et aux lignes directrices du Centre d'évaluation désigné (CED); et
 - aux questions relatives à la communication et à la formation.
- La CSFO a défini le rôle de l'actuaire nommé dans les compagnies d'assurances en modifiant la *Loi sur les assurances*.
- La CSFO a défini le rôle du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA) relativement à l'indemnité d'accident légale que doit verser un assureur dans le cas où une décision de règlement aurait été rendue en vertu des modifications apportées à la *Loi sur les assurances* et à la *Loi sur le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles*.
- La CSFO a étendu l'approche fondée sur le risque à la surveillance des régimes de retraite en mettant sur pied un projet de surveillance des placements.
- La CSFO a effectué un test pilote de l'auto-vérification des CED.

Une approche nationale à l'égard des questions de réglementation

- Le Forum conjoint a publié, à des fins de consultation, un énoncé des Principes et pratiques relatifs à la vente de produits et services dans le secteur financier.
- Le Forum conjoint a rédigé des propositions en vue d'harmoniser et de mettre à jour la réglementation sur les fonds communs de placement et les contrats individuels à capital variable. De plus, le 13 février 2003, il a publié un document de consultation sur la divulgation des points de vente.

- Le Forum conjoint et ses groupes constituants ont approuvé les Principes de réglementation révisés pour les régimes de capitalisation (RC). Les lignes directrices proposées pour la mise en oeuvre des principes ont été rédigées en collaboration avec un groupe de travail constitué de représentants de l'industrie. Une consultation est prévue en avril 2003.
- Le Forum conjoint a collaboré avec les industries du secteur des services financiers au lancement du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF). Il s'agit d'un service national en une seule étape qui vient en aide aux consommateurs de services financiers ayant des plaintes à formuler. Afin de soutenir le RCSF, la CSFO a apporté des changements à la démarche de service de l'ombudsman des assurances.
- L'ACOR a approuvé les principes et lignes directrices révisés en matière de gestion des régimes de retraite. Un outil de mise en oeuvre a été conçu avec l'aide d'un groupe de travail composé de représentants de l'industrie et sera soumis à l'ACOR aux fins d'approbation.
- L'ACOR a poursuivi l'élaboration des principes suggérés à l'égard d'un modèle de loi sur les régimes de retraite présentement en rédaction et qui devrait faire l'objet d'une consultation en 2003.
- L'ACOR a établi des recommandations en vue de modifier les règles d'investissement fédérales. La consultation est prévue en 2003.
- Le CCRRA CCIR et les Canadian Insurance Services Regulatory Organizations (CISRO) ont instauré le Programme de qualification du permis d'assurance-vie sur une base obligatoire à l'échelle du Canada, en janvier 2003.
- Le CCRRA a mené un sondage à l'échelle du pays sur le commerce électronique.
- Les membres du CCRRA se sont mis d'accord sur l'établissement de catégories d'assurance et de définitions harmonisées à l'échelle nationale. L'Ontario compte les instaurer en 2003.

Utilisation efficace de la technologie

- La CSFO a conçu le Système automatisé de communication de renseignements techniques à l'égard des taux et des classements (SACRTTC), un système Web de dépôt par voie électronique de demandes d'assurance-automobile, et elle en a fait l'essai, dans le cadre d'un test pilote.
- La CSFO a lancé le deuxième volet de son Système d'application Internet (SAI) qui permet aux employés des compagnies d'assurance d'amorcer la démarche de délivrance de permis des nouveaux agents d'assurance éventuels ou encore de transférer ou de mettre fin au parrainage d'un agent par le truchement d'Internet.
- La CSFO a présenté le classement électronique des services de résolution de différends.
- La Division de l'assurance-automobile (DAA) et la Direction de la conformité et de la délivrance des permis (DCDP) de la CSFO ont toutes deux reçu un Certificat argent lors de la foire de la fonction publique axée sur la qualité qui s'est déroulé à Toronto. Ces récompenses visaient la reconnaissance du système SACRTTC de la DAA et celle du deuxième volet du SAI de la DCDP.

Le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage indépendant composé de 9 à 15 membres (le 31 mars 2003, on en comptait 12), y compris un président et deux vice-présidents. Le Tribunal détient la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confère la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* ainsi que les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent d'autres lois. Il a également la compétence exclusive de régler toutes les questions de droit ou de fait soulevées au cours des instances. De plus, le Tribunal a le pouvoir d'établir les règles de pratique et de procédure à respecter au cours des instances et d'ordonner à une partie de rembourser les frais engagés par une autre partie ou par le Tribunal au cours d'une instance.

Le Tribunal a établi les priorités suivantes pour l'exercice financier 2003-2004 :

- terminer l'examen et la révision des règles de pratique et de procédure du TSF;
- poursuivre l'examen et la révision des formulaires et des directives de pratique à l'égard des demandes et de la remise en cause des difficultés financières;
- revoir, élaborer des formulaires et des instructions pour répondre aux besoins et questions soulevés dans d'autres catégories d'audiences du Tribunal (autres régimes de retraite, assurances, courtiers en prêts hypothécaires, credit unions, caisses populaires, au besoin);
- rédiger un code d'éthique et terminer l'établissement des lignes directrices relativement aux conflits d'intérêt touchant les membres du Tribunal;
- passer en revue le manuel des audiences du Tribunal et le mettre à jour ;
- poursuivre l'élaboration des normes de rendement et de service du Tribunal; et
- mettre sur pied et tenir à jour un index de toutes les décisions rendues par le Tribunal lesquelles seraient classées selon le sujet, la problématique et les sections pertinentes des lois respectives.

Conclusion

Sont énoncées dans le présent document les priorités stratégiques de la CSFO pour l'exercice à venir. Nous nous réjouissons à la perspective de collaborer avec l'industrie, les consommateurs et les autres intervenants du domaine à la poursuite de nos objectifs, et de favoriser ainsi un marché équitable, efficient et efficace des services financiers, marqué par une concurrence saine et une bonne protection des consommateurs.

Bryan P. Davies
Directeur général,
Commission des services
financiers de l'Ontario
et
Surintendant des services financiers

Martha Milczynski
Présidente
Commission des services
financiers de l'Ontario
et
Présidente, Tribunal des services financiers