

Énoncé des priorités pour 2017

Message du président du conseil et du président-directeur général

Le secteur des services financiers est le deuxième secteur d'activité en importance en Ontario. La croissance économique et la stabilité financière de la province et du pays en dépendent. C'est pourquoi la réglementation de ce secteur et de plus de 89 000 personnes et sociétés titulaires de permis de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) constitue une importante responsabilité.

L'an dernier, le Comité consultatif d'experts nommé par le gouvernement pour examiner les mandats de la CSFO, du Tribunal des services financiers (TSF) et de la Société ontarienne d'assurance-dépôt (SOAD) a présenté son rapport final au ministre des Finances.

Le rapport recommandait des changements importants et positifs pour l'avenir de la réglementation des services financiers en Ontario, comme l'attribution de pouvoirs accrus à l'organisme de réglementation qui renforceraient sa capacité de faire appliquer des règlements.

À l'automne 2016, le gouvernement a adopté une loi pour créer et établir les paramètres de base de l'Office de réglementation des services financiers (ORSF) – un nouvel organisme de réglementation indépendant et souple qui serait « davantage centré sur les consommateurs et améliorerait la protection des consommateurs, des investisseurs et des bénéficiaires de régimes de retraite ».

Depuis, le gouvernement a créé un Secrétariat temporaire pour appuyer la mise sur pied de l'ORSF. Cependant, il s'agit d'un projet complexe dont la réalisation exigera du temps, et pour lequel le gouvernement doit encore prendre de nombreuses décisions.

En attendant, la CSFO demeure l'organisme de réglementation des services financiers de l'Ontario, et le TSF continuera d'entendre des causes dans les affaires touchant les services financiers. Nous travaillerons avec diligence pour continuer d'améliorer notre efficacité et notre réceptivité tout en nous montrant souples et agiles. Les priorités de la CSFO pour le prochain exercice reflètent son intention d'encourager l'innovation et de renforcer les attentes afin de traiter les consommateurs et les bénéficiaires des régimes de retraite de façon équitable – des thèmes importants qui touchent des besoins d'aujourd'hui et concordent avec ceux de demain.

Florence A. Holden
Présidente intérimaire, Commission des
services financiers de l'Ontario
Présidente intérimaire, Tribunal des services
financiers

Brian Mills
Directeur général et
surintendant des services financiers,
Commission des services financiers de
l'Ontario

À propos de la CSFO

Le mandat de la CSFO, défini par la loi, consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs qu'elle réglemente.

Utilisant une approche fondée sur le risque pour appliquer la législation, la CSFO réglemente le secteur des assurances, y compris les fournisseurs de services qui soumettent des factures aux assureurs automobiles pour des demandes d'indemnités d'assurance-automobile, ainsi que les secteurs des régimes de retraite, des credit unions et des caisses populaires, des courtiers en hypothèques, des coopératives et des sociétés de prêt et de fiducie.

La démarche adoptée par la CSFO pour respecter les obligations que lui impose la loi en matière de réglementation est décrite en détail dans son [cadre réglementaire](#). Relevant du ministre des Finances, la CSFO obtient également l'approbation de ses projets et de son orientation par la présentation de son [plan d'activités](#) et rend compte de ses activités principales dans son [rapport annuel](#).

Priorités de la CSFO

L'article 11 de la Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario exige que la CSFO publie chaque année un énoncé des priorités qu'elle se propose de suivre et des raisons pour lesquelles elle a adopté ces priorités.

L'Énoncé des priorités pour 2017 procure un instantané des objectifs de la CSFO pour le prochain exercice. En 2017-2018, la CSFO continuera de centrer ses principales activités et initiatives sur sept aspects prioritaires :

1. Assurer la conformité du secteur des services financiers aux lois et règlements;
2. Favoriser une divulgation adéquate de l'information pour permettre aux consommateurs et aux bénéficiaires des régimes de retraite de prendre des décisions éclairées;
3. Faire connaître les interventions de la CSFO sur le marché des services financiers;
4. Créer des processus communs et intégrés grâce aux solutions de technologie intégrée;
5. Améliorer la collecte, l'utilisation et l'échange de renseignements sur le marché;
6. Être une organisation souple et agile;
7. Influencer sur la conception des politiques de réglementation provinciales, nationales et internationales.

Si la CSFO a réalisé d'importants progrès en ce qui concerne ces priorités, elle y voit cette année l'occasion de pousser plus avant son travail en se concentrant sur les thèmes du traitement équitable des consommateurs et de l'innovation.

Traiter les consommateurs de façon équitable

Dans le marché complexe et interrelié des services financiers d'aujourd'hui, le traitement équitable des consommateurs dans tous les secteurs financiers – ainsi que la stabilité et la force de l'ensemble du marché financier qui en découlent – est une nécessité.

Traiter les consommateurs de façon équitable, c'est donner la priorité à leurs intérêts. C'est prendre le temps de comprendre leurs besoins et en faire un peu plus pour s'assurer qu'ils comprennent les risques et leurs responsabilités. Le concept n'est pas nouveau, mais il est d'une importance capitale, parce que les services financiers touchent la vie de tous les Ontariens.

La CSFO reconnaît la nécessité de donner aux consommateurs et aux bénéficiaires des régimes de retraite l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées à propos de leur avenir financier. La CSFO fera donc cette année une grande place à la conformité du secteur aux lois et aux règlements, en particulier en ce qui a trait à la divulgation des risques et à la responsabilité des consommateurs. La CSFO élaborera de nouveaux outils et établira de nouveaux partenariats pour accroître le niveau de littératie financière des Ontariens et les aider à repérer et à éviter la fraude.

La CSFO et ses partenaires sectoriels ont une responsabilité commune de traiter les consommateurs et les bénéficiaires des régimes de retraite de façon équitable. C'est la raison pour laquelle la CSFO sensibilisera la population à ses activités et à ses attentes à cet égard en continuant à publier des conseils et des bulletins d'information et en organisant d'autres colloques et d'autres rencontres avec ses intervenants. Ces occasions lui fourniront en outre un forum où échanger des renseignements sur le marché relativement aux tendances et aux domaines susceptibles d'être améliorés en vue d'aider les participants du secteur à prendre des mesures pour accroître la protection des consommateurs.

La CSFO continuera également à appuyer les discussions, les politiques et les projets lancés à l'échelle nationale grâce à sa participation dans les organismes suivants :

- Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR);
- Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association (CARR);
- Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA);
- Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA);
- Agence statistique d'assurance générale (ASAG);
- Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH).

Un certain nombre de ces groupes sont engagés dans des travaux qui permettront de donner aux consommateurs et aux bénéficiaires des régimes de retraite un accès à des documents d'information plus clairs, d'accroître leur sensibilisation et leur éducation, ainsi que de mettre davantage d'accent sur l'expérience des consommateurs. Et nous appuyons un grand nombre de ces initiatives. Ainsi, la CSFO appuie le CCRRA dans l'élaboration d'un nouveau relevé de compte pour les fonds distincts qui comblera les lacunes relevées en matière de protection des consommateurs et permettra aux investisseurs de prendre des décisions plus éclairées.

Enfin, mentionnons que le comité chargé d'examiner les mandats, le Fonds monétaire international et le vérificateur général de l'Ontario ont tous souligné l'importance de la protection des consommateurs dans la réglementation des services financiers.

Faciliter l'innovation

Les marchés stimulent la création de produits, de services et de modèles de prestation à la fois nouveaux et novateurs. Si l'émergence de la technologie financière offre de nouvelles possibilités, elle comporte également de nouveaux défis pour tous ceux qui sont touchés.

Dans sa [Lettre de mandat de septembre 2016 au ministre des Finances](#) , la première ministre de l'Ontario précise qu'elle souhaite que la province « favorise le développement d'une économie dynamique, innovatrice et en expansion ». Le secteur fait preuve d'un intérêt certain pour la discussion et la mise en œuvre de solutions novatrices, et la CSFO reconnaît la nécessité de trouver des façons de moderniser la réglementation des services financiers pour tenir compte de l'évolution rapide de la sphère numérique.

À titre d'organisme de réglementation, la CSFO doit trouver un équilibre entre l'adaptation rapide aux innovations en matière de produits et services et la nécessité de prendre le temps de s'assurer que les intérêts des consommateurs sont protégés et que les exigences législatives et réglementaires sont respectées. C'est pourquoi les relations de la CSFO avec les intervenants du secteur, les autres organismes de réglementation au Canada et les législateurs sont si importantes. Beaucoup de partenaires du secteur excellent à nous faire connaître leurs innovations à un stade précoce et à partager avec nous leurs renseignements sur les marchés.

En intensifiant ses efforts pour collaborer avec eux aux stades précoces du développement des produits et des services, la CSFO sera en meilleure position pour saisir de nouvelles occasions et s'y adapter.

Cette année, par exemple, la CSFO s'efforce de permettre une utilisation élargie de la preuve d'assurance-automobile électronique. Il s'agit d'une avancée dans le secteur de l'assurance qui est déjà en œuvre dans d'autres pays, notamment aux États-Unis. L'an dernier, grâce à sa collaboration avec des partenaires du secteur et de la réglementation, la CSFO a approuvé une utilisation limitée de la carte d'assurance-automobile électronique (carte rose) dans le cadre d'une solution d'assurance intérimaire pour le covoiturage. À la suite des consultations tenues par le CCRRA et des recommandations provenant des intervenants du secteur, la CSFO ainsi que d'autres organismes de réglementation du Canada iront de l'avant avec cette importante initiative.

Si le gouvernement de l'Ontario prend des décisions sur la réglementation globale des services financiers dans la province, la CSFO continuera à investir dans des façons de moderniser et de soutenir ses activités grâce aux innovations apportées aux technologies et aux pratiques commerciales, créant chaque fois que c'est possible des processus communs et intégrés. Ce travail augmentera la conformité du secteur et permettra à la CSFO d'être un organisme de réglementation plus efficace et plus réceptif dans le paysage changeant actuel.

À propos du Tribunal des services financiers

Le [Tribunal des services financiers \(TSF\)](#)  est un organisme décisionnel indépendant qui, à la demande des personnes touchées, entend les appels relatifs aux décisions rendues et aux décisions proposées par le surintendant de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD).

Le TSF a la compétence exclusive pour exercer les pouvoirs qui lui sont conférés par la [Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario](#)  et d'autres lois lui conférant des pouvoirs ou lui attribuant des fonctions.

Priorités du TSF

Maintenir en place un groupe de membres compétents pour rendre des jugements

De concert avec le ministère des Finances et le Secrétariat des nominations, le TSF poursuivra ses efforts en vue de nommer un nombre suffisant de membres compétents pour répondre à la charge de travail qu'il prévoit. Il continuera à assurer la formation adéquate de ses ressources

internes et externes pour faire en sorte que les membres du tribunal aient la formation et les compétences appropriées pour entendre les affaires dont le tribunal est saisi et auxquelles ils sont affectés.

Dialogue avec les spécialistes du droit

Le TSF continuera son dialogue avec les spécialistes du droit par l'entremise de son Comité consultatif juridique pour discuter de questions liées à ses règles, pratiques et procédures pour les audiences. Le TSF continuera à recevoir un rapport annuel du président du comité.

Revoir les règles, pratiques et procédures du TSF

Le TSF examinera au besoin les règles, pratiques et procédures en fonction des modifications apportées à son mandat ainsi qu'à la loi dans son ensemble. Il examinera et révisera au besoin les normes de rendement pour s'assurer que les services d'arbitrage sont offerts de façon efficace par les ressources disponibles.

Renseignements supplémentaires au sujet de la CSFO

Pour des renseignements supplémentaires au sujet de la CSFO, veuillez communiquer avec nous :

Téléphone : (416) 250-7250

No sans frais : 1-800-668-0128

ATS sans frais : 1-800-387-0584

Courriel : contactcentre@fscs.gov.on.ca

Site Web : www.fscs.gov.on.ca

Twitter: [@CSFOTweets](https://twitter.com/CSFOTweets) 

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2017

This document is also available in English.