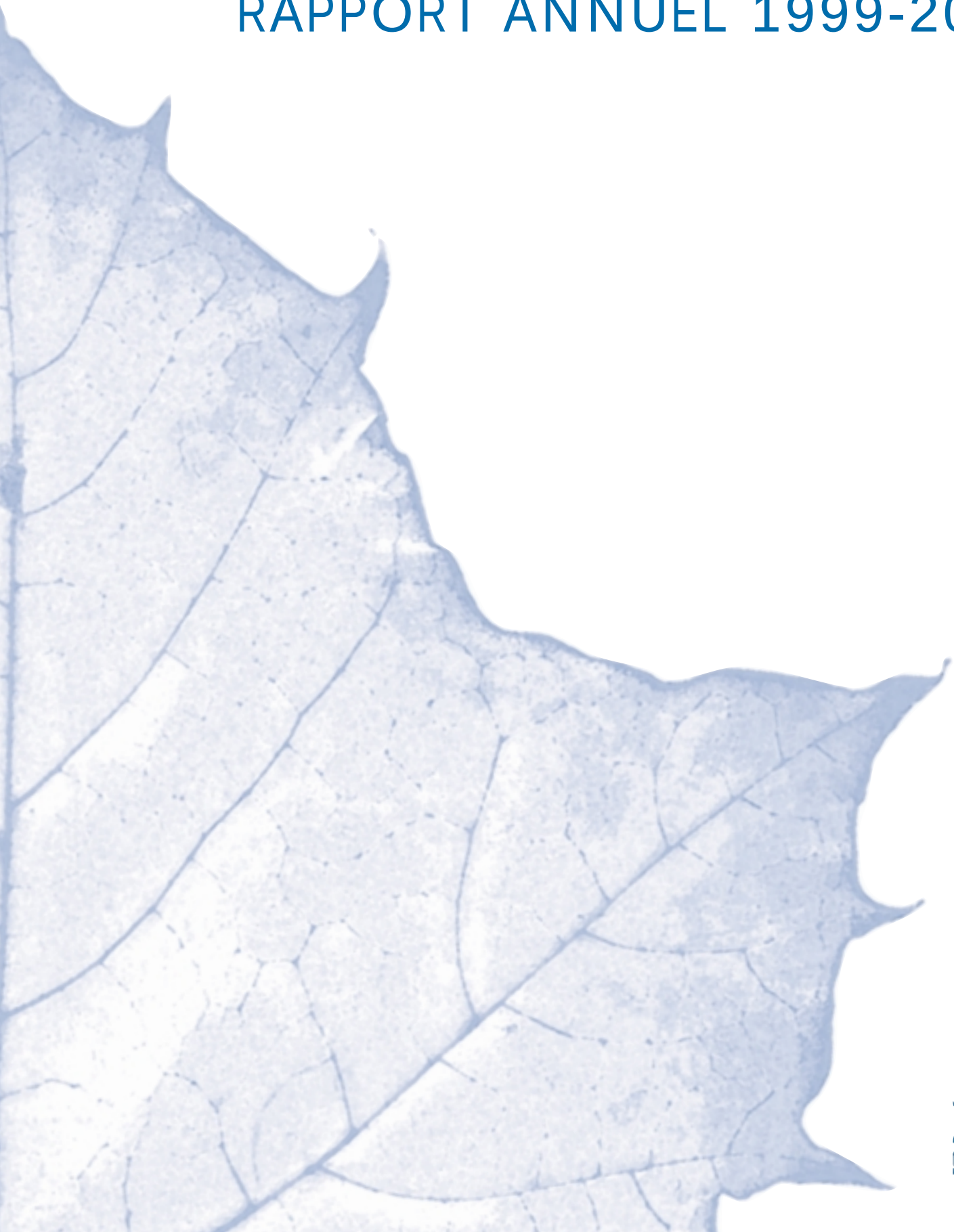


COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL 1999-2000





COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

RAPPORT ANNUEL 1999-2000**RAPPORT DE LA SURINTENDANTE SUR LES ASSURANCES 1999****Table des matières**

Rapport annuel

Message de la présidente et de la directrice générale	2
Profil de la CSFO et des secteurs réglementés	7
Service à la clientèle : Portrait statistique de la CSFO au travail	11
Rapport de rendement par rapport aux objectifs	18
Renforcer la défense des intérêts des consommateurs par la diffusion de l'information ...	18
Améliorer l'efficacité du fonctionnement ainsi que le service	19
Simplifier le contexte de la réglementation	22
Encourager la conformité	28
Renforcer les assises organisationnelles de la Commission	28
Le Groupe de règlement des différends : une décennie de réussites	30
Rapport du Bureau de l'ombudsman des assurances	35
Rapport du Tribunal des services financiers et sommaire des audiences	39
Organigramme	50
 Rapport du vérificateur et états financiers	 53
 Rapport de la surintendante sur les assurances 1999	 71
 Énoncé des priorités 2001-2002	 115

Message de la présidente et de la directrice générale

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a terminé sa deuxième année complète d'activité en 1999-2000. Ce fut une période féconde en événements et en réussites qui a été marquée par des progrès substantiels par rapport aux objectifs stratégiques fixés dans l'énoncé des priorités de la CSFO ainsi que par de nouveaux développements importants.

Nous continuons à observer des changements notables sur le marché des services financiers du Canada et nous prévoyons que le rythme de l'évolution ira en s'accroissant. Non seulement les frontières traditionnelles qui définissaient autrefois les produits et les services des secteurs supervisés par la CSFO ont pratiquement disparu, mais les frontières qui séparaient le champ d'activités de la CSFO du secteur des valeurs mobilières sont également devenues plus floues. Dans le budget du printemps publié en mai 2000, le gouvernement de l'Ontario a annoncé que la CSFO et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) seront fusionnées en un seul organisme qui réglementera le secteur des services financiers de la province.

Le nouvel organisme représente une nouvelle étape logique dans l'évolution du cadre de réglementation de l'industrie des services financiers – un processus qui a commencé avec la création de la CSFO elle-même. Créée le 1^{er} juillet 1998, la CSFO est née de la fusion de la Commission des assurances de l'Ontario (qui comprenait le Groupe de règlement des différends et le Bureau de l'ombudsman), de la Commission des régimes de retraite de l'Ontario et de la Division des établissements de dépôt du ministère des Finances. En même temps, le Tribunal des services financiers est entré en activité.

Tout comme la CSFO s'est regroupée en un seul organe de réglementation plus efficace, le nouvel organisme donnera une force et une cohérence nouvelles à la supervision de l'industrie et à la protection des intérêts des consommateurs et des investisseurs dans tous les secteurs financiers. En accord avec les tendances internationales, l'approche adoptée sera axée sur la réglementation fonctionnelle – une réglementation qui vise la nature du produit et du service plutôt que le type d'établissement ou le canal de distribution.

Le présent rapport annuel passe en revue le travail de la CSFO au cours de l'exercice financier prenant fin le 31 mars 2000.

Énoncé des priorités de la CSFO

La CSFO mesure ses progrès par rapport aux objectifs définis dans son énoncé annuel des priorités qui est publié avant le 1^{er} juillet de chaque année. L'énoncé des priorités de la CSFO pour l'exercice 2000-2001 visait les cinq objectifs suivants :

- Renforcer la défense des intérêts des consommateurs par la diffusion de l'information;
- Améliorer l'efficacité du fonctionnement ainsi que le service;
- Simplifier le contexte de la réglementation;
- Encourager la conformité;
- Renforcer les assises organisationnelles de la Commission.

Au cours de sa deuxième année d'activité, la CSFO a poursuivi sa mission, c'est-à-dire qu'elle s'est efforcée d'être un organisme de réglementation efficace, équitable et tourné vers l'avenir, avec une présence

constructive et vigilante sur le marché des services financiers de l'Ontario. La CSFO a aussi joué un rôle majeur dans les initiatives de réglementation prises au palier national.

Information des consommateurs

Les consommateurs sont confrontés à un éventail impressionnant de produits et de services financiers, chacun avec ses risques et ses avantages particuliers qui ne sont pas nécessairement évidents. Dans un tel environnement, il est de plus en plus important d'aider les membres du public à maîtriser la situation en augmentant leurs connaissances. La CSFO a tiré parti de la technologie pour enrichir ses efforts d'information des consommateurs. Un nouveau site Web intéressant permet aux utilisateurs de télécharger des renseignements sur les activités et les services de la CSFO et d'utiliser les liens proposés pour explorer des sites connexes.

Pour compléter ces initiatives, la CSFO a mis à jour et augmenté sa série appréciée de publications à l'intention des consommateurs qui y trouvent des conseils pratiques sur des sujets comme les droits de pension, l'achat d'assurance-automobile et d'assurance-santé en voyage et l'accès à un compte de retraite immobilisé. Le Groupe de règlement des différends a collaboré avec le Barreau du Haut-Canada pour créer une série originale de programmes d'information sur le processus de règlement des différends.

Amélioration de l'efficacité du fonctionnement et du service

Organisme soumis aux principes de la récupération des coûts, la CSFO vise l'excellence dans ses activités commerciales et cherche à dispenser des services de réglementation opportuns et de haute qualité tout en réduisant les coûts au minimum – y compris les coûts d'observation pour les secteurs réglementés.

Les travaux associés à la préparation du passage à l'an 2000 ont permis à la CSFO et à ses interlocuteurs d'effectuer la transition sans heurt tout en tirant parti des nouvelles technologies pour améliorer les communications ainsi que les services opérationnels et réglementaires dans tout l'organisme. Un projet de développement des affaires électroniques, lancé en janvier 2000, permettra de construire un modèle des meilleures pratiques pour aider la CSFO à s'acquitter par voie électronique de ses tâches auprès des secteurs réglementés et du public. C'est grâce à la technologie des affaires électroniques que des liens automatisés ont pu être établis entre les bases de données d'information électroniques et le site Web de la CSFO, ce qui a permis de publier des renseignements clés à l'intention des parties intéressées et de jeter les bases des applications à venir dans ce domaine.

Pour assurer une supervision réglementaire plus efficace tout en réduisant ses interventions, la CSFO a continué à chercher comment utiliser la technologie électronique pour appliquer une réglementation fondée sur le risque. La Direction des régimes de retraite est passée à un système fondé sur le risque pour surveiller la situation financière des régimes de retraite. Des critères d'évaluation des risques ont été définis et mis à l'essai et permettront d'évaluer automatiquement les régimes et de mettre en évidence ceux qui doivent être examinés de plus près. La supervision fondée sur le risque est une méthode plus efficace par rapport aux coûts qui permet à la CSFO de concentrer ses ressources sur les secteurs qui posent problème et de réduire les coûts d'observation de l'industrie.

La seconde étape de l'examen des pratiques à l'échelle de l'organisme de la CSFO a permis d'apporter des améliorations majeures aux activités qui ont un effet sur la réglementation des régimes de retraite, des *credit unions* et des coopératives. Des mesures d'efficacité opérationnelle ont permis d'éliminer certains

chevauchements avec d'autres organismes. Par exemple, l'*Ontario Mutual Insurance Association* a été chargée, au nom de la CSFO, d'examiner les sociétés mutuelles d'assurance agricole pour s'assurer qu'elles satisfont aux normes et aux besoins d'information de la CSFO. La CSFO a également simplifié les procédures d'offres de valeurs mobilières par les coopératives.

Encouragement à la conformité volontaire et réduction de l'intervention

Pour réussir, une industrie des services financiers doit être fondée sur la confiance du public. Cette confiance dépend à la fois de l'intégrité des pratiques commerciales de la vaste majorité des compagnies et des parties intéressées, et de la vigilance dont font preuve des autorités de supervision comme la CSFO pour protéger l'intérêt public. La CSFO combine une supervision et une application strictes avec des activités destinées à promouvoir la conformité volontaire et à réduire l'intervention.

Les déficiences de déclaration de la part de certains régimes de retraite, malgré des avis répétés de la CSFO, ont causé de sérieuses préoccupations. Après consultation avec différents intervenants, la CSFO a élaboré et mis en œuvre un processus dont l'objet est de poursuivre les défauts de déclaration, d'exiger la conformité et, si nécessaire, d'intenter des poursuites devant les tribunaux.

Pour promouvoir la conformité, la CSFO s'efforce de veiller à ce que les secteurs réglementés comprennent clairement leurs obligations législatives et réglementaires et se tiennent au courant de l'évolution des exigences. Les politiques, procédures et décisions sont publiées régulièrement et postées dans le nouveau site Web de la CSFO. Ces publications comprennent environ 200 politiques relatives aux régimes de retraite dernièrement révisées et mises à jour. La CSFO utilise également la consultation et la communication pour

renforcer l'encadrement qu'elle offre aux secteurs réglementés.

Simplification du contexte de la réglementation

Les facteurs en jeu dans la fusion à venir de la CSFO et de la CVMO concernent les organismes de réglementation des services financiers du pays tout entier. Le nouveau marché national des services financiers exige une approche réglementaire qui soit équitable, simplifiée et coordonnée entre les secteurs et les territoires de compétence. La CSFO a continué à jouer un rôle moteur au sein du Forum conjoint des Autorités de réglementation du marché financier qui regroupe les organismes de réglementation des assurances, des valeurs mobilières et des régimes de retraite du Canada pour examiner du point de vue national les questions en rapport avec la protection du public. L'objectif est de mieux défendre les intérêts des consommateurs en harmonisant et en rationalisant la réglementation des services et des produits financiers dans tout le pays tout en réduisant les formalités administratives et en aplanissant le terrain pour l'industrie.

Le Forum conjoint a pris différentes initiatives dans le but d'offrir le même niveau de protection aux consommateurs indépendamment du type de produit acheté et du canal de distribution. Les projets destinés à améliorer l'information des consommateurs sur les produits et services financiers ont beaucoup avancé. Une autre initiative pluriannuelle lancée cette année par le Forum conjoint vise l'adoption d'une approche harmonisée pour élaborer des normes concernant les compétences de base et la délivrance des permis qui s'appliqueraient aux intermédiaires des services financiers de tout le pays. Aux fins de ce projet, un intermédiaire des services financiers a été défini comme tout fournisseur de produits et de services qui fait le lien entre les établissements financiers et les

consommateurs – notamment les agents d’assurance-vie et d’assurance IARD, les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en hypothèques et les courtiers en prêts et en dépôt et les planificateurs financiers.

Par ailleurs, la CSFO et la CVMO ont coprésidé un projet d’harmonisation de deux instruments de placement populaires dont le profil de risques et d’avantages est similaire, les fonds mutuels et les fonds distincts. Un rapport accompagné de 15 recommandations a été publié en décembre 1999.

Pour améliorer le cadre de réglementation en Ontario, la CSFO a collaboré avec le ministère des Finances à l’élaboration de propositions qui ont abouti à l’adoption, en décembre 1999, du projet de loi 11, la *Loi visant à réduire les formalités administratives*, et du projet de loi 27, la *Loi modifiant des lois concernant les régimes de retraite*. Ces lois comprennent un certain nombre de modifications qui harmonisent et rationalisent les exigences de réglementation régissant le secteur des services financiers de l’Ontario. Entre autres changements, les modifications des règlements pris en application de la *Loi sur les régimes de retraite* autorisent le retrait des fonds immobilisés dans des comptes d’épargne-retraite en cas de difficultés financières et autres circonstances spéciales.

Comme exigé par la loi, la CSFO a effectué une révision quinquennale de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, en consultation avec les parties concernées.

Renforcement de la CSFO

La CSFO vise l’excellence et s’efforce de s’acquitter au mieux de toutes ses responsabilités en encourageant le leadership, en forgeant des liens féconds avec les secteurs qu’elle réglemente et en tirant profit des affinités au sein de l’organisme. Un programme

continu de formation réunit les cadres supérieurs pour travailler sur des projets d’équipe qui font avancer les objectifs de l’organisme tout en leur permettant de perfectionner leurs compétences.

Organisme soumis aux principes de la récupération des coûts, la CSFO a aussi travaillé avec ses interlocuteurs à l’élaboration d’une formule de financement impartiale qui distribue les dépenses de façon équitable entre les secteurs réglementés. Cette année, la CSFO a publié un document de consultation concernant l’élaboration d’une structure appropriée d’établissement des droits et des cotisations et, après avoir examiné les mémoires qu’elle a reçus en réponse, a transmis au gouvernement des recommandations concernant les cotisations et les droits.

Pour promouvoir un dialogue plus fécond avec les nombreux interlocuteurs et les différentes communautés d’intérêt auxquels elle a affaire, la CSFO a adopté un nouveau processus de réponse aux suggestions et aux plaintes concernant ses activités et élaboré un cadre de consultation rationalisé plus efficace et transparent. Le nouveau système est fondé sur un réseau amélioré de comités consultatifs et d’autres organes représentant l’industrie des services financiers, les consommateurs et les autres parties intéressées.

Une année phare pour le Groupe de règlement des différends

Cette année marque le dixième anniversaire du Groupe de règlement des différends (GRD) de la CSFO. Créé en 1990 sous l’ancienne Commission des assurances de l’Ontario, le GRD offre aux consommateurs et aux assureurs une solution extrajudiciaire plus rapide et moins onéreuse que les tribunaux pour régler les différends sur le droit aux indemnités d’accident légales ou le montant des indemnités auquel a droit la personne assurée par suite d’un accident de véhicule

automobile. Les succès constants du GRD ont amené la CSFO à chercher des moyens d'étendre la gamme complète des services de règlement des différends à tout le secteur des services financiers.

Vers une ère nouvelle

La CSFO et la CVMO sont toutes deux de fermes défenseurs d'une réglementation à guichet unique aux paliers national et provinciaux. En fait, plusieurs mois avant l'annonce de leur fusion, les deux organismes avaient déjà établi le Conseil des autorités de réglementation des services financiers de l'Ontario pour collaborer à des projets d'intérêt mutuel.

La CSFO et la CVMO travailleront en étroite collaboration pour édifier le nouvel organisme et veiller à ce que la transition se fasse sans heurt pour les intervenants et les consommateurs. Comme d'habitude, la CSFO sera heureuse de recevoir les conseils et le soutien de ses interlocuteurs pendant tout le processus. Lorsque le nouvel organisme pleinement intégré entrera en vigueur, il constituera une tribune qui permettra de mieux protéger et informer les consommateurs et les investisseurs dans toute l'industrie des services financiers. Il veillera également à fournir des réponses réglementaires opportunes à l'évolution des structures des marchés financiers et des secteurs de services financiers, et fera en sorte que l'industrie demeure prospère et dynamique.

Il est inévitable que l'avenir apporte d'autres changements – avec les risques et les possibilités que cela comporte. L'effet ultime de tendances puissantes comme la mondialisation, la société de l'information, les affaires électroniques et le commerce électronique, et même le vieillissement de la population, ne peut pas être prévu avec certitude. Au Canada et ailleurs, les services financiers continueront à évoluer et les organismes de réglementation évolueront avec eux.

Au nom de tout le personnel de la CSFO, nous nous déclarons prêtes à travailler avec tous nos interlocuteurs pour faire face aux défis qui se présenteront à nous dans les années à venir.



Martha Milczynski
Présidente
Commission des services
financiers de l'Ontario



Dina Palozzi
Directrice générale de la
Commission des services financiers
de l'Ontario et surintendante des
services financiers de l'Ontario

Profil de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) et des secteurs réglementés

Mandat et responsabilités de la CSFO

La CSFO réglemente tous les produits et services financiers qui relèvent de la compétence de la province à l'exception des valeurs mobilières. Ses responsabilités couvrent les assurances, les régimes de retraite, les caisses populaires et les *credit unions*, les sociétés de prêt et de fiducie, les coopératives et les courtiers en hypothèques. Son mandat consiste à protéger les intérêts de la population et à augmenter la confiance du public envers les secteurs réglementés. Pour ce faire, la CSFO s'efforce de prodiguer des services de réglementation efficaces et opportuns qui permettent d'assurer aussi bien la défense des intérêts des consommateurs que la promotion d'une industrie solide, fiable et concurrentielle.

Outre son rôle d'organisme de réglementation indépendant aux fins de l'administration et de l'application de la loi, la CSFO conseille également le gouvernement sur la façon de renforcer le cadre de réglementation et fait des recommandations au ministre des Finances sur les questions législatives et de politique de son ressort. La CSFO se veut un organisme de réglementation vigilant, objectif et orienté vers l'avenir, avec une présence constructive sur le marché des services financiers de l'Ontario. Grâce à la supervision qu'elle exerce, la CSFO renforce la confiance de la population – l'élément clé de l'industrie – en veillant à ce que les demandes d'indemnités légitimes soient satisfaites, que la rente promise par les régimes de retraite soit versée et que l'argent placé en dépôt soit safeguardé.

À l'issue de ses activités de vérification et de surveillance, la CSFO peut décider de poursuivre son enquête. S'il semble qu'il y a eu infraction à l'une des lois qu'elle administre, elle peut prendre des mesures

disciplinaires ou tenter des poursuites. Des audiences disciplinaires sont tenues soit devant le Tribunal des services financiers soit, dans le cas de la première infraction des experts ou des agents d'assurance, devant un conseil consultatif constitué aux termes de la *Loi sur les assurances*.

Dans l'exercice de ses fonctions, la CSFO entretient des rapports constructifs avec toute une gamme d'interlocuteurs, notamment des consommateurs, des fournisseurs et des administrateurs des services financiers, des fournisseurs de services de santé, des professionnels et des conseillers en services financiers et d'autres organismes de réglementation fédéraux et provinciaux.

Structure organisationnelle de la CSFO

La CSFO est entrée en activité le 1^{er} juillet 1998. En accord avec la tendance à l'intégration du marché des services financiers, la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers* a fusionné en un seul organisme l'ancienne Commission des assurances de l'Ontario (CAO), la Commission des régimes de retraite de l'Ontario (CRRO) et la Division des établissements de dépôt du ministère des Finances. La CSFO est constituée d'une commission de cinq membres ou « Conseil », du surintendant ou de la surintendante des services financiers et de son personnel, et du Tribunal des services financiers.

Les cinq membres du Conseil sont le président ou la présidente, deux vice-présidents nommés par la lieutenant-gouverneure ou le lieutenant-gouverneur en conseil, le surintendant ou la surintendante des services financiers, qui est également directeur général ou directrice générale de la CSFO et le

directeur ou la directrice des arbitrages qui s'occupe du mécanisme de règlement des différends touchant l'assurance-automobile. Le Conseil est chargé d'un certain nombre de responsabilités légales, notamment la publication annuelle de l'énoncé des priorités de la CSFO, la prestation de services de réglementation et la présentation au ministre des Finances de recommandations sur des questions touchant les secteurs réglementés.

Le surintendant ou la surintendante des services financiers assure la surveillance générale des secteurs réglementés ainsi que l'administration et l'application de la *Loi sur la Commission des services financiers* et d'autres lois pertinentes. Le personnel de la CSFO, qui est nommé aux termes de la *Loi sur la fonction publique*, aide le surintendant ou la surintendante à s'acquitter de ces fonctions.

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage autonome qui entend les appels interjetés à l'endroit des décisions ou des ordonnances du surintendant ou de la surintendante et tient des audiences concernant les ordonnances proposées par le surintendant ou la surintendante. Le Tribunal est constitué d'un président ou d'une présidente et de deux vice-présidents qui sont également le président ou la présidente et les deux vice-présidents du Conseil, auxquels s'ajoutent 12 membres au maximum choisis pour leur expérience dans les secteurs réglementés.

Énoncé des priorités

La CSFO mesure ses progrès par rapport aux objectifs définis dans son énoncé annuel des priorités qui est publié avant le 1^{er} juillet de chaque année et fixe l'ordre du jour de la Commission pour l'exercice financier suivant. Une copie de l'énoncé des priorités le plus récent figure à la fin du présent rapport. L'énoncé des priorités est aussi posté dans notre site Web à l'adresse www.fsco.gov.on.ca.

La CSFO apprécie beaucoup les contributions de ses interlocuteurs dans l'établissement de ses priorités pour l'exercice à venir. Le travail sur le troisième énoncé des priorités pour 2001-2002 a commencé au début de 2000. Des réunions ont été organisées avec un échantillon d'organisations représentant les consommateurs, les répondants et les administrateurs des régimes de retraite, les assureurs, le barreau, les établissements de dépôt, les associations professionnelles et autres.

Les secteurs réglementés

Ensemble, les secteurs que réglemente la CSFO représentent ce qui est essentiellement une industrie des services financiers saine et dynamique.

et l'assurance-vie. Ces tendances témoignent d'un marché établi où intervient une forte concurrence dans diverses gammes de produits.

Secteur des assurances

Au 31 mars 2000, il y avait 433 compagnies d'assurance autorisées en Ontario. Le volume total annuel des primes se maintient à environ 20 milliards de dollars depuis le début des années 90. Au cours de cette période, les montants des primes ont toujours été répartis dans des proportions presque égales entre l'assurance IARD (y compris l'assurance-automobile)

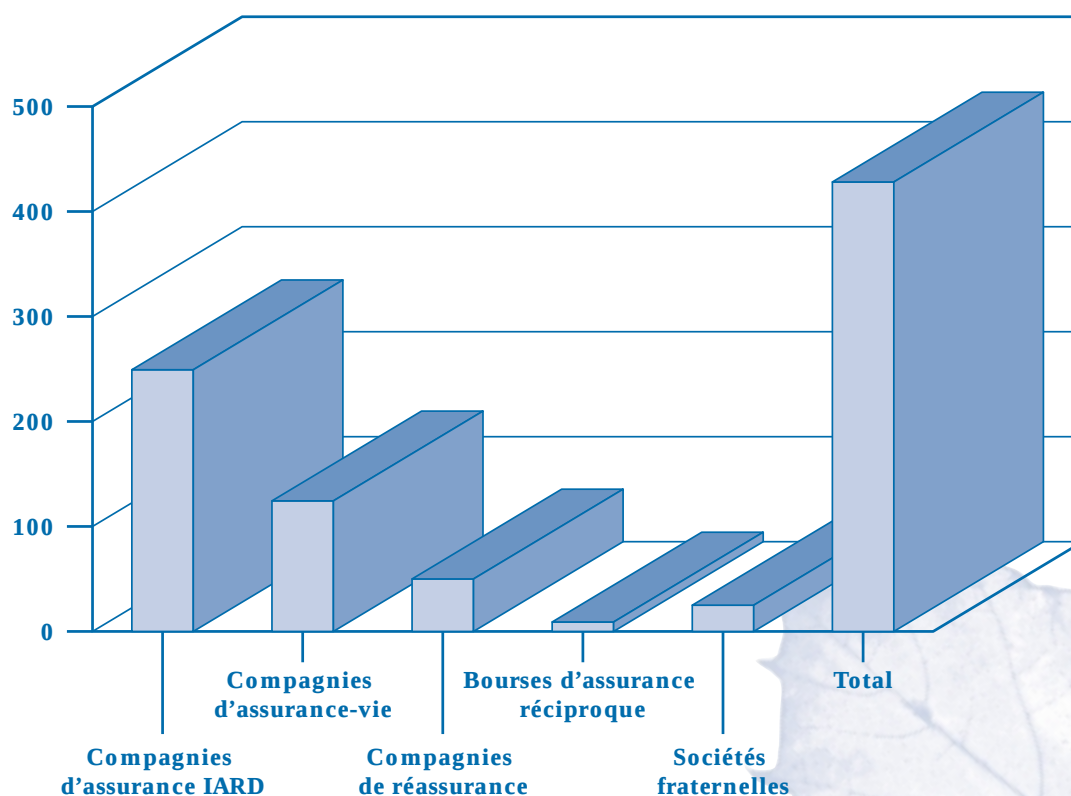
• Nombre total d'agents, d'experts et de courtiers autorisés en 1999-2000

Agents d'assurance autorisés :	24 662
Experts autorisés :	1 023
Agents d'assurance IARD autorisés :	4 348
Courtiers autorisés :	14 311*

* Au 31 juillet 2000. Ces courtiers sont réglementés par la *Registered Insurance Brokers of Ontario*.

Compagnies d'assurance autorisées selon le type d'activité

Totaux en 1999



Secteur des régimes de retraite

Le nombre total des participants aux régimes de retraite a légèrement augmenté en 1999-2000 (de 1 758 490 à 1 796 855) alors que le nombre de régimes diminuait, passant de 6 478 à 6 548. Une réduction des participants aux régimes de retraite à prestations déterminées de 58,5 pour 100 à 50 pour 100 correspond à une augmentation des participants à des régimes interentreprises de 27,5 pour 100 à 36 pour 100. Ce changement est dû à la reclassification d'un important régime de retraite du secteur public d'un type de régime à prestations déterminées à un régime interentreprises.

RÉGIMES DE RETRAITE ENREGISTRÉS AU 31 MARS 2000

Type de régime	Régimes enregistrés	Pourcentage du nombre total de régimes	Participants	Pourcentage de la participation totale
Régimes à prestations déterminées	2 867	44	895 483	50
Régimes à cotisations déterminées	3 487	54	242 012	13
Régimes interentreprises	85	1	646 452	36
Autre	39	1	12 938	1
Total	6 478	100	1 796 855	100

Établissements de dépôt

L'actif total des 343 caisses populaires et *credit unions* se chiffrait à 14,5 milliards de dollars à la fin de 1999. Sur cette somme, 14,1 milliards de dollars étaient détenus par les 182 établissements dont l'actif dépasse 10 millions de dollars. Le capital réglementaire (servant à garantir les dépôts) de 957 millions de dollars représentait 6,65 pour 100 des éléments d'actif, contre 6,56 pour 100 en 1999 et 5,96 pour 100 en 1997, ce qui témoigne d'une industrie saine. Au total, les caisses populaires et les *credit unions* comptaient environ 1,6 million de membres.

Au 31 mars 2000, l'actif total des quatre sociétés de prêt et de fiducie constituées en Ontario se chiffrait à 822 millions de dollars. Sur ce montant, 56 pour 100 étaient des prêts hypothécaires et 20 pour 100 d'autres types de prêt.

Au 31 mars 2000, il y avait 1 815 coopératives en Ontario (1 465 coopératives actives). Vingt-huit nouvelles coopératives ont été constituées en Ontario en 1999 – une coopérative agricole, six coopératives d'habitation, sept de commercialisation, neuf de services, trois de travailleurs et deux de consommateurs.

Service à la clientèle : Portrait statistique de la CSFO au travail

Les fonctions réglementaires quotidiennes de la CSFO tombent dans quatre catégories. En inscrivant les fournisseurs de services financiers et en leur délivrant un permis, la CSFO veille à ce que tous les demandeurs satisfont aux normes prévues par la loi. La CSFO surveille et supervise la santé financière des assureurs, des régimes de retraite et des établissements de dépôt, et surveille les pratiques de l'industrie pour protéger l'intérêt public. La CSFO offre des services de règlement des plaintes et des différends. Enfin, la CSFO veille à ce que les secteurs qu'elle réglemente observent les lois et les règlements et prend des mesures d'exécution au besoin.

Inscription et délivrance de permis

La CSFO inscrit des personnes et des entreprises œuvrant dans les secteurs réglementés ou leur délivre des permis. Cela comprend les agents, les experts et les compagnies d'assurance, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions*, les caisses populaires, les courtiers en hypothèques et les coopératives, et les associations de services médicaux et de santé prépayés.

Délivrance de permis

En 1999-2000, la CSFO a approuvé un total de 5 730 demandes de nouveaux permis et a renouvelé un total de 9 266 permis. Les demandeurs doivent satisfaire aux exigences de délivrance des permis établies aux termes de différentes lois, ce qui peut comprendre la réussite à un examen d'admission. Un total de 15 337 permis et autorisations connexes ont été délivrés dans toutes les catégories et distribués comme suit :

- **Nouveaux permis de particuliers**

Permis d'agent d'assurance-vie : 3 678
Permis d'agent d'assurance IARD : 539
Permis d'agent d'assurance
accidents et maladie : 305
Permis d'expert : 400

- **Renouvellement de permis de particuliers**

Permis d'agent d'assurance-vie : 4 943
Permis d'agent d'assurance IARD : 1 896
Permis d'agent d'assurance
accidents et maladie : 157
Permis d'expert : 946

- **Nouveaux permis d'entreprises**

Permis d'agence d'assurance-vie
et d'assurance IARD : 710
Permis d'expert d'entreprise : 22
Permis de courtier en hypothèques : 34
Permis de société de prêt et de fiducie : 4

- **Renouvellement de permis d'entreprises**

Permis d'agence d'assurance-vie
et d'assurance IARD : 767*
Permis d'expert d'entreprise : 154
Permis de courtier en hypothèques : 403

- **Nouvelles compagnies d'assurance : 8**

- **Demandes de changement d'activité de la part de compagnies d'assurance : 51**

- **Coopératives**

Offres de valeurs mobilières : 19
Nouvelles constitutions en personne morale : 28

- **Credit unions**

Nouvelles constitutions en personne morale : 2
Nouvelles demandes de changement
d'activité : 239
Fusions entre des *credit unions* et des caisses
populaires : 32

* Les permis sont délivrés pour une période de deux ans et la mise en œuvre des modifications apportées en 1995 au processus de délivrance des permis a provoqué un cycle d'année d'activité élevée et d'année de faible activité. Les chiffres reflètent l'année de faible activité.

Régimes de retraite

Dans le secteur des régimes de retraite, la surintendante des services financiers rend des décisions réglementaires sur une vaste gamme de transactions. La CSFO agréée et enregistre les nouveaux régimes de retraite et les modifications apportées aux régimes existants, surveille les régimes actifs et autorise la liquidation et la distribution de l'actif. Outre le traitement de plus de 21 700 déclarations, les activités dans ce secteur au cours de l'exercice 1999-2000 ont compris ce qui suit :

- **Enregistrement de nouveaux régimes de retraite**
 Régimes à prestations déterminées : 42
 Régimes à cotisations déterminées : 101
 Autres régimes : 0
 Total des enregistrements de nouveaux régimes de retraite : 143
 Total des nouveaux participants : 32 590
- **Liquidation de régimes de retraite**
 Régimes à prestations déterminées : 119
 Régimes à contributions déterminées : 165
 Autres régimes : 3
 Total : 287
- **Liquidations partielles de régimes de retraite**
 Régimes à prestations déterminées : 63
 Régimes à contributions déterminées : 38
 Autres régimes : 2
 Total : 103
- **Modifications de régimes enregistrés en 1999-2000 : 3 267**
- **Fusions de régimes de retraite/transferts d'actif approuvés**
 Régimes à prestations déterminées : 119
 Régimes à contributions déterminées : 27
 Régimes interentreprises : 2
 Total : 148
- **Remboursement d'excédent aux employeurs dans le cas de liquidation totale approuvée**
 Régimes à prestations déterminées : 35
 Régimes à contributions déterminées : 2
 Autres régimes : 3
 Total : 40

Suivi et supervision

Les fonctions de la CSFO couvrent une vaste gamme d'activités de suivi et de supervision. En outre, la CSFO administre le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles qui paie les demandes d'indemnisation lorsqu'il n'existe pas d'autre assurance-automobile.

Comme l'assurance-automobile est obligatoire pour les véhicules automobiles en Ontario, la CSFO a de vastes responsabilités dans ce domaine. Pour protéger les intérêts des consommateurs, la CSFO examine les systèmes proposés de tarification et de classification des risques des compagnies d'assurance-automobile ainsi que les règles d'acceptation qui fixent les motifs pour lesquels une compagnie peut accepter ou refuser de vendre une assurance à un consommateur.

Par ailleurs, les compagnies d'assurance-automobile sont tenues de procéder tous les deux ans à des vérifications de leurs activités relatives aux demandes d'indemnisation des victimes d'accident. Elles déposent ensuite auprès de la CSFO des rapports de conformité fondés sur les résultats des vérifications et signés par les cadres supérieurs de la compagnie. La CSFO procède ensuite à un contrôle de la qualité de certains dossiers. Cette méthode permet de vérifier les pratiques de l'industrie plus fréquemment que la CSFO ne pourrait le faire elle-même. Elle permet également aux compagnies de constater les problèmes directement et de trouver plus rapidement des solutions en vue d'améliorer le service à la clientèle.

La CSFO surveille également la santé financière des assureurs, des régimes de retraite et des établissements de dépôt constitués en personne morale en Ontario; elle surveille les pratiques de l'industrie, vérifie les antécédents des agents potentiels auprès du Centre d'information de la police canadienne et examine environ 10 pour 100 de toutes les demandes de renouvellement de permis des agents d'assurance-vie pour s'assurer qu'elles satisfont aux exigences de formation permanente.

L'examen des taux d'assurance-automobile profite aux consommateurs

L'examen par la CSFO des systèmes de tarification et de classification des risques constitue l'un des principes fondamentaux de la protection des consommateurs en matière d'assurance-automobile en Ontario. En 1999-2000, on estime que les consommateurs ont économisé 6,7 millions de dollars du fait de la différence entre les taux déposés à l'origine et les taux approuvés. Au cours de l'exercice, les taux de l'assurance des véhicules de tourisme privés ont légèrement baissé. À la fin du mois de mars 2000, le coût moyen de l'assurance-automobile en Ontario était inférieur de 0,2 pour 100 à celui de l'année précédente et inférieur de 11,9 pour 100 à ce qu'il était avant la mise en œuvre du projet de loi 59, la *Loi sur la stabilité des taux d'assurance-automobile*, à la fin de 1996. Les plus récentes statistiques sur les taux de l'assurance-automobile pour l'exercice terminé le 31 mars 2000 sont les suivantes :

- **Déclaration des taux d'assurance des véhicules de tourisme privés**

Déclarations de taux reçues : 88

Nombre moyen de jours pour traiter les déclarations : 41

Augmentation des taux : 34

Réduction des taux : 29

Niveaux de taux inchangés : 25

- **Déclaration des taux d'assurance des véhicules de tourisme non privés**

Déclarations de taux reçues : 189

Nombre moyen de jours pour traiter les déclarations : 21

Augmentation des taux : 60

Réduction des taux : 65

Niveaux de taux inchangés : 64

Vérifications sur place des demandes d'indemnisation des victimes d'accidents

En 1998, la CSFO a pris l'initiative de vérifier la performance des entreprises qui vendent des produits d'assurance-automobile pour les véhicules de tourisme privés en Ontario. Le programme exige des compagnies qu'elles procèdent à une auto-vérification des pratiques de l'industrie une fois tous les deux ans eu égard aux transactions qui ont eu lieu l'année civile précédente. Dix-huit compagnies devaient procéder à une vérification en 1998 et 31 en 1999. Au cours des deux premières années (1998 et 1999), il est apparu qu'il y avait lieu de clarifier un certain nombre de questions en rapport avec l'interprétation de la loi et la façon de procéder aux auto-vérifications. Plusieurs compagnies dont les résultats en matière de conformité n'étaient pas satisfaisants ont été tenues de déposer des plans de redressement. Toutes les compagnies tenues de prendre des mesures de redressement ont amélioré leur rendement.

Fonds de garantie des prestations de retraite

La CSFO administre le Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR) qui offre un niveau minimal de protection aux participants aux régimes de retraite à prestations déterminées lorsque les compagnies font faillite. Dans ce cas, la surintendante nomme généralement un tiers administrateur pour mettre fin aux activités du régime.

Au 31 mars 2000, la CSFO coordonnait l'administration de 195 régimes de retraite d'employeurs insolvable pour veiller à ce qu'ils soient liquidés comme il se doit. Parmi ces régimes, 21 avaient déposé ou allaient déposer une demande auprès du FGPR par l'intermédiaire de la CSFO.

Au cours de l'exercice passé, le FGPR a payé un montant total de 5 237 000 dollars en réponse aux demandes associées à 14 régimes d'employeurs insolvable. On trouvera à la page 64 un état financier détaillé du FGPR.

Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles

Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVAVA) sert à indemniser les victimes d'accidents qui mettent en cause des véhicules automobiles non assurés, non identifiés ou volés ou lorsqu'il n'y a pas d'assurance. Cette année, le FIVAVA a versé 22,8 millions de dollars en indemnités, en dépenses et en frais, exclusion faite des recouvrements, une augmentation de 3,9 pour 100 par rapport à l'exercice précédent. Les décaissements se sont élevés à 10,7 millions de dollars, soit une hausse de 17,6 pour 100. Les indemnités d'accident légales ont diminué de 11,3 pour 100 pour s'établir à 5,3 millions de dollars tandis que les demandes de paiements relatifs à la responsabilité civile pour des blessures corporelles ou des dommages matériels ont augmenté de 68,75 pour 100 pour atteindre 5,4 millions de dollars.

Le FIVAVA tire la plus grande partie de son financement des droits de un dollar versés par chaque automobiliste qui veut obtenir ou renouveler un permis de conduire en Ontario. Il recouvre également des sommes perçues au titre de la responsabilité civile auprès des automobilistes non assurés qui sont responsables d'un accident. Cette année, le personnel du FIVAVA a récupéré ainsi 2,6 millions de dollars. À la demande du FIVAVA, le permis de conduire de 761 automobilistes en défaut de paiement a été suspendu tandis que 566 permis étaient remis en vigueur après reprise des paiements.

Le sommaire financier du FIVAVA figure à la page 68 du présent rapport.

• **Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles, 1999-2000**

Nombre de demandes d'indemnités payées : 503

Total des décaissements : 10,7 millions de dollars

Nombre total des demandes d'indemnités d'accident légales : 269

Total des paiements des indemnités d'accident légales : 5,3 millions de dollars

Total des paiements relatifs à la responsabilité civile pour des blessures corporelles ou des dommages matériels : 5,4 millions de dollars

Remboursement des créances : 2,6 millions de dollars

Nombre de suspensions de permis de conduire : 761

Nombre de remises en vigueur de permis de conduire : 566

Nombre de créances traitées : 14 022

Nombre de débiteurs ayant payé les créances : 1 840

Nombre de comptes clients actifs : 2 831

Nombre de brefs renouvelés : 798

Autres activités

En 1999-2000, la CSFO a également fait ce qui suit :

• **Nombre de vérifications policières : 4 753**

• **Nombre d'examens effectués par des examinateurs de la CSFO :**

Compagnies d'assurance : 82

Annexe sur les indemnités d'accident légales : 19

Courtiers en hypothèques : 31

Credit unions, sociétés de prêt et de fiducie : 14

• **Vérifications de la formation continue des agents d'assurance-vie : 494**

Application des mesures législatives

En réponse aux plaintes des consommateurs et à la suite de ses activités régulières de vérification et de suivi, la CSFO peut décider de poursuivre l'enquête. S'il semble qu'il y a eu infraction à l'une des lois qu'elle administre, elle peut prendre des mesures disciplinaires ou intenter des poursuites. Des audiences disciplinaires sont tenues soit devant le Tribunal des services financiers soit, dans le cas de la première infraction des experts ou des agents d'assurance, devant un conseil consultatif constitué aux termes de la *Loi sur les assurances*.

On peut trouver à la page 38 un résumé de l'examen des plaintes fait par l'ombudsman des assurances.

Résumé des mesures prises au cours de l'exercice

Poursuites :	36
Annulations de permis :	22
Résignations de permis :	7*
Suspensions de permis :	25
Conditions imposées à l'émission de permis :	30
Refus de permis :	1
Retraits de parrainage :	23
Lettres de blâme :	42
Dossiers classés (application des mesures législatives non justifiée après enquête) :	90
	276

* Deux permis ont été résignés lors de l'étape d'examen de la plainte précédant le début d'une enquête.

• Poursuites terminées

Amendes (total) : 204 350 \$

Loi sur les assurances : 16

Amendes : 193 300 \$

Loi sur les courtiers en hypothèques : 17

Amendes : 11 050 \$

Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie :

3 accusations portées en cour

Total des poursuites terminées : 36

Révisions judiciaires

Les décisions du Tribunal des services financiers de la CSFO ainsi que celles du directeur ou de la directrice des arbitrages du Groupe de règlement des différends peuvent être contestées en cour. Ces contestations sont renvoyées à la Cour divisionnaire de l'Ontario aux fins de révision judiciaire par un comité de trois juges. Le rôle de la CSFO dans ce processus est de fournir les renseignements pertinents pour aider le tribunal et de défendre sa compétence.

En 1999-2000, la CSFO a reçu six demandes de révision judiciaire et la Cour divisionnaire de l'Ontario a entendu sept causes.

Services de règlement des plaintes et des différends

Le Groupe de règlement des différends (GRD) offre des services de règlement des différends pour aider les demandeurs et les assureurs à parvenir à un accord à l'égard du droit aux indemnités d'accident légales ou à l'égard du montant des indemnités d'accident légales auquel a droit la personne assurée par suite d'un accident de véhicule automobile. Le Bureau de l'ombudsman aide à régler les plaintes des consommateurs concernant les pratiques commerciales des compagnies d'assurance.

Unité de l'analyse des indemnités d'accidents (UAIA) et centres d'évaluation désignés (CED)

L'Unité de l'analyse des indemnités d'accidents de la CSFO apporte un soutien en personnel au Comité ministériel du système des centres d'évaluation désignés (CED) établi par le ministre des Finances. Le comité est représentatif des parties concernées par les problèmes soumis aux centres d'évaluation désignés : assureurs, barreau, professions médicales et consommateurs. Le comité nomme les CED au rôle, précise le type d'évaluation que chaque CED peut effectuer et élabore des lignes directrices qui font valoir la neutralité du système.

Cette année, le comité a terminé la révision des directives concernant quatre types d'évaluation d'accident. Les *Directives d'évaluation de la capacité de gain résiduelle*, y compris un barème révisé des taux, ont été publiées en juillet 1999. Le *Guide de l'évaluation de l'invalidité*, un barème des frais d'annulation et un rôle révisé des CED autorisés à effectuer des évaluations d'invalidité ont été finalisés en mars 2000. Les *Guides d'évaluation* concernant les soins médicaux et de

réadaptation et les indemnités pour soins auxiliaires étaient également terminés à la fin de mars 2000 et seront publiés au cours du prochain exercice financier.

Les CED sont en place depuis 1994 pour aider les demandeurs et les assureurs à parvenir à un accord sur les indemnités d'accident légales et éviter d'avoir recours au processus de règlement des différends de la CSFO ou aux tribunaux. Les CED procèdent à des évaluations cliniques impartiales des blessures des demandeurs et donnent une opinion indiquant si les demandeurs satisfont aux conditions cliniques et médicales exigées pour certaines indemnités d'accident.

L'activité des CED est enregistrée selon l'année civile plutôt que financière. En 1999, le nombre de CED a été réduit à la suite de la restructuration des hôpitaux et de la fusion des petits CED au sein du même établissement pour former des centres multidisciplinaires plus efficaces.

L'UAIA a examiné les plaintes soumises aux CED. Au début de 1999, un protocole sur la gestion des plaintes et les mesures disciplinaires des CED a été adopté, et le nombre de plaintes enregistrées cette année-là a augmenté d'environ 25 pour 100.

• Activités des CED en 1999

Nombre total de CED : 135

Renvois : 10 940

Évaluations effectuées : 8 557

Annulations : 2 383

Nombre de plaintes examinées par l'UAIA : 101

Le Groupe de règlement des différends

Le Groupe de règlement des différends (GRD) offre une gamme de services visant à régler les désaccords relatifs au droit aux indemnités d'accident légales ou au montant des indemnités d'accident légales auquel a droit la personne assurée à la suite d'un accident de véhicule automobile. Il offre notamment des services de médiation, d'arbitrage et d'évaluation indépendante ainsi que des modifications, des révocations et des possibilités d'appel à la directrice ou au directeur des arbitrages. C'est le dixième anniversaire de la création du GRD. On trouvera une description de ces années d'activités et des orientations à venir du groupe à la page 34.

Activités du GRD

	Du 1 ^{er} avril 1999 au 31 mars 2000	Du 1 ^{er} avril 1998 au 31 mars 1999
Médiation		
Nouvelles demandes reçues	9 278	9 358
Dossiers classés	8 151	8 239
Pourcentage de		
règlements – complets	49 %	51 %
– partiels	25 %	26 %
Arbitrage		
Nouvelles demandes reçues	1 215	1 370
Dossiers classés	1 726	1 854
– Décisions rendues	143	129
– Dossiers réglés	1 461	1 601
Appel		
Nouvelles demandes reçues	74	69
Dossiers classés	73	91
– Décisions rendues	49	63
– Dossiers classés	11	14

Bureau de l'ombudsman

Au cours de l'exercice 1999-2000, le Bureau de l'ombudsman a reçu 6 539 plaintes de toutes provenances, déposées par écrit et par téléphone, mettant en cause les pratiques commerciales des compagnies d'assurance ou de leurs agents. Le nombre de plaintes reçues est resté relativement stable à ce niveau au cours des dernières années par contraste avec le sommet de plus de 46 000 plaintes atteint en 1994, deux ans avant la création du Bureau de l'ombudsman et du premier protocole d'instruction des plaintes par l'industrie d'abord. On trouvera une description plus détaillée des activités du Bureau de l'ombudsman aux pages 35 à 38.

Rapport de rendement par rapport aux objectifs

Renforcer la défense des intérêts des consommateurs par la diffusion de l'information

La défense des intérêts des consommateurs, qu'il s'agisse des déposants, des titulaires de polices d'assurance ou des participants à un régime de retraite, est l'objectif premier de la CSFO. Dans un marché financier complexe, la protection des consommateurs va de pair avec leur niveau d'information. Des consommateurs informés sont des consommateurs avertis, en mesure d'évaluer différents produits et de choisir celui qui correspond le mieux à leurs besoins. Les organismes de réglementation et l'industrie ont tous deux un rôle important à jouer dans la sensibilisation des consommateurs et le développement de leurs connaissances – un fait souligné aussi bien par le *Rapport du Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadiens* que par le rapport Stromberg intitulé *Les fonds d'investissement et la protection du consommateur au Canada*. Cette année, la CSFO a augmenté ses efforts de diffusion de l'information à l'intention des consommateurs dans le cadre de plusieurs initiatives destinées à combler les lacunes et à fournir des renseignements opportuns, objectifs et pratiques qui soient accessibles et faciles à utiliser.

Amélioration des publications destinées aux consommateurs

Une série de sept publications attrayantes a été élaborée pour répondre aux questions le plus souvent posées par les consommateurs et leur donner des

conseils utiles. La publication intitulée *Vos recours – la protection des consommateurs sur les marchés financiers* présente une vue d'ensemble du rôle, des activités et des services de la CSFO. Trois des brochures les plus appréciées de la CSFO ont été mises à jour : *Ombudsman d'assurance – Au travail pour vous*, *Vos droits en matière de pension – Guide destiné aux participants à des régimes de retraite agréés en Ontario* et *L'achat d'une assurance-automobile*. Cette dernière brochure contient les résultats des sondages sur la satisfaction des demandeurs que la CSFO exige des assureurs tous les ans. Des publications plus spécialisées ont été ajoutées cette année, notamment *À la recherche d'assurance-santé de voyage* (guide d'achat d'une assurance-santé supplémentaire pour voyager à l'extérieur du Canada); *Une solution avantageuse* (guide du système de règlement extrajudiciaire des différends de la CSFO) et *Un guide pour les demandes d'accès spécial* (renseignements sur l'accès aux fonds détenus dans un compte de retraite immobilisé). Ces publications ont été publiées le 30 mai 2000.

Restructuration du site Web

Entré en vigueur en février 2000, le nouveau site Web de la CSFO, à l'adresse **www.fsco.gov.on.ca**, est attrayant et facile à utiliser et offre davantage d'informations aux consommateurs. Les utilisateurs peuvent trouver et télécharger rapidement des renseignements à jour sur la gamme complète des activités et des services de la CSFO. Pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées, une importante sélection de documents utiles est disponible en ligne, y compris la série de brochures destinées aux consommateurs, des formules de demande, des listes à jour de courtiers en hypothèques, d'agents d'assurance et autres

professionnels autorisés; des communiqués de presse, des renseignements sur l'application des mesures législatives, des bulletins et des documents de consultation. Le site offre également des liens avec des associations industrielles et des organismes gouvernementaux importants. Le site Web est en constante transformation et s'enrichit régulièrement d'innovations et d'améliorations pour aider les consommateurs et les utilisateurs de l'industrie à trouver les renseignements dont ils ont besoin.

Centre d'appels unique

Un nouveau centre d'appels est en cours d'élaboration pour offrir un accès téléphonique unique à tous les services publics de la CSFO. Les utilisateurs pourront soit écouter des messages pré-enregistrés sur différents sujets, soit demander l'aide d'une opératrice ou d'un opérateur.

Amélioration de la divulgation pour les consommateurs

Les consommateurs ont indiqué qu'ils avaient un besoin urgent de renseignements plus complets et plus clairs sur les produits et les services financiers qui leur sont offerts, et les organismes de réglementation et l'industrie se doivent de répondre à ce besoin. En réponse aux inquiétudes manifestées au cours des deux années qu'a duré l'examen de la loi régissant l'assurance-automobile, la CSFO travaille de concert avec des consommateurs et des assureurs à l'élaboration d'une attestation de police et d'une divulgation de règlement en langage clair.

C'était la deuxième année que la CSFO procédait au sondage annuel sur la satisfaction des demandeurs qui compare les services offerts par 48 compagnies d'assurance-automobile et l'Association des assureurs afin de donner aux consommateurs une idée du niveau de satisfaction du public devant la façon dont

les différentes compagnies d'assurance traitent les demandes. Publié en novembre 1999, le sondage sur la satisfaction des demandeurs a indiqué que les consommateurs de l'Ontario présentent un niveau élevé de satisfaction devant la façon dont leurs demandes sont traitées. La satisfaction totale est en moyenne de 84 pour 100 – une augmentation de 1,7 pour 100 par rapport à l'année précédente. La CSFO a redressé la marge d'erreur du sondage de l'année précédente à plus ou moins 3,5 pour 100, 19 fois sur 20. Le Sondage de 1999 sur la satisfaction des demandeurs est inclus dans la publication de la CSFO intitulée *L'achat d'une assurance-automobile*.

Écoute des consommateurs

La CSFO tient à prendre des initiatives novatrices et efficaces en matière de défense des intérêts des consommateurs et de diffusion de l'information en réponse aux préoccupations exprimées.

Pour encourager le dialogue sur les problèmes auxquels se heurtent les consommateurs sur le marché, la CSFO met actuellement en place un comité consultatif des consommateurs.

Améliorer l'efficacité du fonctionnement ainsi que le service

La CSFO s'est établie comme un organisme de réglementation efficace et un successeur dynamique des organismes qu'elle remplace. Organisme soumis aux principes de la récupération des coûts, la CSFO vise l'excellence dans toutes ses opérations. Maintenant qu'elle repose sur une base et une infrastructure solides, la CSFO a décidé de revoir et

d'améliorer tous ses processus de réglementation et toutes ses pratiques commerciales. L'objectif est d'améliorer continuellement les services de réglementation pour renforcer la protection des intérêts des consommateurs tout en réduisant les coûts, notamment les coûts d'observation des secteurs réglementés.

La technologie informatique permet de relever différents défis

La préparation à l'an 2000 a été un succès

Grâce au soin apporté à la planification et à l'application des projets de préparation à l'an 2000, le passage électronique à l'an 2000 de tous les systèmes de la CSFO s'est effectué sans heurt. La préparation était terminée bien avant la date limite du 30 septembre 2000 fixée pour l'ensemble du gouvernement. La CSFO a aussi vérifié auprès de ses interlocuteurs que les problèmes posés par le passage à l'an 2000 dans les secteurs réglementés avaient été réglés. Les efforts de préparation à l'an 2000 ont eu des avantages durables. Tous les systèmes et tous les logiciels de la CSFO ont été vérifiés et remplacés ou mis à jour pour satisfaire aux normes de préparation à l'an 2000, et des plans de continuité des activités sont en place pour assurer les services essentiels indépendamment des systèmes électroniques.

Innovations

Bien que la préparation au passage à l'an 2000 ait été l'objectif technologique prioritaire pendant la majeure partie de l'année, la CSFO a continué à tirer parti de la technologie pour améliorer les communications et les services opérationnels et

réglementaires dans l'ensemble de l'organisme. Par exemple, elle a fait appel à la technologie des affaires électroniques pour créer des liens entre ses bases de données électroniques et son site Web et communiquer des renseignements clés aux parties intéressées. Les bases des applications futures dans le domaine des affaires électroniques ont été jetées avec la mise en place des serveurs utilisant la technologie de Lotus Notes, de Domino Webservers et d'Internet Information Server de Microsoft.

Projet de développement des affaires électroniques

Le Projet de développement des affaires électroniques a été lancé en janvier 2000 avec trois objectifs principaux :

- Placer la CSFO dans une position qui lui permette de s'acquitter de ses tâches par voie électronique auprès des secteurs qu'elle réglemente et du public;
- Construire un modèle des meilleures pratiques pour les affaires électroniques qui guidera les secteurs réglementés de la CSFO dans leurs transactions électroniques avec leurs clients;
- Dégager les obstacles d'ordre législatif ou réglementaire et prendre des mesures pour les éliminer, et établir des dispositifs de protection appropriés pour garantir la sécurité de la prestation des services et de la transmission des informations par voie électronique.

L'équipe chargée du projet présentera son rapport au cours du prochain exercice financier.

Examen des processus opérationnels

En 1998-1999, la CSFO a chargé une équipe de projet d'effectuer un examen étalé sur deux ans de tous les processus opérationnels et de toutes les pratiques commerciales de l'organisme. L'équipe a pour mandat de remanier et de rationaliser les opérations tout en tirant le meilleur parti de la technologie informatique pour améliorer les résultats. Elle procède par étapes pour examiner tous les secteurs sélectionnés dans tous les services de la CSFO.

Cette année, l'équipe a examiné les processus opérationnels qui ont un effet sur la réglementation des régimes de retraite, des courtiers en hypothèques, des *credit unions* et des coopératives. Dans le cadre de cet examen, des concertations ont eu lieu avec des représentants du secteur des courtiers en hypothèques. Ces consultations ont ouvert la voie à une révision très sérieuse de la *Loi sur les courtiers en hypothèques*, comme prévu par le projet de loi 11, la *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives*, qui sera entreprise au cours du prochain exercice financier.

Normes de rendement à l'échelle de l'organisme

L'élaboration de normes de rendement à l'échelle de l'organisme, accompagnées d'un système de suivi de la façon dont la CSFO satisfait à ces normes, fait partie intégrante de l'examen des pratiques commerciales. Un modèle de programme a été élaboré pour fixer des mesures de rendement clés pour tous les secteurs de programme de la CSFO.

Passage à une supervision fondée sur le risque

Pour offrir une supervision plus efficace tout en réduisant le niveau d'intervention, la CSFO a continué à explorer différentes options technologiques pour l'aider à adopter une approche fondée sur le risque dans tous les secteurs qu'elle

réglemente. La supervision fondée sur le risque fait appel à un système automatisé de repérage des régimes dont le profil de risque est élevé et qui nécessitent un examen approfondi. Méthode plus efficace par rapport aux coûts, la supervision fondée sur le risque permettra à la CSFO de concentrer ses ressources sur les secteurs qui posent problème et de réduire les coûts d'observation de l'industrie.

Par exemple, la Direction des régimes de retraite est passée à un système fondé sur le risque pour surveiller la situation financière des régimes de retraite. Un projet a permis d'élaborer et de mettre à l'essai des critères appropriés d'évaluation du risque qui seront utilisés pour trier les régimes et mettre à part ceux qui requièrent un examen plus poussé. Le nouveau système sera appliqué au cours de l'exercice 2000-2001. Quatre formules obligatoires (la Déclaration de renseignements annuelle, le Sommaire des renseignements actuariels, la Demande d'enregistrement d'un régime de retraite et la Demande d'enregistrement d'une modification) seront remaniées et présentées sous une forme qui permette d'enregistrer les renseignements essentiels dans une base de données centrale aux fins de traitement électronique.

Rationalisation des processus de réglementation

La rationalisation des opérations a eu pour effet d'éliminer les secteurs de chevauchement avec d'autres organismes et de permettre à la CSFO de mieux concentrer ses ressources. L'*Ontario Mutual Insurance Association* a été chargée d'agir au nom de la CSFO comme examinateur des compagnies d'assurance mutuelle agricole et de procéder à des examens qui correspondent aux normes et aux besoins d'information de la CSFO.

La CSFO et la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD), qui assure les dépôts dans les *credit unions* et

les caisses populaires, ont élaboré un processus unique de vérification sur place qui a remplacé les inspections et les examens effectués précédemment. La SOAD procède maintenant à la vérification sur place et enregistre les résultats dans une base de données commune, ce qui permet à la SOAD et à la CSFO d'avoir accès aux mêmes renseignements en même temps. La CSFO effectue des vérifications de contrôle de la qualité des informations et utilise les données pour surveiller les risques. En outre, les deux organismes ont établi un processus de dépôt à guichet unique pour les *credit unions* qui réduira le double emploi et facilitera les dépôts électroniques.

De plus, la CSFO a simplifié les procédures relatives aux offres de valeurs mobilières par les coopératives et a adopté un système automatisé amélioré pour la production et l'enregistrement de permis de prêts bilingues pour les caisses populaires et les *credit unions* et les coopératives.

La CSFO a cherché des moyens d'améliorer l'administration du Fonds de garantie des prestations de retraite. Un consultant de l'extérieur a procédé à un examen du Fonds et a soumis un rapport accompagné de recommandations qui aideront à définir les orientations à venir. Entre-temps, les changements opérationnels actuellement en cours auront pour effet d'automatiser et de rationaliser certains autres processus, ce qui permettra d'accélérer les délais d'enregistrement des régimes de retraite, les demandes de modification et les déclarations de renseignements annuelles.

La loi exige des compagnies d'assurance-automobile qu'elles demandent l'autorisation de la CSFO avant de modifier leurs taux ou leurs systèmes de classification des risques. Dans le cadre de l'examen des processus commerciaux, un cabinet de consultation de l'extérieur a été engagé en 1998-1999 pour évaluer les systèmes de tarification et de classification des risques. Le cabinet a recommandé

que la CSFO étende ses processus de dépôt accéléré à une gamme de dépôts plus vaste.

Cette année, l'industrie a aidé la CSFO à rédiger de nouvelles directives simplifiées avec des critères élargis pour permettre aux compagnies d'assurance-automobile de soumettre leurs systèmes de tarification et de classification des risques selon le processus accéléré. La CSFO améliore actuellement son système de gestion des cas pour y intégrer les directives révisées et augmenter la capacité de dépôt électronique. Une fois appliquées, les nouvelles directives permettront d'accélérer les autorisations tout en préservant la qualité des décisions.

Le maintien d'un système de tarification de l'assurance-automobile qui soit équitable aussi bien pour l'industrie que pour les consommateurs est une préoccupation constante de la Commission. Cette année, un consultant de l'extérieur a été engagé pour examiner comment les assureurs utilisent le lieu de résidence ou le « territoire » des consommateurs dans leurs systèmes de tarification de l'assurance-automobile. Des directives seront élaborées que la CSFO pourra utiliser comme base pour évaluer à l'avenir les déclarations de taux en fonction du territoire.

Simplifier le contexte de la réglementation

Maintenant que disparaissent les anciennes frontières entre les secteurs, la tendance des services financiers est de converger en une industrie intégrée qui fonctionne au niveau national. La CSFO travaille à la fois indépendamment et de concert avec d'autres organismes de réglementation à l'élaboration d'une réponse coordonnée plus flexible aux réalités changeantes du marché. Le principal défi est d'harmoniser le cadre de réglementation entre les territoires de compétence et entre les secteurs et de protéger les intérêts des consommateurs sans

augmenter les coûts d'observation et créer des obstacles inutiles au développement de l'industrie.

La CSFO conseille le ministre des Finances sur les questions d'harmonisation en Ontario et dans tout le Canada. Pour compléter cette activité, elle continue à diriger des initiatives visant à coordonner et à rationaliser les exigences réglementaires sur la scène nationale par l'intermédiaire du Forum conjoint des Autorités de réglementation du marché financier, du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite.

Bien que la solvabilité demeure une préoccupation première, les organismes de réglementation s'intéressent de plus en plus aux pratiques de l'industrie et à l'intégrité des pratiques commerciales. L'objectif est d'offrir aux consommateurs de l'Ontario et de tout le pays des normes de protection uniformes indépendamment du type de produit ou de service financier qu'ils achètent, de la façon dont ils les achètent et du lieu où ils les achètent tout en réduisant les formalités administratives et en aplanissant le terrain pour l'industrie.

Initiatives d'examen de la distribution des assurances

Les questions concernant les pratiques de l'industrie et la solvabilité dans le secteur des services financiers font l'objet d'un débat continu entre les organismes de réglementation et l'industrie. La CSFO a travaillé avec certains de ses interlocuteurs pour affiner les propositions réglementaires présentées dans le *Document de travail sur la réglementation de la vente d'assurances et la coordination de règlements régissant les services financiers* qui a été publié en juin 1998.

Plusieurs des initiatives proposées dans le document de travail ont été mises en œuvre en 1999-2000. Par exemple, la CSFO s'est jointe à la CVMO pour former un nouvel organisme coopératif, le Conseil des autorités de réglementation des services financiers de l'Ontario. À l'issue du processus d'examen et avec la participation continue de l'industrie, la CSFO a également présenté au gouvernement un changement proposé à la réglementation eu égard aux exigences en matière de droits de propriété pour les compagnies.

Examens et modifications législatives

Le personnel de la CSFO et le ministère des Finances ont collaboré à des propositions qui ont abouti à l'adoption du projet de loi 11, la *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives* et à des modifications de la *Loi sur les régimes de retraite* en décembre 1999. La *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives* modernise les textes de loi qui régissent le secteur des services financiers de l'Ontario et rationalise les exigences réglementaires. Bien que le projet de loi 11 ait reçu la sanction royale, certaines dispositions seront promulguées à une date ultérieure.

Certaines modifications requerront de nouveaux règlements ainsi que l'apport de changements aux règlements existants. La CSFO consulte actuellement les parties intéressées au sujet de ces changements. Des modifications aux règlements pris en application de la *Loi sur les régimes de retraite* ont été faites en deux étapes, en mars 1999 et en avril 2000.

Retrait des fonds détenus dans des comptes de retraite immobilisés

Entre autres dispositions, les modifications à la *Loi sur les régimes de retraite*, en s'alignant sur les règles fédérales, harmonisent les règlements de l'Ontario relatifs aux placements avec ceux de plusieurs autres territoires de compétence et autorisent le retrait des fonds détenus dans des comptes de retraite immobilisés dans certains cas de difficultés financières et autres circonstances spéciales.

Cette modification importante permettra aux demandeurs qualifiés qui démontrent un besoin financier immédiat et urgent d'augmenter leur revenu en retirant des fonds de leurs comptes immobilisés. Pour être admissible à l'accès à un compte immobilisé pour raisons de difficultés financières, les demandeurs devront satisfaire à l'une des conditions suivantes :

- Être menacés d'expulsion de leur résidence principale, soit par suite d'arriérés de paiements de loyer, soit par suite d'une dette garantie par la résidence, c.-à-d. une hypothèque ou des impôts.
- Avoir besoin du premier et du dernier mois de loyer pour obtenir une résidence principale.
- Avoir engagé des dépenses raisonnables pour le traitement d'une maladie ou d'une invalidité médicale, ou pour des rénovations ou des modifications apportées à une résidence principale en raison d'une maladie ou d'une invalidité physique. Ces dépenses ne doivent pas être remboursables par une autre source, comme une assurance ou le Régime d'assurance-santé de l'Ontario.
- Un revenu total en provenance de toutes les sources inférieur à 25 000 dollars par an.

La CSFO a élaboré des formules de demande et du matériel d'information à l'intention des consommateurs, et a engagé du personnel pour l'aider dans ses nouvelles fonctions d'examen et d'approbation des demandes d'accès spécial à des comptes immobilisés.

Examen de la Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions

En vertu de la loi, la *Loi sur les caisses populaires et les credit unions* devait faire l'objet d'un examen en 1999. La surintendante a procédé à un examen de la loi en consultation avec des parties intéressées par les *credit unions* et d'autres secteurs des services financiers. Un rapport accompagné de recommandations de modifications visant à améliorer l'efficacité et l'administration de la loi a été présenté au ministre des Finances.

Assurance

Après consultation avec l'industrie et des groupes de consommateurs, la CSFO a recommandé que des modifications soient apportées à la *Loi sur les assurances* afin d'y intégrer le système d'actuaire nommé et les règles d'investissement de la personne prudente qui régissent les placements autorisés pour les assureurs.

À l'issue d'un examen de deux ans des textes de loi sur l'assurance-automobile, la CSFO et le ministère des Finances ont consulté le secteur de l'assurance et d'autres groupes intéressés au sujet des changements proposés aux lois et aux règlements concernant les produits et l'industrie de l'assurance-automobile. Des modifications techniques à l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales* et à d'autres règlements sont en cours d'élaboration.

Projets nationaux d'harmonisation

Le Forum conjoint et ses organismes membres ont fait des progrès substantiels sur un certain nombre de projets d'harmonisation destinés à combler les lacunes et à améliorer les connaissances des consommateurs sur les produits et les services financiers.

- **Harmonisation des fonds mutuels et distincts.**

Puisque ces deux véhicules offrent des possibilités de placement similaires, l'objectif de la réglementation est d'offrir aux consommateurs une protection similaire pour les deux produits. La CSFO et la CVMO coprésident ce projet avec le soutien de groupes de travail constitués d'organismes de réglementation des assurances et des valeurs mobilières. Un rapport accompagné de 15 recommandations a été publié en décembre 1999. Ces recommandations seront mises en œuvre par les organismes de réglementation des assurances et des valeurs mobilières au cours des deux prochaines années, une fois que le gouvernement les aura approuvées et qu'une loi aura autorisé la modification des règlements.

- **Protocole d'entente.** Un protocole d'entente a été élaboré pour faciliter le partage des renseignements aux fins d'application des mesures législatives entre les membres du CCRRA et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM).

- **Normes de compétence pour les intermédiaires.**

Une priorité du Forum conjoint est d'assurer aux consommateurs que les intermédiaires des services financiers auxquels ils ont affaire satisfont à des niveaux définis d'habileté et de compétence. Une initiative pluriannuelle, lancée cette année, a pour objectif d'élaborer

des normes sur les compétences exigées et la délivrance des permis qui s'appliqueront aux intermédiaires des services financiers dans tout le pays. Aux fins du projet, un intermédiaire des services financiers est tout fournisseur de produits et de services qui assure la liaison entre les institutions financières et les consommateurs – notamment les agents d'assurance-vie et d'assurance IARD, les courtiers en valeurs mobilières, les courtiers en prêts, hypothèques et dépôt, et les planificateurs financiers.

Le premier objectif du projet est d'élaborer des normes de pratique fondamentales – un code de conduite commun de niveau élevé – auxquelles tous les intermédiaires des services financiers devront satisfaire. Les étapes suivantes viseront l'élaboration de règles de compétence, l'uniformisation des normes de qualification et d'entrée, les exigences minimales en matière de perfectionnement professionnel et l'élaboration de règles concernant la délivrance de permis aux intermédiaires qui fournissent plus d'une catégorie de services.

- **Amélioration de la divulgation pour les régimes fondés sur l'accumulation du capital.** Il est de plus en plus nécessaire que les utilisateurs de véhicules similaires fondés sur l'accumulation du capital choisissent leurs propres placements – qu'ils fassent des choix qui peuvent avoir un effet sur leur revenu de retraite. Par l'intermédiaire du Forum conjoint, la CSFO travaille avec d'autres organismes de réglementation provinciaux à l'élaboration de normes nationales relativement à la divulgation des placements effectués dans le cadre de ces régimes. L'objectif est de veiller à ce que les participants au régime aient accès à des renseignements clairs et objectifs sur les risques et les avantages des différentes possibilités de

placement. Lorsqu'une norme harmonisée pour la divulgation des placements sera adoptée, elle permettra de combler les lacunes dans l'information des consommateurs signalées dans le rapport Stromberg.

- **Compétences exigées des planificateurs financiers.** En Ontario, la CSFO et la CVMO ont consulté leurs interlocuteurs sur une proposition de norme de compétence uniforme pour les personnes qui se présentent comme des fournisseurs de conseils en planification financière.
- **Norme nationale harmonisée pour la formation des agents d'assurance-vie.** La CSFO a fait partie, avec le CCRRA et les *Canadian Insurance Services Regulatory Organizations* (CISRO) d'un groupe de travail responsable de la mise à jour des normes de compétence destinées aux nouveaux agents. Le groupe de travail a proposé des normes de base pour la formation des agents d'assurance-vie, notamment des critères comme l'augmentation des exigences d'entrée et l'établissement d'un cours de formation préalable à la délivrance du permis.
- **Meilleure information des consommateurs sur les produits d'assurance-vie et d'assurance-maladie.** Les organismes de réglementation ont convenu que les compagnies d'assurance devraient donner de meilleurs renseignements aux consommateurs sur les risques et les avantages des produits d'assurance-vie et d'assurance-maladie avant d'en conclure l'achat, et que les contrats d'assurance devraient être rédigés en langage simple et accompagnés d'une définition claire de tout

terme spécialisé. Un comité de travail du CCRRA élaborera un cadre législatif pour renforcer la protection des consommateurs dans ces secteurs.

- **Vérification des pratiques des fournisseurs d'assurance-vie et d'assurance-maladie.** Le CCRRA a élaboré un programme très novateur de vérification des pratiques de l'industrie pour évaluer dans quelle mesure les compagnies d'assurance-vie et d'assurance-maladie installées au Canada respectent les exigences réglementaires et les directives élaborées par l'industrie et dans quelle mesure les processus utilisés par les compagnies réduisent les risques et permettent d'améliorer les résultats. Le programme portera essentiellement sur les pratiques commerciales des assureurs, depuis le traitement des demandes et des plaintes jusqu'à la gestion des opérations et à la souscription des polices. Pour commencer, les assureurs devront remplir tous les ans des questionnaires d'auto-évaluation à soumettre à l'organisme de réglementation qui enverra ensuite des équipes de vérificateurs dans les compagnies pour y procéder à des examens plus approfondis.

Établissement de secrétariats pour l'ACOCRR et le CCRRA

La CSFO a continué à fournir des fonds, des locaux et des ressources en personnel pour soutenir ces organismes nationaux qui travaillent à coordonner et à renforcer la réglementation des assurances et des régimes de retraite dans tout le Canada. Aidés par la CSFO, les deux organismes ont accepté d'établir des secrétariats permanents qui aideront les organismes de réglementation à mieux protéger les intérêts des

consommateurs en prenant des initiatives stratégiques pour simplifier et harmoniser les activités dans leurs secteurs respectifs.

Installés dans les locaux de la CSFO, les deux secrétariats deviendront fonctionnels au cours de l'exercice 2000-2001 et seront au service des présidents de leurs organismes respectifs, le financement étant fourni par les territoires de compétence participants. (La portion des coûts de l'Ontario est recouvrée auprès des secteurs réglementés.) Chaque secrétariat emploiera une coordonnatrice ou un coordonnateur des politiques à plein temps et partagera les services d'une coordonnatrice ou d'un coordonnateur administratif à plein temps.

Le programme de l'ACOCRR vise un certain nombre de questions importantes. Par exemple, l'avis général est que l'administration des régimes de retraite, particulièrement les petits régimes et les régimes moyens, a besoin d'amélioration. En consultation avec ses partenaires, l'ACOCRR a étudié une proposition de loi uniforme sur les régimes de retraite soumise par l'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite. Des travaux sont en cours sur un énoncé de principe, des directives d'administration et des instruments communs qui puissent servir de modèle des meilleures pratiques pour l'administration des régimes de retraite et de base à une loi uniforme les concernant. Parmi les autres réalisations, il faut citer une entente concernant l'adoption de cadres uniformes pour le règlement des prestations de retraite et de règles uniformes pour les régimes de retraite flexibles.

L'harmonisation de la réglementation des régimes de retraite est une priorité de l'ACOCRR. L'ACOCRR élabore actuellement les principes d'un modèle de loi sur les régimes de retraite pour aider les gouvernements à entreprendre une réforme législative dans ce secteur complexe. Un certain nombre de principes de base en rapport avec les normes minimales applicables aux régimes de retraite, comme la responsabilité en matière de fiducie et d'acquisition des droits, ont déjà fait l'objet d'un accord. Les travaux sur les autres principes seront terminés au cours des prochains mois.

Dans le cadre d'un autre projet, l'ACOCRR cherche des solutions efficaces à la réglementation des régimes de retraite qui relèvent de plusieurs territoires de compétence, ce qui pose problème depuis longtemps aux employeurs qui ont des exploitations dans plus d'une province.

Le CCRRA fait actuellement porter ses efforts sur deux projets d'harmonisation : une formule de guichet unique pour les dépôts financiers et la classification des différents types d'assurance. Un groupe de travail a élaboré une proposition d'établissement de 19 catégories et définitions harmonisées pour remplacer les 56 classifications différentes actuellement utilisées au Canada.

Encourager la conformité

L'une des principales tâches de la CSFO est de veiller à ce que les secteurs réglementés comprennent leurs obligations aux termes de la loi et gèrent leurs affaires en conséquence. À cette fin, la CSFO a poursuivi une stratégie double, combinant l'application stricte des

mesures législatives avec des efforts pour promouvoir la conformité volontaire et réduire l'intervention. Les politiques, les règles et les décisions sont régulièrement publiées et postées dans le site Web où les personnes intéressées peuvent trouver des renseignements complets et à jour. Consciente du fait que le non-respect est souvent lié à une méconnaissance des exigences législatives et réglementaires, la CSFO a renforcé ses fonctions d'encadrement en intensifiant la communication avec les secteurs qu'elle réglemente.

Resserrement de l'application des mesures législatives aux régimes de retraite

La CSFO ne peut surveiller la situation financière des régimes de retraite que si les administrateurs des régimes déposent chaque année des déclarations de renseignements et des rapports d'évaluation actuarielle. Les déficiences de déclaration de la part de certains régimes, malgré les avis répétés de la CSFO, ont été une sérieuse source de préoccupation. La CSFO a élaboré et appliqué un processus aux termes duquel elle poursuit les déficiences de déclaration, exige la conformité et, si nécessaire, intente une action en justice.

Examen des politiques relatives aux régimes de retraite

Avec l'aide de ses partenaires, la CSFO a terminé la première étape d'un examen continu de toutes les politiques publiées qui guident l'application des textes de loi sur les régimes de retraite. Plus de 200 politiques ont été mises à jour, confirmées ou abrogées. Soixante-cinq politiques seront soumises à un second examen. Les initiatives relatives aux politiques sur les régimes de retraite visaient plusieurs problèmes majeurs dans ce domaine : excédent des caisses de retraite, amendements adverses, exigences de divulgation des placements pour les régimes à

cotisations déterminées et administration des régimes. De nouvelles formules mieux conçues ont été élaborées aux fins d'utilisation par les répondants des régimes de retraite.

Examen pour les fournisseurs d'assurance-automobile collective

Cette année, la CSFO a élaboré un plan d'examen sur place des compagnies qui vendent des produits d'assurance-automobile à des groupes pour vérifier qu'elles observent les règlements et détecter tout besoin de changement réglementaire.

Renforcer les assises organisationnelles de la Commission

La CSFO s'efforce d'offrir une meilleure protection aux consommateurs et des services de supervision rationalisés et plus efficaces par rapport aux coûts. Cette année, la CSFO a augmenté sa capacité de rendement en cultivant ses ressources humaines, en favorisant l'établissement d'échanges plus productifs avec ses interlocuteurs et en explorant les affinités novatrices au sein de l'organisme.

Perfectionnement de l'équipe de gestion de la CSFO

Le développement des qualités de chef est une priorité à la CSFO. Pour augmenter les rangs des cadres supérieurs, un programme intitulé AVENIR a été lancé en 1998. Les participants ont travaillé en équipes de projet dans des secteurs comme la formation et le perfectionnement, la qualité des services, les valeurs de l'organisation et son image, la culture organisationnelle et le cadre structurel de la CSFO.

Par exemple, l'équipe en charge de la culture organisationnelle a réuni, dans le cadre d'une série de déjeuners-conférences, les membres du personnel de différents secteurs de la CSFO pour leur permettre de se renseigner sur leurs fonctions respectives. L'équipe en charge du cadre structurel a fait le plan d'un manuel électronique complet à l'intention des cadres. Outre les connaissances pratiques qu'ils ont acquises dans le cadre des projets effectués, les participants ont reçu une formation formelle sur les compétences de base en gestion dispensée par des experts dans différents domaines. Les 30 participants qui ont suivi le premier programme AVENIR lui ont assigné une note élevée dans une évaluation de fin d'année. Un grand nombre de suggestions constructives ont été intégrées au programme AVENIR de l'an 2000 qui a entamé sa seconde année avec un effectif de 18 personnes.

Plusieurs programmes continus et nouveaux aident à renforcer les compétences du personnel dans les secteurs réglementés par la CSFO, notamment des possibilités de formation à l'extérieur, comme des partenariats avec l'industrie, et des activités à l'interne. La série populaire de déjeuners-conférences de la CSFO continuera l'année prochaine sous la direction de l'une des équipes du programme AVENIR.

Un bulletin intitulé « *Speakers Forum* », lancé en décembre 1999, présentera des membres du personnel qui se sont distingués dans différents secteurs par leurs réalisations remarquables.

Une formule de financement équitable

La CSFO, qui fonctionne selon les principes de la récupération des coûts, s'efforce de répartir les dépenses de façon équitable entre les secteurs réglementés. Un système comptable est maintenant

en place pour suivre les dépenses par secteur. Cette année, la CSFO a publié un document de consultation aux fins d'élaboration d'une structure appropriée d'établissement des cotisations et des droits à payer et, une fois les réponses examinées, a soumis un barème des droits au ministre des Finances.

Renforcement des liens de la CSFO avec ses partenaires

La CSFO touche un éventail varié d'intervenants et de groupes d'intérêt. Leur contribution à l'élaboration des priorités, des politiques et des initiatives de l'organisation est essentielle. À présent, la CSFO travaille avec quelque 36 comités d'intervenants sur différentes questions relatives à la réglementation.

Cette année, la CSFO a mis au point un cadre rationalisé plus efficace et transparent pour les consultations avec l'industrie des services financiers, les consommateurs et les autres parties intéressées. Le nouveau système, qui intégrera un réseau amélioré de comités consultatifs et autres, sera mis en place au cours du prochain exercice.

Pour renforcer encore plus le dialogue, cette année, le Bureau de l'ombudsman a élaboré et mis en œuvre un nouveau système de réponse aux suggestions et aux plaintes concernant les services de la CSFO.



Le Groupe de règlement des différends : une décennie de réussites

Créé en 1990, le Groupe de règlement des différends (GRD) de la CSFO était le premier programme obligatoire de médiation au Canada pour régler les désaccords sur les demandes d'indemnités d'accident légales à la suite d'un accident de véhicule automobile, ainsi que le premier programme à fournir des services d'arbitrage et d'appel à cet égard. Depuis cette époque, le GRD s'est bâti une réputation nationale et internationale pour avoir apporté des possibilités de règlement à toutes les étapes du processus de résolution des désaccords et offert ainsi des solutions plus rapides, moins onéreuses et plus efficaces que les audiences d'arbitrage officielles ou les poursuites devant les tribunaux.

Au cours de la dernière décennie, les services d'arbitrage et d'appel du GRD ont rendu un nombre respectable de décisions. Ces décisions sont postées dans le site Web de la CSFO (www.fsco.gov.on.ca) et peuvent servir de guide au public et à l'industrie des assurances en ce qui concerne le droit à des indemnités d'accident légales ou le montant des indemnités auquel a droit la personne assurée à la suite d'un accident d'automobile. La Cour divisionnaire a essentiellement confirmé ces décisions lors des demandes de révision judiciaire. La tendance actuelle à étendre le rôle des formes de règlement extrajudiciaires, y compris la médiation et l'évaluation indépendante, à une variété de milieux décisionnels, doit beaucoup au travail innovateur du GRD. On trouvera ci-dessous une description de certaines de ses réalisations notables au cours de sa première décennie de fonctionnement.

Encouragement à la médiation

Le GRD offre une gamme complète de services de règlement des différends, parmi lesquels la médiation, l'arbitrage, l'évaluation indépendante ainsi que des variations, révocations et appels au directeur ou à la directrice des arbitrages.

Au cours des dix dernières années, les procédures de médiation du GRD ont évolué de façon notable, ce qui a multiplié les occasions, pour les deux parties au conflit, de parvenir à un règlement avant de chercher une solution arbitrée exécutoire. Par exemple, le processus d'acceptation des demandes de médiation a été restructuré pour clarifier les points en litige et encourager le règlement rapide. L'évaluation indépendante – une autre solution novatrice – est la seconde possibilité si la médiation n'a pas réussi. Elle donne aux parties une opinion impartiale sur les résultats que l'on peut vraisemblablement escompter si la cause va en arbitrage ou est portée devant les tribunaux. La création récente d'une dernière possibilité de discussion en vue d'un règlement avant la date fixée pour l'audience d'arbitrage a donné de très bons résultats. Les arbitres et les médiateurs du GRD peuvent aussi être invités à assister aux conférences de règlement parrainées par les assureurs pour tenter de régler les demandes non résolues avant qu'elle n'entrent dans le système.

Le GRD a réduit régulièrement ses délais d'exécution. Des normes de rendement sont publiées ainsi que des rapports trimestriels à l'intention des personnes intéressées sur les progrès réalisés par rapport aux objectifs.

Dialogue avec les intervenants

Le GRD s'est efforcé d'établir de solides communications avec les communautés qu'il sert. Deux groupes de consultation donnent aux intervenants une voix active dans la mise en forme du système. Le Comité des avocats réunit les avocats et les autres représentants qui déposent des causes ou y répondent dans le cadre du système de règlement des différends.

Le Comité de l'industrie (les compagnies) du GRD comprend des représentants des compagnies d'assurance qui sont généralement des spécialistes des demandes d'indemnités d'accident. Le GRD administre deux services d'écoute téléphonique à l'intention des consommateurs pour répondre aux questions sur la médiation, l'arbitrage et les appels. Une gamme de publications à l'intention des consommateurs expliquant le processus de règlement des différends est à la disposition du public qui peut les trouver dans les compagnies d'assurance ainsi qu'à la CSFO et dans le site Web de la Commission.

Diffusion de l'information

Les membres du personnel du GRD sont très demandés comme conférenciers et formateurs dans leur secteur de spécialisation. Cette année, le GRD et le Barreau du Haut-Canada ont collaboré à l'élaboration d'un programme de diffusion de l'information conçu pour présenter à tous les intéressés un exposé complet du processus du GRD. Le programme a été dispensé dans quatre grandes villes de l'Ontario au cours du printemps et de l'automne de 2000.

Création d'un répertoire des causes

Pour renforcer encore davantage le dialogue et le service, un répertoire des causes soumises est en cours d'élaboration. Cette fonction en ligne offrira aux assureurs un accès sûr à une liste confidentielle de leurs dossiers actifs aux étapes de la médiation, de l'arbitrage des assureurs et des appels. Cela facilitera la gestion des cas mettant en cause des assureurs et donnera l'occasion de régler plus rapidement des dossiers.

La publication du répertoire des causes du Groupe de règlement des différends sera publié peu de temps après l'installation du nouveau système d'inscription des demandes de médiation et d'arbitrage prévue pour l'hiver de 2000.

Code des pratiques pour le règlement des différends : un document vivant

Le processus de règlement des différends a évolué de pair avec l'évolution du cadre législatif ainsi que des besoins des intéressés. Le *Code des pratiques pour le règlement des différends* est un guide pratique en langage simple qui explique ce qui est requis de toutes les parties à mesure qu'elles progressent dans le processus de règlement des différends. Le code est mis à jour de façon à intégrer et à expliquer clairement tout changement des politiques et des procédures apporté à la suite d'un nouveau texte de loi ou d'innovations dans la pratique, et offre ainsi un processus transparent aussi bien aux nouveaux utilisateurs qu'aux utilisateurs expérimentés. Le code est posté dans le site Web.

La quatrième édition du code est en voie d'achèvement. L'actuelle révision, déclenchée par les changements apportés récemment à la *Loi sur la Commission des services financiers* et à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, a été effectuée après de longues consultations avec les parties intéressées et les groupes d'utilisateurs. Les modifications et les rajustements permettront de rationaliser le processus de règlement des différends tout en respectant l'engagement de la Commission envers l'intégrité des procédures, l'indépendance et la neutralité. La nouvelle édition étendra les possibilités d'utilisation de l'évaluation indépendante et codifiera d'autres méthodes novatrices de règlement des conflits qui sont déjà en vigueur.

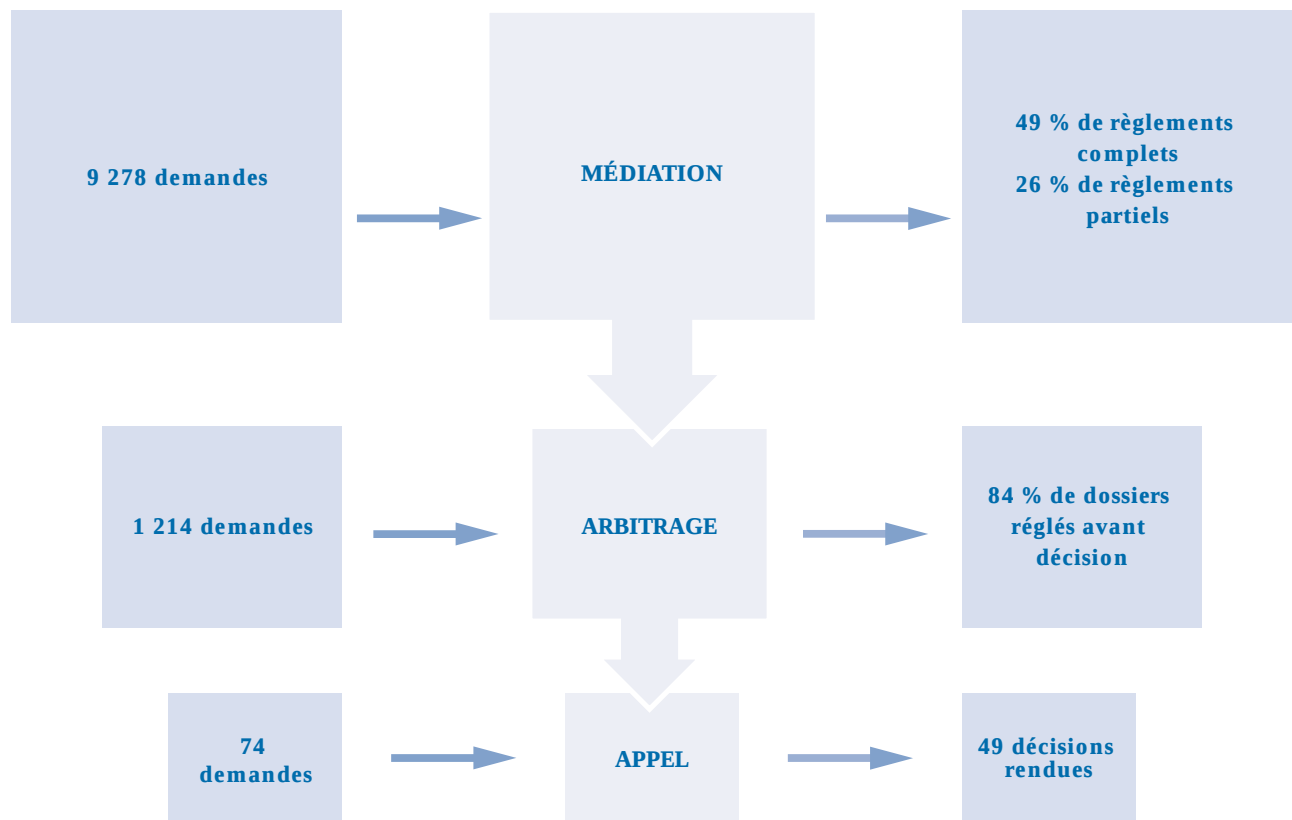
En préparation : le Projet de révision du système de règlement des différends

L'une des raisons du succès du processus de règlement extrajudiciaire des différends de la CSFO a été la volonté de la Commission de le revoir et de

l'améliorer sans cesse. Dans son rapport de 1998, l'honorable George W. Adams, c.r. a demandé à la CSFO d'étudier la possibilité d'étendre sa connaissance du règlement extrajudiciaire des différends à d'autres secteurs que la Commission réglemente, et au secteur parapublic.

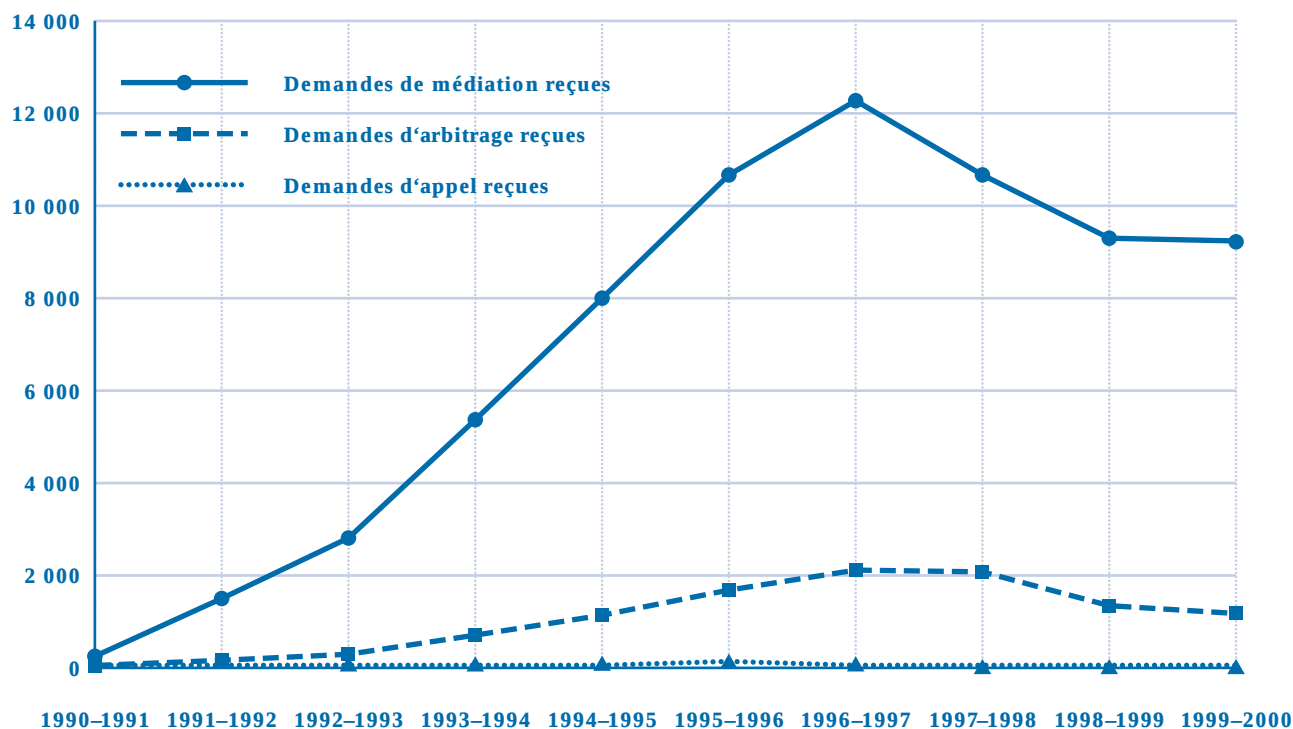
L'extension éventuelle des principes et des processus de règlement extrajudiciaire est le moteur du Projet de révision du système de règlement des différends, créé en décembre 1999. Le projet a pour mandat d'étudier les options possibles et de faire des recommandations pour la mise en œuvre d'un système intégré de services de règlement des différends dans tous les secteurs réglementés par la CSFO. Il examinera également la possibilité d'établissement de liens avec le secteur plus vaste des services financiers et, sur le plan national, avec d'autres organismes de réglementation des services financiers.

Gestion des différends par le Groupe de règlement des différends (1999-2000)



Au cours de l'exercice 1999-2000, 49 pour 100 des demandes de médiation ont été réglées complètement alors que 26 pour 100 l'ont été partiellement. Les causes qui ne sont pas réglées par la médiation peuvent aller en arbitrage, soit devant la CSFO soit devant une cour, ou en arbitrage privé, ou se terminer à cette étape. Au cours de l'exercice 1999-2000, 85 pour 100 des causes en arbitrage devant la CSFO furent réglées avant qu'une décision soit prise, tandis que moins de 9 pour 100 des demandes d'arbitrage ont nécessité la prise d'une décision. Les 74 causes en appel au cours de cette même période représentent le nombre annuel le plus élevé dont la CSFO a dû s'occuper jusqu'à présent.

Une décennie de services de règlement des différends (1990-2000)



Entre 1990 et 2000, le GRD a administré trois différentes *Annexes sur les indemnités d'accident légales* : le projet de loi 68 (pour les accidents qui se sont produits entre le 22 juin 1990 et le 31 décembre 1993), le projet de loi 164 (pour les accidents qui se sont produits entre le 1^{er} janvier 1994 et le 31 octobre 1996) et le projet de loi 59 (pour les accidents qui se sont produits le ou après le 1^{er} novembre 1996).

Le tableau ci-dessus indique la croissance et le volume des activités des unités de médiation, d'arbitrage et d'appel du GRD entre juin 1990 et l'automne de 2000 ainsi que le point culminant en 1996-1997.

Rapport du Bureau de l'ombudsman des assurances

Le Bureau de l'ombudsman des assurances a été créé en novembre 1996 dans le cadre d'un ensemble de réformes destinées à renforcer la protection des consommateurs et leur confiance dans le marché.

Le Bureau offre un point d'entrée à guichet unique à la CSFO pour les plaintes non réglées sur les produits d'assurance et les pratiques commerciales des compagnies d'assurance et de leurs agents. Il effectue des enquêtes et tente de régler les plaintes.

L'ombudsman peut aussi renvoyer une affaire à la surintendante lorsqu'elle pense qu'une action réglementaire est justifiée.

Pour limiter les enquêtes aux plaintes qui n'ont pas été réglées par les compagnies d'assurance, chaque compagnie est tenue d'avoir un protocole d'instruction des plaintes et de nommer un agent de liaison avec l'ombudsman. On trouvera une liste des agents de liaison des compagnies d'assurance avec l'ombudsman dans le site Web de la CSFO.

L'ombudsman a continué à sensibiliser le public au système d'instruction des plaintes de l'Ontario et au rôle du Bureau dans le cadre d'entrevues avec les médias et de conférences tout au long de l'année. Elle a aussi travaillé à faciliter le dialogue avec les compagnies sur les pratiques de l'industrie en organisant des rencontres deux fois par an avec tous les agents de liaison des compagnies avec l'ombudsman, et participé activement aux efforts déployés pour créer une organisation-cadre qui réunirait tous ses homologues au Canada.

Le Bureau doit étendre le système d'instruction des plaintes à tous les secteurs de la Commission

Cette année, le Bureau a pris le nom de « Bureau de l'ombudsman des assurances » pour témoigner de l'extension prévue de son mandat à l'instruction des plaintes des consommateurs concernant les autres secteurs réglementés par la CSFO : régimes de retraite et établissements de dépôt. Un processus est maintenant en place pour recueillir des données sur les plaintes des consommateurs reçues dans le site Web de la CSFO qui ne concernent pas les assurances. Ces renseignements aideront l'ombudsman à déterminer la meilleure façon de s'assurer qu'un protocole d'instruction des plaintes par l'industrie d'abord est en place pour tous les secteurs réglementés.

Amélioration du protocole d'instruction des plaintes par l'industrie d'abord

Pour renforcer la responsabilité de l'industrie des assurances et souligner le rôle premier qui lui revient dans le processus de règlement des différends, l'ombudsman travaille avec elle à l'élaboration de normes pour les opérations d'instruction des plaintes au sein des compagnies. Dans le cadre de cette initiative, un groupe de travail de l'industrie a contribué à l'élaboration d'un processus de recueil par les compagnies des données sur les plaintes concernant les pratiques commerciales. Le processus sera appliqué à compter de janvier 2001. Le groupe de travail appuie également une seconde initiative qui requerra des compagnies qu'elles préviennent les consommateurs qu'une plainte non réglée peut être soumise au Bureau de l'ombudsman.

L'enquête sur la préparation à l'an 2000 donne des résultats positifs

À l'appui de son engagement à protéger les intérêts des consommateurs, le Bureau a procédé à une enquête auprès des compagnies d'assurance IARD pour vérifier si elles étaient préparées à faire face aux pertes potentielles occasionnées par la préparation à l'an 2000. Les résultats ont indiqué que les compagnies avaient généralement communiqué leurs politiques sur le plan de protection lié à l'an 2000 aux titulaires de polices, agents et courtiers, et avaient pris des mesures pour faire face à l'augmentation prévue des questions et des plaintes.

Nouveau comité consultatif des consommateurs

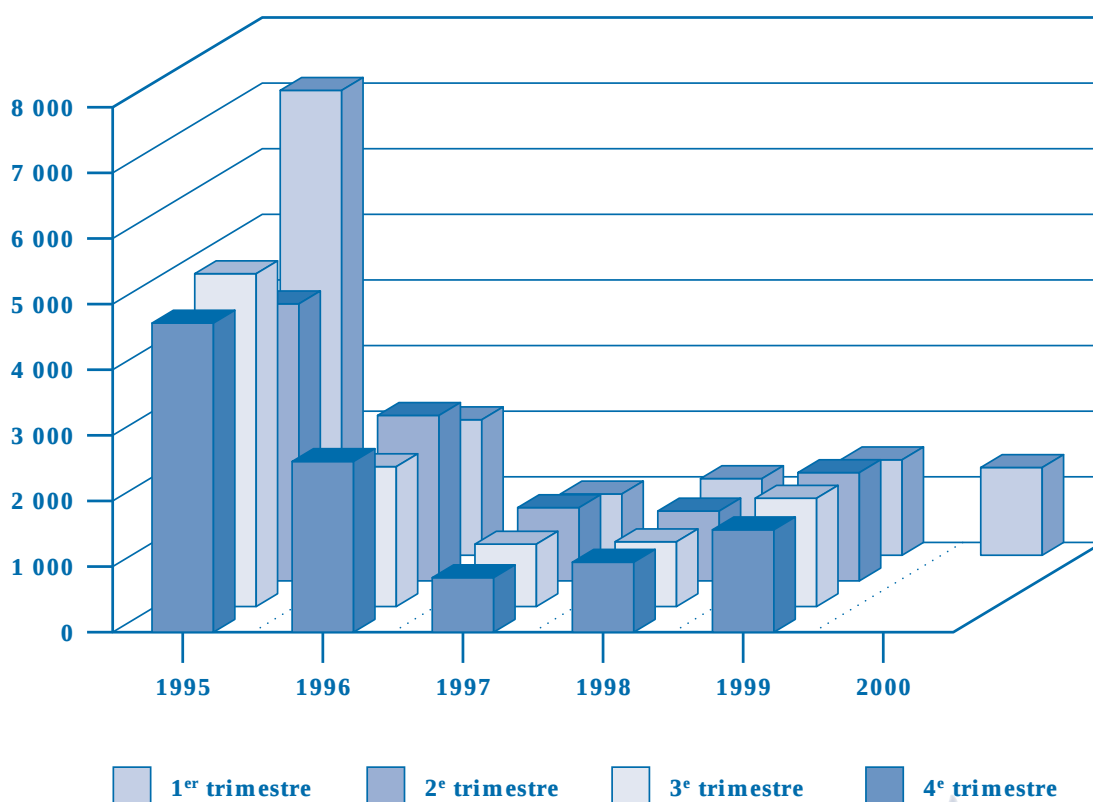
Un nouveau comité consultatif des consommateurs est en cours d'établissement au Bureau de l'ombudsman. Il servira de véhicule principal pour toutes les consultations de la CSFO avec les consommateurs et lancera des initiatives précises pour renforcer l'intégrité des pratiques du marché.

Majorité des plaintes réglées au niveau de l'industrie

Au cours de l'exercice financier 1999-2000, le Bureau de l'ombudsman a été saisi de 6 539 plaintes en provenance de toutes les sources concernant les pratiques commerciales des compagnies d'assurance ou de leurs agents. Le nombre de plaintes est resté

relativement stable à ce niveau au cours des dernières années, par contraste avec le record de plus de 46 000 plaintes en 1994 – deux ans avant la création du Bureau de l'ombudsman et du protocole d'instruction des plaintes par l'industrie d'abord.

Plaintes déposées auprès du Bureau de l'ombudsman



Traitement des plaintes

Plaintes déposées par téléphone

Quatre-vingt-trois pour cent des plaintes des consommateurs ont été reçues par téléphone. Le Bureau de l'ombudsman s'efforce de régler les plaintes et de répondre aux préoccupations des consommateurs en fournissant des éclaircissements, des renseignements ou des explications sur les pratiques des compagnies d'assurance. Lorsque les plaintes ne peuvent pas être réglées par téléphone, les procédures de dépôts de plaintes écrites auprès du Bureau de l'ombudsman sont expliquées.

Plaintes écrites

Dix-sept pour cent des plaintes ont été déposées par écrit. Parmi celles-ci, 61 pour 100 n'avaient pas été soumises au système d'instruction des plaintes de la compagnie d'assurance et ont été renvoyées à l'agent de liaison avec l'ombudsman de la compagnie. Seulement 15 pour 100 des dossiers renvoyés à l'industrie sont revenus non réglés au Bureau de l'ombudsman.

Enquêtes de l'ombudsman

À l'issue des enquêtes effectuées par l'ombudsman, les pratiques commerciales des compagnies ont été trouvées acceptables dans 77 pour 100 des cas. Dans 12 pour 100 des cas, la compagnie a modifié sa position à la suite de nos recommandations. Un pour cent des plaintes a été renvoyé à la surintendante pour action réglementaire possible. Les 10 pour 100 restants des causes soit ne relevaient pas de notre compétence, soit ont été retirées, jugées frivoles ou incomplètes.

Inconduite des agents et des experts d'assurance

Le Bureau a reçu 186 plaintes et rapports écrits en provenance des compagnies d'assurance concernant les pratiques des agents titulaires d'un permis. Dans 96 cas, il a été conclu qu'il y avait des motifs pour recommander une action réglementaire. Les pratiques professionnelles des agents ont été jugées acceptables dans 86 cas. Les causes restantes soit ne relevaient pas de notre compétence, soit étaient incomplètes ou ont été retirées.

Enquêtes générales

L'ombudsman a effectué 47 enquêtes générales sur les pratiques commerciales des compagnies d'assurance. La majorité de ces enquêtes portaient sur les pratiques de commercialisation des assureurs. En outre, l'ombudsman a procédé à deux enquêtes sur des secteurs particuliers. Les compagnies d'assurance IARD ont été examinées pour déterminer comment elles avaient communiqué avec les titulaires de polices, les agents et les courtiers sur le plan de protection lié au passage à l'an 2000 et si elles avaient pris des mesures pour faire face à l'augmentation prévue des demandes de renseignements et des plaintes. L'ombudsman a également effectué un sondage annuel sur la satisfaction des consommateurs en matière d'assurance-automobile, lequel aide les consommateurs à comparer les niveaux de service lorsqu'ils sont à la recherche d'assurance-automobile.

Rapport du Tribunal des services financiers et sommaire des audiences

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage indépendant qui tient audience sur certaines décisions et ordonnances réglementaires de la surintendante des services financiers. Le mandat du Tribunal est d'offrir un examen spécialisé qui soit accessible, rapide et impartial. Le Tribunal se réunit tous les trimestres. Ses procédures sont guidées par les *Règles provisoires de pratique et de procédure* et les *Instruction(s) relative(s) à la pratique* qui ont été adoptées après d'importantes consultations avec les secteurs réglementés. En mars 2000, le Tribunal était composé de douze membres, y compris la présidente et deux vice-présidents.

Changements aux cours de l'année

Le Tribunal revoit actuellement ses règles de pratique et procédure avec l'aide du Comité consultatif juridique du TSF qui a été créé pour donner des conseils au Tribunal sur le processus d'arbitrage. Le comité a fait certaines recommandations concernant des révisions et des modifications précises à apporter aux règles et continuera à travailler avec le Tribunal pendant le présent exercice. Des mesures du rendement et des normes de service pour les processus d'arbitrage du Tribunal sont également en cours d'élaboration. Les travaux continuent en vue d'offrir une formation continue aux membres du Tribunal.

Membres du Tribunal (au 31 mars 2000)

M^{me} Martha Milczynski est présidente du Conseil et du Tribunal des services financiers. M^{me} Milczynski est l'une des associées de l'étude d'avocats Gowling, Lafleur Henderson. Elle a obtenu un baccalauréat ès arts à l'Université de Toronto en 1981 ainsi qu'un baccalauréat en droit à l'*Osgoode Hall Law School* en 1987 et a été admise au barreau de l'Ontario en 1989.

M^{me} Milczynski se spécialise dans le domaine des régimes de retraite et des avantages sociaux et exerce également le droit du travail et de l'emploi comme avocate plaidante. Elle a été membre du Comité consultatif juridique de la CRRO, de la direction de la section des pensions et avantages sociaux de l'Association du Barreau canadien – Ontario (ABCO) et est actuellement membre du Conseil régional ontarien de L'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux, de l'*International Foundation of Employee Benefits Plan*, et de l'*International Pension and Employee Benefits Lawyers Association*.

M^{me} Milczynski siège au comité de rédaction de *Pension Planning* (Federated Press) et a déjà collaboré au bulletin de l'ABCO sur les pensions et les avantages sociaux. Elle a écrit en outre un certain nombre d'articles sur les pensions, en particulier sur les responsabilités et les obligations fiduciaires.

M^{me} Kathryn M. Bush est vice-présidente du Conseil et du Tribunal des services financiers. M^{me} Bush est une associée de l'étude d'avocats Blake, Cassels & Graydon. Elle a obtenu un baccalauréat en droit à l'*Osgoode Hall Law School* en 1982 et a été admise au barreau de l'Ontario en 1984. M^{me} Bush se spécialise dans le domaine des régimes de retraite, des avantages sociaux et de la fiscalité.

Elle poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat que lui avait confié la CRRO. D'abord nommée membre de la CRRO en juin 1993 avec un mandat de trois ans, elle a été reconduite dans ses fonctions avec un mandat de trois ans en juin 1996, puis un mandat d'un an le 29 avril 1999. Elle a été nommée vice-présidente de la CRRO en mai 1997, vice-présidente par intérim du Conseil et du Tribunal en janvier 1999 et vice-présidente en octobre 1999. En mai 2000, M^{me} Bush a été reconduite dans ses fonctions de vice-présidente avec un mandat de deux ans.

M^{me} Bush a écrit de nombreux articles concernant les pensions et les avantages sociaux ainsi que les impôts sur le revenu. Elle est membre de l'Association canadienne d'études fiscales, de l'Association du Barreau canadien et de l'Institut canadien de la retraite. Elle a été rédactrice adjointe du bulletin de l'ABCO sur les pensions et les avantages sociaux et a donné pendant plusieurs années le cours de formation professionnelle au Barreau du Haut-Canada ainsi que des cours de formation juridique permanente. En outre, elle a présidé de nombreuses conférences au Canada et y a pris la parole.

M. Colin McNairn a été nommé vice-président du Conseil et du Tribunal des services financiers en juillet 1998 avec un mandat de trois ans. Ex-associé de l'étude d'avocats Fraser Milner, à Toronto, M. McNairn exerçait alors le droit commercial et le droit des sociétés et il se spécialisait dans les services financiers, principalement l'assurance.

M. McNairn détient un baccalauréat ès art de l'Université McMaster, un baccalauréat en droit de l'Université Western Ontario et une maîtrise en droit de l'Université Harvard. Il a enseigné le droit à l'Université de Toronto de 1967 à 1975, jusqu'à ce qu'il se joigne à l'étude Fraser & Beatty, rebaptisée en 1975 Fraser Milner. Il est l'auteur et le co-auteur de plusieurs livres portant sur le droit constitutionnel ainsi que sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et il publie chaque année *Consolidated Insurance Companies Act of Canada, Regulations and Guidelines* (Carswell).

M. McNairn a été directeur du Projet de révision des mesures législatives en matière d'assurances de l'Ontario, dont le rapport intitulé *Pour assurer l'avenir* a été publié en 1991, et directeur de la recherche pour le Comité parlementaire sur les droits à l'égalité, qui a publié le rapport *Égalité pour tous* en 1985.

M. Louis Erlichman poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat que lui avait confié la CRRO. M. Erlichman a été nommé membre de la CRRO en juin 1998 avec un mandat de six mois et reconduit dans ses fonctions de membre du Tribunal des services financiers en décembre 1998 pour une période de trois ans. Il est directeur de la recherche canadienne à l'Association internationale des machinistes et des travailleurs de l'aérospatiale depuis 1978. Cette association représente quelque 55 000 travailleurs canadiens œuvrant dans divers secteurs au pays. M. Erlichman fournit un soutien à la recherche sur les questions économiques, la négociation collective, les régimes de retraite, les avantages sociaux et d'autres questions aux sections locales et aux employés de l'association partout au pays.

Entre 1987 et 1995, M. Erlichman a été président du Conseil consultatif du Régime de pensions du Canada, qui conseillait le ministre fédéral responsable sur les questions touchant le Régime de pensions du Canada. Il est diplômé en économie de l'Université de Toronto et de la *London School of Economics*. Avant de se joindre à l'association, M. Erlichman a travaillé pour le gouvernement fédéral ainsi qu'en Ouganda et en Tanzanie à titre de conseiller économique.

M. Bill Forbes poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat de trois ans que lui avait confié la CRRO le 25 mars 1998. Depuis septembre 1991, M. Forbes occupe le poste de directeur, Pensions, investissements et assurances à l'Université Queen's de Kingston. Auparavant, il était vice-président de Towers Perrin, à Toronto. M. Forbes est un *fellow* de l'Institut canadien des actuaires et un analyste financier agréé.

M^{me} Heather Gavin a été nommée membre du Tribunal des services financiers le 13 janvier 1999, avec un mandat de trois ans. M^{me} Gavin occupe actuellement le poste d'administratrice des services centraux au Syndicat des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario (SEEPO).

M^{me} Gavin est entrée au service du SEEPO il y a dix ans et y a exercé différentes fonctions dans le domaine des régimes de retraite et des avantages sociaux. Elle a présidé le régime de retraite HOPP de 1993 à 1994 et a occupé le poste de fiduciaire de la Fiducie du régime de retraite du SEEPO depuis 1995. Par le passé, elle a été membre du comité de la retraite de la Fédération du travail de l'Ontario et du Syndicat national des employées et employés généraux du secteur public. M^{me} Gavin a été membre du conseil régional de l'Ontario de L'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux et de l'association Centraide de Burlington et de Hamilton/Wentworth.

M^{me} Elizabeth Greville a été reconduite dans ses fonctions de membre du Tribunal des services financiers en janvier 1999 avec un mandat de trois ans. Elle a été nommée membre de la CRRO en février 1996 avec un mandat de trois ans. Elle est conseillère principale chez Towers Perrin.

Auparavant, elle avait occupé les postes d'avocate-conseil adjointe, Pensions et finances, à Ontario Hydro, et d'associée à l'étude William M. Mercer Limitée à Toronto et à Londres. M^{me} Greville a un baccalauréat ès arts spécialisé de l'Université de la Colombie-Britannique et un baccalauréat en droit de l'*Osgoode Hall Law School*.

M. Joseph P. Martin a été nommé membre du Tribunal des services financiers en juillet 1998, avec un mandat de trois ans. M. Martin a un baccalauréat spécialisé en commerce de l'Université Western Ontario; il a également le titre de comptable agréé. Il s'est retiré de ses fonctions de chef de la direction de *The Cooperators Group of Companies*.

Auparavant, il avait occupé le poste de vice-président des produits de consommation dans la filiale canadienne d'une grande multinationale ainsi que le poste de chef des finances et vice-président de *The Cooperators*. M. Martin a siégé au conseil d'administration de compagnies d'assurance comme l'Association des assureurs et la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD. Il a également participé au vaste mouvement des coopératives et des *credit unions*, y compris en qualité de directeur de *Co-operative Trust* et de la Centrale des caisses de crédit du Canada.

M. Christopher (Kit) S. Moore a été nommé membre du Tribunal des services financiers le 1^{er} juillet 1998, avec un mandat de trois ans. M. Moore a occupé les fonctions de président de la CRRO du 24 mars 1997 au 30 juin 1998. Il a été nommé membre de la CRRO le 8 juin 1994, date qui coïncide avec sa retraite comme actuaire principal des pensions au sein d'une société canadienne nationale d'experts-conseils.

Auparavant, il avait été responsable de la consultation sur les régimes de retraite dans une autre grande société d'experts-conseils du Canada et occupé divers postes actuariels dans une grande compagnie d'assurance canadienne pendant 20 ans. M. Moore a présidé l'Institut canadien des actuaires et œuvre encore activement au sein de la profession.

M^{me} Judith E. Robinson poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat de trois ans que lui avait confié la CRRO en mai 1997. M^{me} Robinson a travaillé chez George Weston Limited entre 1980 et 1999 où le dernier poste qu'elle a occupé était celui de directrice principale, Pensions et avantages sociaux, et a été fiduciaire d'un certain nombre de régimes de retraite et d'avantages sociaux gérés paritairement. Elle continue à faire partie du conseil des services d'administration *Prudent Benefits*. Elle occupait aussi le poste de conseillère sur les pensions chez William M. Mercer Limitée, et a travaillé dans les services d'actuariat et d'investissement de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers.

M^{me} Joyce A. Stephenson poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat de trois ans que lui avait confié la CRRO en octobre 1992. Le mandat de M^{me} Stephenson a été reconduit en octobre 1995 pour trois ans et renouvelé de nouveau en novembre 1998 à titre de membre du Tribunal des services financiers.

M^{me} Stephenson est directrice des régimes de retraite aux Aliments Maple Leaf Inc., entreprise à laquelle elle s'est jointe en 1998, après avoir été pendant 16 ans au service de *Standard Life* à Montréal et Toronto. Elle a été directrice de l'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite (ACARR) et membre du conseil régional de l'Ontario de L'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux. Elle a présidé le comité des avantages sociaux de la Société canadienne du cancer et est membre du comité consultatif de rédaction de *Benefits Canada*.

M. David E. Wires poursuit à titre de membre du Tribunal des services financiers le mandat de trois ans que lui avait confié la CRRO en février 1997 puis, pour une nouvelle période de trois ans, le 8 décembre 1999. M. Wires est un associé de l'étude d'avocats McCague, Wires, Peacock, Borlack, McInnis & Lloyd. Il est avocat à la Cour supérieure de justice, à la Cour d'appel de l'Ontario, devant des tribunaux administratifs et des groupes d'arbitrage commercial de la province.



RAPPORT DU TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS ET SOMMAIRE DES AUDIENCES

TRIBUNAL DES SERVICES FINANCIERS

SOMMAIRE DES AUDIENCES – du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000

Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier P-0013 du TSF Régime de retraite des employés de Monsanto Canada Inc., numéro d'enregistrement 341230 Demandeur : Monsanto Canada Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers; L'Association canadienne des administrateurs de régimes de retraite; un groupe des employés de Monsanto mis à pied	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience relative à l'avis de proposition de la surintendante du 30 novembre 1998 de refuser l'approbation d'un rapport de liquidation partielle.	Demande d'audience : le 31 décembre 1998 CPA : le 7 avril 1999 Audience sur les questions de compétence : le 2 juin 1999 CPA : le 23 septembre 1999 Audiences sur le fond : du 10 au 12 janvier, du 7 au 11 février 2000	Affaire en cours.
Dossier P-0015 du TSF Régime de retraite des employés salariés des Industries Cooper (Canada) Inc. – Régime A, numéro d'enregistrement 240622 Demandeur : Les Industries Cooper (Canada) Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers; anciens employés de l'usine Cooper de Port Hope	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience relative à l'avis de proposition de la surintendante du 2 juillet 1998 de liquider partiellement le régime.	Demande d'audience : le 14 août 1998 CPA : le 26 octobre 1998	Demande retirée le 3 mars 1999. L'avocat des membres actuels et des anciens membres du régime a demandé au Tribunal d'ordonner à Cooper de payer des frais de 3 500 \$. Le Tribunal a rejeté cette demande pour les motifs indiqués dans sa décision écrite du 6 avril 1999.
Dossier I-0039 du TSF St. Laurent Surety Company Inc. Demandeur : Martin Vaillancourt, St. Laurent Surety Company Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les assurances</i> Demande d'audience relative à l'avis de proposition d'ordonnance de la surintendante du 16 février 1999 à l'effet de cesser toute activité en vertu de l'article 441.	Demande d'audience : le 16 mars 1999 CPA : le 29 avril 1999	Demande retirée le 26 avril 1999.
Dossier P0045 du TSF Régime de retraite des joueurs de la Ligue nationale de hockey, numéro d'enregistrement 353623 Demandeur : Société de pension de la Ligue nationale de hockey Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience relative à l'avis de proposition de la surintendante en date du 3 mars 1999.	Demande d'audience : le 8 avril 1999	Demande retirée le 8 décembre 1999.

Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier P0051 du TSF Régime de retraite des employés de Rockwell Automation Canada Inc., numéro d'enregistrement 292946 Demandeur : Rockwell Automation Canada Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard au transfert de l'actif et du passif.	Demande d'audience : le 18 mai 1999 CPA : le 6 juillet 1999	Ajournée <i>sine die</i> le 6 juillet 1999.
Dossier I0052 du TSF George Fraser Demandeur : George Fraser Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les assurances</i> Appel de la décision de la surintendante de suspendre pendant une période de 30 jours le permis de l'agent pour non-conformité aux exigences en matière de formation continue.	Avis d'appel : le 14 mai 1999 CPA : le 20 mai 1999 Audiences : les 21 et 29 juin 1999 Motif de la décision : le 7 juillet 1999	Ordonné que la décision eu égard au demandeur en date du 29 avril 1999 soit modifiée pour que le permis de niveau II d'agent d'assurance-vie du demandeur soit suspendu pendant une semaine à compter du 12 juillet 1999.
Dossier P0054 du TSF Régime de retraite de l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario, numéro d'enregistrement 353854 Demandeur : Conseil d'administration de l'Université de Toronto Mis en cause : Surintendante des services financiers; Métallurgistes unis d'Amérique; ancienne association professionnelle de l'IEPO; Association des professeurs de l'Université de Toronto (UTFA)	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante en date du 30 avril 1999 de liquider partiellement le régime.	Demande d'audience : le 1^{er} juin 1999 CPA : le 17 septembre 1999 Audience : les 1 à 4 et 10 et 11 mai 2000	Affaire en cours.
Dossier P0055-1999 du TSF Régime de retraite II des Emballages Consumers Inc., numéro d'enregistrement 998682 « Remplaçants » Demandeur : Emballages Consumers Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers; Métallurgistes unis d'Amérique	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante du 30 avril 1999 visant à ordonner au demandeur d'accepter certains membres des Emballages Consumers Inc. comme participants au régime.	Demande d'audience : le 18 juin 1999 CPA : le 19 août 1999 Conférence de règlement : le 14 octobre 1999 et le 14 décembre 1999	Un accord de règlement a été conclu. Le demandeur a retiré sa demande d'audience le 15 décembre 1999.
Dossier P0058-1999 du TSF Régime de retraite des employés salariés (Consumer Foods) de General Mills Canada Inc., numéro d'enregistrement 342402 Demandeur : General Mills Canada, Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante en date du 19 mai 1999 de liquider partiellement le régime.	Demande d'audience : le 30 juin 1999	Ajournée <i>sine die</i> le 31 août 1999.

Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier P0059-1999 du TSF Régime de retraite des Journaliers du Centre et de l'Est du Canada, numéro d'enregistrement 573188 Dem andeur : Conseil d'administration du Régime de retraite des Journaliers du Centre et de l'Est du Canada Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante daté du 18 mai 1999.	Demande d'audience : le 15 juin 1999	Ajournée sine die le 18 août 1999.
Dossier P0060-1999 du TSF Régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario (M^{me} Anne Stairs), numéro d'enregistrement 345785 Dem andeur : Conseil du régime de retraite des enseignantes et des enseignants de l'Ontario Mis en cause : Surintendante des services financiers; M^{me} Anne Stairs	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante du 6 mai 1999 d'ordonner au demandeur de se conformer à l'article 51 et au paragraphe 48 (13) et de verser à M^{me} Anne Stairs des montants ou des prestations aux termes d'un contrat familial.	Demande d'audience : le 16 juin 1999 CPA : le 21 juillet 1999; le 31 août 1999 Audience : le 27 mars 2000	Décision en attente.
Dossier P0063-1999 du TSF Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario (M. David Horgan), numéro d'enregistrement 208777 Dem andeur : M. David Horgan Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à une lettre de la Direction des régimes de retraite au demandeur indiquant que l'administrateur du régime agit en conformité avec le paragraphe 80 (3).	Demande d'audience : le 10 août 1999 CPA : le 24 septembre 1999 Audience sur les questions de compétence : le 6 décembre 1999	Le Tribunal a jugé qu'il n'avait pas compétence pour poursuivre. Les motifs de la décision ont été indiqués le 27 mars 2000.
Dossier P0068-1999 du TSF Régime de retraite II des Emballages Consumers, numéro d'enregistrement 998682 « Prestations acquises » Dem andeur : Emballages Consumers Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers; Métallurgistes unis d'Amérique	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante du 30 avril 1999 de refuser l'approbation d'un rapport de liquidation partielle.	Demande d'audience : le 18 juin 1999 CPA : le 19 août 1999 Conférence de règlement : le 31 janvier 2000	Demande retirée le 1^{er} mars 2000.

Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier I0069-1999 du TSF Michael Krupa Demandeur : Michael Krupa Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les assurances</i> Appel d'une décision du 28 juillet 1999 de la surintendante en vertu du paragraphe 393 (10.2).	Avis d'appel : le 27 août 1999	Demande retirée le 21 septembre 1999.
Dossier I0070-1999 du TSF George Parubchak Demandeur : George Parubchak Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les assurances</i> Appel d'une décision du 26 juillet 1999 de la surintendante en vertu du paragraphe 393 (10.2).	Avis d'appel : le 27 août 1999	Demande retirée le 28 septembre 1999.
Dossier P0071-1999 du TSF Régime de retraite des fonctionnaires/Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario (Gerry Menard) Demandeur : Gerald Menard Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Audience eu égard à une plainte du demandeur relative au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario.	Demande d'audience : le 16 décembre 1999 CPA : le 21 février 2000	Le 21 février 2000, l'affaire a été ajournée <i>sine die</i>.
Dossier M0073-1999 du TSF Sussman Mortgage Funding Inc. Demandeur : Sussman Mortgage Funding Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les courtiers en hypothèques</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante d'annuler l'inscription pour non-conformité aux exigences en matière de divulgation et de responsabilité.	Demande d'audience : le 7 septembre 1999 CPA : le 29 octobre 1999; le 18 janvier 2000 Motion de conditions provisoires : les 11 et 23 novembre 1999 Conférence de règlement : le 14 décembre 1999 Audience sur le fond : les 8 et 9 février; 9 mai; 6 et 7 juin	Affaire en cours.

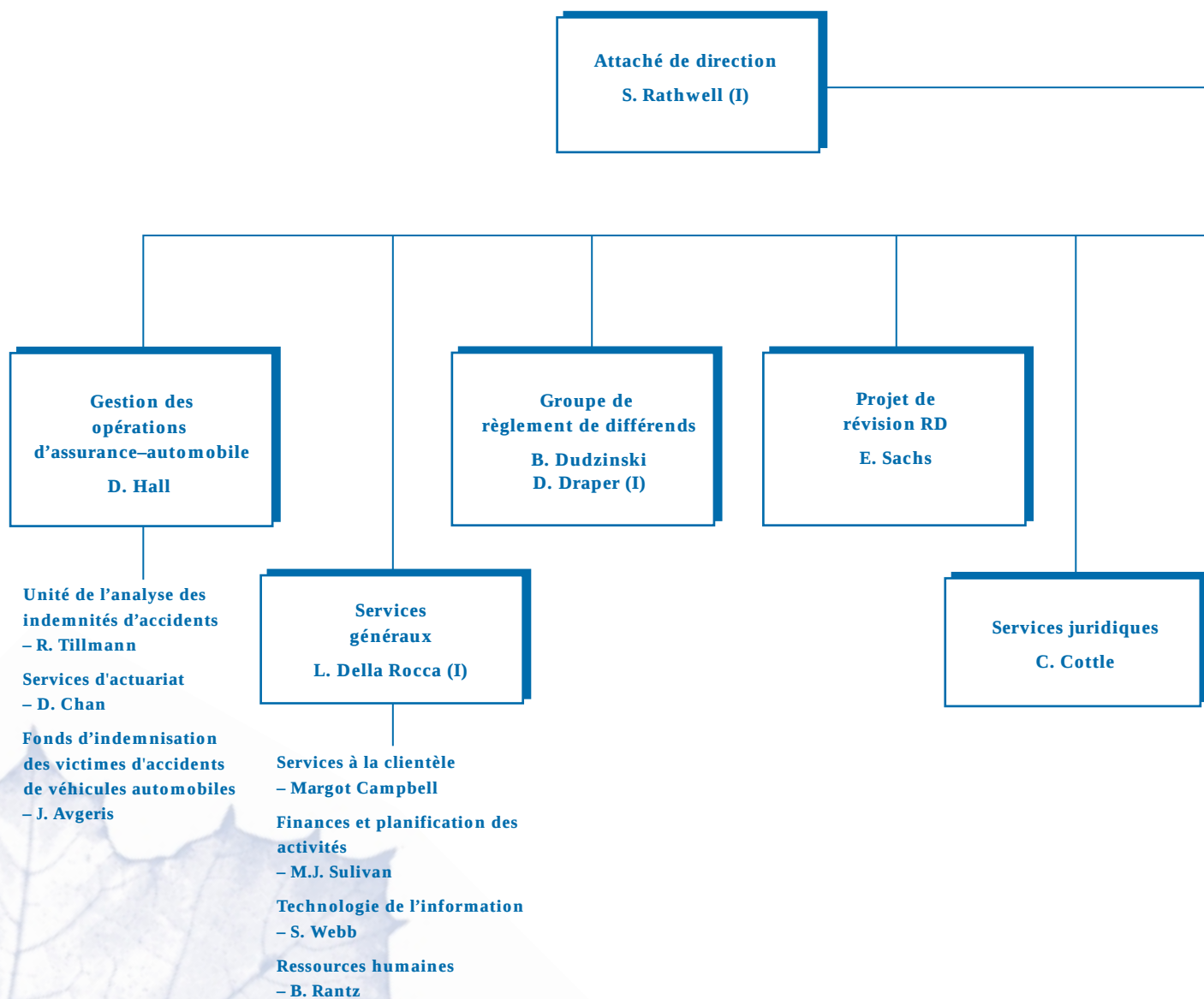
Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier P0076-1999 du TSF Consumers' Gas Ltd. Dem andeur : Consumers' Gas Company Ltd. Mis en cause : Surintendante des services financiers; un groupe d'anciens employés comprenant le Telesis Group	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante en date du 19 août 1999 de refuser une liquidation partielle.	Demande d'audience : le 20 septembre 1999 CPA : les 5 novembre 1999, 2 décembre 1999, 3 avril 2000	Affaire en cours.
Dossier M0079-1999 du TSF 753301 Ontario Limited o/a Quinte Mortgage Network et The Mortgage Merchant Dem andeur : 753301 Ontario Limited o/a Quinte Mortgage Network et The Mortgage Merchant Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les courtiers en hypothèques</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante d'annuler l'inscription.	Demande d'audience : le 29 septembre 1999 CPA : le 24 novembre 1999	Compte rendu du règlement et retrait déposés le 11 février 2000.
Dossier P0085-1999 du TSF Dem andeur : Schering-Plough HealthCare Products Canada Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers; un groupe de participants au régime en cause	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition de la surintendante en date du 14 octobre 1999 concernant un rapport de liquidation partielle.	Demande d'audience : le 10 novembre 1999 CPA : le 24 février 2000	Affaire en cours.
Dossier P0086-1999 du TSF Thomas Caster Dem andeur : Thomas Caster Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à la conclusion de la surintendante en date du 27 octobre 1999 voulant que le demandeur ne soit pas autorisé à transférer la valeur de rachat de son régime de retraite.	Demande d'audience : le 15 novembre 1999 CPA : le 21 décembre 1999 Audience : le 19 janvier 2000	La demande a été rejetée. Les motifs de la décision ont été indiqués le 9 février 2000.
Dossier I0087-1999 du TSF Keith Rendall Dem andeur : Keith Rendall Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les assurances</i> Appel d'une décision de la surintendante de suspendre pendant une période de 60 jours le permis de l'agent pour non-conformité aux exigences en matière de formation continue.	Demande d'audience : le 26 novembre 1999 CPA : le 6 décembre 1999 Audience : le 20 décembre 1999	Les motifs de la décision ont été indiqués le 8 janvier 2000. L'appel a été rejeté.

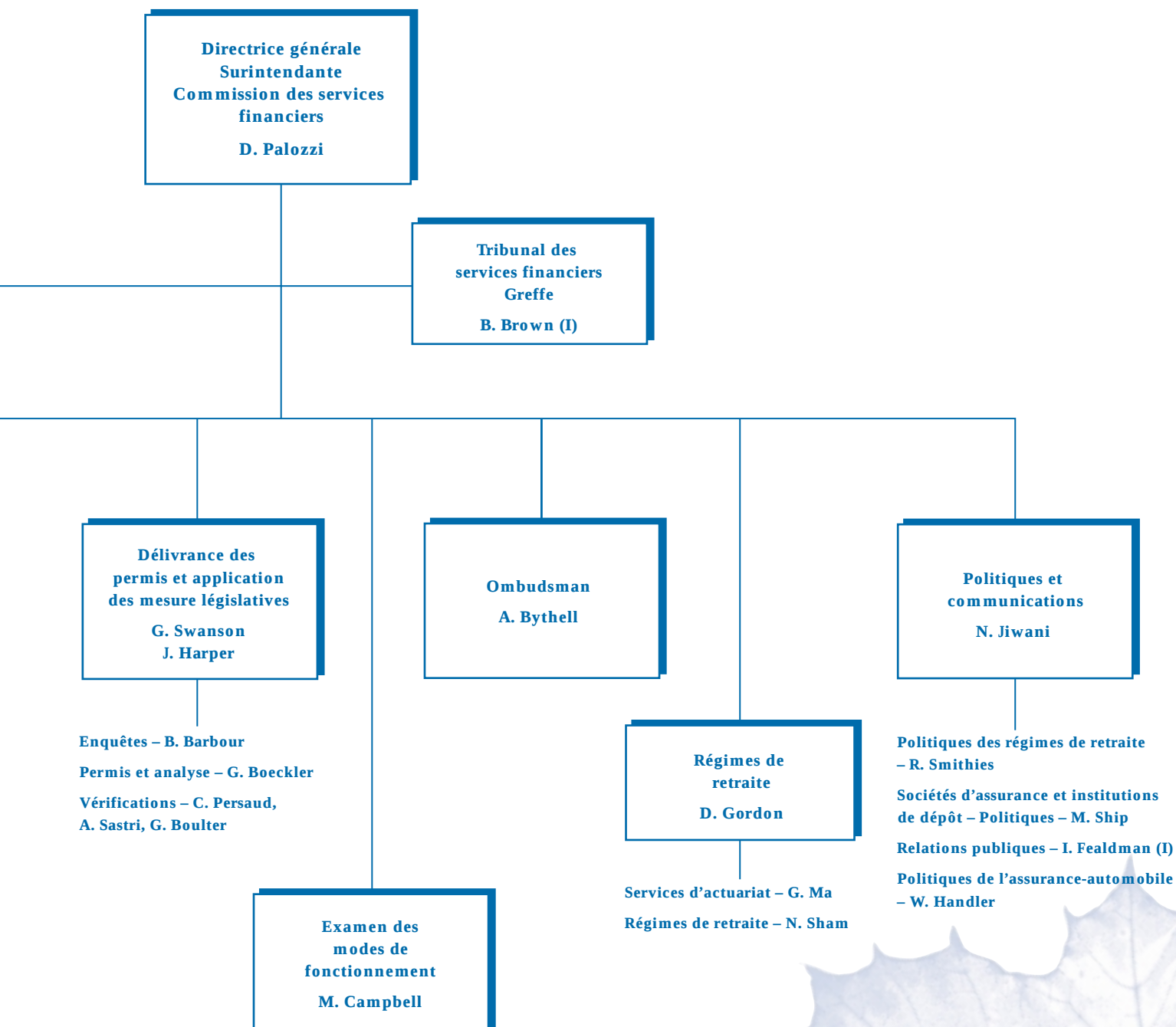
Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier P0092-1999 du TSF Régime de retraite des employés de BICC Phillips Inc., numéro d'enregistrement 293761 Dem andeur : BICC Cables Canada Inc. Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Demande d'audience relative à l'avis de proposition de la surintendante en date du 10 novembre 1999 de refuser l'approbation d'un rapport de liquidation partielle.	Demande d'audience : le 20 décembre 1999 CPA : le 17 avril 1999	Affaire en cours.
Dossier P0093-2000 du TSF Dem andeur : United Jewish Welfare Fund of Toronto Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur le régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 10 novembre 1999 de la surintendante.	Demande d'audience : le 27 janvier 2000	Demande retirée le 11 février 2000.
Dossier P0095-2000 du TSF Régime de retraite de Dustbane Enterprises Limited, numéro d'enregistrement 229419 Dem andeur : Dustbane Enterprises Limited; F.J. Wadden & Sons Limited; F.J. Wadden & Sons Limited Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur le régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 21 décembre 1999 de la surintendante.	Demande d'audience : le 26 janvier 2000 (Dustbane); le 9 février 2000 (F.J. Wadden & Sons Limited) CPA : le 14 avril 2000	Affaire en cours.
Dossier P0099-2000 du TSF Régime de retraite de Brewers Retail pour les employés de l'unité de négociation, numéro d'enregistrement 336081 Dem andeur : United Brewers Warehouse Workers Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur le régimes de retraite</i> Demande d'audience eu égard au refus de la surintendante d'ordonner à l'administrateur de cesser d'administrer le régime avec un comité consultatif.	Demande d'audience : le 25 février 2000	Affaire en cours.

Audiences/parties	Nature de l'audience	Dates pertinentes : Date de demande d'une audience ou d'une conférence préparatoire à l'audience et dates des audiences	Résultats
Dossier P0100-2000 du TSF Régime de retraite du personnel de London Life, Compagnie d'Assurance-Vie, numéro d'enregistrement 0343368 Dem andeur : London Life, Compagnie d'Assurance- Vie Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur le régimes de retraite</i> Dem ande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 17 février 2000 de liquider partiellement le régime.	Dem ande d'audience : le 6 mars 2000 CPA : le 28 avril 2000	Affaire en cours.
Dossier P0102-2000 du TSF Régime de retraite des employés de NORR Group Consultants Limited et des sociétés participantes, numéro d'enregistrement 551101 Dem andeur : Anciens participants au régime Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Dem ande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 8 février 2000 de consentir au paiement d'un excédent à 1280979 Ontario Inc.	Dem ande d'audience : le 9 mars 2000	Affaire en cours.
Dossier P0103-2000 du TSF Régime de revenu de retraite des employés horaires de Hudson Bay Diecasting Limited, numéro d'enregistrement 362178 Dem andeur : TCA-Canada et sa section locale 1285 Mis en cause : Surintendante des services financiers	<i>Loi sur les régimes de retraite</i> Dem ande d'audience eu égard à l'avis de proposition du 21 février 2000 de la surintendante de liquider le régime dans sa totalité.	Dem ande d'audience : le 17 mars 2000 CPA : le 5 mai 2000	Affaire en cours.

Commission des services financiers de l'Ontario

Organigramme







COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR ET ÉTATS FINANCIERS



Office of the
Provincial Auditor
of Ontario



Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15^e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

Rapport du vérificateur

Présenté à la Commission des services financiers de l'Ontario
et au ministre des Finances

Je déclare avoir vérifié les états des recettes et des dépenses de la Commission des services financiers de l'Ontario pour l'exercice clos le 31 mars 2000. Ledit état demeure la responsabilité de la direction de la Commission. Mes responsabilités consistent à exprimer une opinion fondée sur les résultats de ma vérification.

J'ai effectué ma vérification conformément aux normes généralement reconnues, qui sous-tendent que telle vérification doit être planifiée et exécutée en vue d'acquiescer une certitude raisonnable que les états financiers sont exempts de toute inexactitude importante. Une vérification comporte l'examen, par sondage, des documents à l'appui des montants et divulgations énoncés dans les états financiers. Une vérification englobe également l'évaluation des principes comptables utilisés et des principales prévisions formulées par la direction, ainsi que l'examen de la présentation générale des états financiers.

À mon avis, ces états financiers fournissent une représentation juste, à tous égards, des recettes et des dépenses de la Commission pour l'exercice clos le 31 mars 2000, conformément aux conventions comptables décrites à la note 2 des états financiers.



Toronto, Ontario
Le 4 août 2000

J.R. McCarter, CA
Vérificateur provincial adjoint

Commission des services financiers de l'Ontario

État des recettes et des dépenses

Pour l'exercice clos le 31 mars 2000



Bureau du vérificateur provincial de l'Ontario

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

État des recettes et des dépenses Pour l'exercice clos le 31 mars 2000

	2000 \$ (en milliers)	1999 \$ (en milliers)
Recettes (Note 3)		
Cotisations	22 727	17 067
Droits et permis	11 679	13 569
Inscriptions	614	494
Autres	129	100
	<u>35 149</u>	<u>31 230</u>
Dépenses (Note 3)		
Salaires et traitements	18 474	18 445
Avantages sociaux (Note 4)	3 574	3 714
Transports et communications	790	1 022
Services	11 250	11 187
Fournitures et matériel	1 890	720
	<u>35 978</u>	<u>35 088</u>
Moins : Recouvrements de Revenu Canada	<u>15</u>	<u>17</u>
	<u>35 963</u>	<u>35 071</u>
Excédent des dépenses par rapport aux recettes	<u>814</u>	<u>3 841</u>

Éventualités (Note 5)

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Approuvé par :



Directrice générale et surintendante
Commission des services financiers de l'Ontario

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2000

1. Fonctionnement de la Commission

La Commission des services financiers de l'Ontario (la « Commission ») a été établie par la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario*. La Commission a pour mandat de renforcer la confiance des consommateurs et la foi du public dans les activités réglementaires de l'Ontario régissant les régimes de retraite, les assurances, les sociétés de fiducie, les *credit unions* et les caisses populaires, les coopératives et les courtiers en hypothèques, et de faire des recommandations au ministre des Finances sur les questions touchant les secteurs réglementés. La Commission administre les lois suivantes : la *Loi sur les assurances*, la *Loi sur les régimes de retraite*, la *Loi sur les caisses populaires et les credit unions*, la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*, la *Loi sur les courtiers en hypothèques* et la *Loi sur les sociétés coopératives*.

2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été préparés par la direction suivant les principales conventions ci-dessous :

(a) Méthode de comptabilité

Les états financiers ont été préparés selon la méthode de la comptabilité de caisse, modifiée de façon à prévoir une période additionnelle de 30 jours pour le règlement des produits et services applicables à l'exercice récemment clos.

(b) Immobilisations

Les immobilisations sont imputées au poste des dépenses durant l'année d'acquisition.

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2000

3. Recettes et dépenses

(a) Les recettes sont transmises au Trésor de la province de l'Ontario.

Au cours de l'exercice financier, l'application des lois et règlements suivants administrés par la Commission ont engendré les recettes indiquées ci-dessous :

	2000 \$ (en milliers)	1999 \$ (en milliers)
<i>Loi sur les assurances</i>		
Droits, permis et autres	2 439	4 629
Cotisations des assureurs	22 037	17 067
	<u>24 476</u>	<u>21 696</u>
<i>Loi sur les régimes de retraite</i>		
Droits d'agrément et droits relatifs à la déclaration annuelle	8 296	7 952
<i>Loi sur les caisses populaires et les credit unions</i>		
Autres	73	38
Cotisations des <i>credit unions</i>	690	—
<i>Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie</i>		
Droits, permis et inscriptions	1 183	1 167
<i>Loi sur les courtiers en hypothèques</i>		
Inscriptions	404	362
<i>Loi sur les sociétés coopératives</i>		
Droits et autres	27	15
	<u>35 149</u>	<u>31 230</u>

(b) Les dépenses sont prélevées sur les fonds alloués par l'Assemblée législative de l'Ontario. Certaines dépenses administratives ont été absorbées par le ministère des Finances. La Commission des services financiers de l'Ontario adopte graduellement le système de la récupération complète des coûts. Entre-temps, toute différence entre les dépenses et les recettes est absorbée par le Trésor.

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

Notes afférentes aux états financiers

31 mars 2000

4. Régime de retraite

La Commission offre des prestations de retraite à tous ses employés permanents participant à la caisse de retraite des fonctionnaires et à la caisse de retraite du Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (caisse de retraite du SEEFPO) créées par la province de l'Ontario. Intégré aux avantages sociaux, le montant des cotisations versées par la Commission à ces deux caisses s'est élevé à 1 187 700 \$.

5. Éventualités

La Commission est actuellement partie à diverses actions en justice intentées dans le cours normal de ses activités. Il n'est pas possible, à ce stade, de se prononcer sur l'issue de ces actions.

6. Événement postérieur à la fin de l'exercice

Dans le budget du 2 mai 2000, le ministre des Finances a annoncé que la Commission des services financiers de l'Ontario et la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario seront fusionnées en un seul organisme qui assurera la réglementation des marchés financiers et des différents secteurs des services financiers. Aucun délai d'exécution n'a été annoncé pour cette fusion et aucune loi relative à la fusion n'a été proposée.

Office of the
Provincial Auditor
of Ontario



Bureau du
vérificateur provincial
de l'Ontario

Box 105, 15th Floor, 20 Dundas Street West, Toronto, Ontario M5G 2C2
B.P. 105, 15^e étage, 20, rue Dundas ouest, Toronto (Ontario) M5G 2C2
(416) 327-2381 Fax: (416) 327-9862

Rapport du vérificateur

Présenté à la Commission des services financiers de l'Ontario
et au ministre des Finances

Je déclare avoir vérifié les états financiers du Fonds de garantie des prestations de retraite de la Commission des services financiers de l'Ontario pour l'exercice clos le 31 mars 2000. Ledit état demeure la responsabilité de la direction de la Commission. Mes responsabilités consistent à exprimer une opinion fondée sur les résultats de ma vérification.

J'ai effectué ma vérification conformément aux normes généralement reconnues, qui sous-tendent que telle vérification doit être planifiée et exécutée en vue d'acquiescer une certitude raisonnable que les états financiers sont exempts de toute inexactitude importante. Une vérification comporte l'examen, par sondage, des documents à l'appui des montants et divulgations énoncés dans les états financiers. Une vérification englobe également l'évaluation des principes comptables utilisés et des principales prévisions formulées par la direction, ainsi que l'examen de la présentation générale des états financiers.

À mon avis, ces états financiers fournissent une représentation juste, à tous égards, des recettes, dépenses et variations du solde du fonds de garantie de la Commission pour l'exercice clos le 31 mars 2000, conformément aux conventions comptables décrites à la note 2 des états financiers.

Toronto, Ontario
Le 4 août 2000



J.R. McCarter, CA
Vérificateur provincial adjoint

Commission des services financiers de l'Ontario

État du Fonds de garantie des prestations de retraite

Pour l'exercice clos le 31 mars 2000



Bureau du vérificateur provincial de l'Ontario

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

État du Fonds de garantie des prestations de retraite Pour l'exercice clos le 31 mars 2000

	2000 \$ (en milliers)	1999 \$ (en milliers)
Recettes		
Recettes provenant des cotisations	43 665	36 154
Revenu de placement (Note 3)	7 634	7 240
Recouvrements	380	225
	<u>51 679</u>	<u>43 619</u>
Débours		
Moins Demandes de prestations	5 237	16 831
Frais de gestion de placement	223	263
	<u>5 460</u>	<u>17 094</u>
Excédent des recettes par rapport aux dépenses	46 219	26 525
(Pertes)/Gains non matérialisés de la valeur marchande	(589)	(417)
	<u>45 630</u>	<u>26,108</u>
Solde du Fonds en début d'exercice	<u>143 364</u>	<u>117 256</u>
Solde du Fonds en fin d'exercice	<u><u>188 994</u></u>	<u><u>143 364</u></u>
Composé de :		
Encaisse et dépôts à court terme	124 783	88 512
Obligations d'État/de sociétés, à la valeur marchande (Coût : 62 848 \$; en 1999 : 53 586 \$)	61 842	53 170
Intérêts courus	2 369	1 682
	<u><u>188 994</u></u>	<u><u>143 364</u></u>

Éventualités (Note 4)

Voir les notes complémentaires ci-jointes.

Approuvé par :



Directrice générale et surintendante des
services financiers de la CSFO

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

État du Fonds de garantie des prestations de retraite – Notes afférentes aux états financiers 31 mars 2000

1. Objectif du Fonds

L'objectif du Fonds consiste à garantir le versement des prestations de retraite de certains régimes de retraite à prestations déterminées mis en liquidation, conformément aux conditions précisées dans la *Loi sur les régimes de retraite* et les règlements y afférents. Le montant des primes que les répondants des régimes de retraite doivent verser au Fonds est également prescrit dans les règlements. En vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*, la surintendante de la Commission des services financiers de l'Ontario est responsable de l'administration du Fonds.

S'il advient que le montant porté au crédit du Fonds s'avère insuffisant pour acquitter les demandes de paiement, la lieutenant-gouverneure ou le lieutenant-gouverneur en conseil peut autoriser le ministre des Finances de l'Ontario à effectuer un prêt provenant des fonds du Trésor, conformément aux conditions stipulées par la lieutenant-gouverneure.

2. Principales conventions comptables

Les présents états financiers ont été préparés par la direction en faisant appel aux principales conventions comptables résumées ci-dessous :

(a) Méthode de comptabilité

Les états financiers ont été préparés selon la méthode de la comptabilité de caisse, à l'exception du revenu de placement, fondé sur la méthode de la comptabilité d'exercice.

(b) Placements

Les dépôts à court terme ont une valeur marchande qui avoisine la valeur comptable.

Les placements dans les obligations d'État et les obligations de sociétés sont indiqués selon leur valeur à la cote. Les changements non matérialisés de la valeur marchande sont représentatifs des variations de gains ou de pertes non réalisés, découlant des investissements détenus au cours de l'exercice.

(c) Autres dépenses

Certaines dépenses administratives ont été absorbées par la Commission des services financiers de l'Ontario.

3. Placements

La Commission des services financiers de l'Ontario a adopté un Énoncé des principes et directives en matière de placement, qui définit l'objectif du Fonds et en précise les lignes directrices pour la gestion.

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO

État du Fonds de garantie des prestations de retraite – Notes afférentes aux états financiers 31 mars 2000

3. Placements (suite)

Le Fonds investit dans les dépôts à court terme et le marché des valeurs à revenu fixe, émises ou garanties par les gouvernements fédéral et provinciaux, ainsi que les sociétés canadiennes. Les dépôts à court terme produisent un rendement moyen de 5,28 pour 100 (1999 – 4,98 pour 100) et seront échus d'ici un an. Les placements dans les obligations d'État et les obligations de sociétés donnent un rendement moyen de 6,14 pour 100 (1999 – 5,02 pour 100) et arriveront à échéance dans sept ans.

Le revenu de placement se compose de l'intérêt des valeurs mobilières productrices d'intérêt, assorti des gains ou pertes matérialisés provenant de la vente de valeurs mobilières. La perte nette découlant de la vente des valeurs mobilières s'est élevée à 1 232 904 \$ (1999 – perte de 431 526 \$).

4. Éventualités

La fermeture de 23 entreprises et la liquidation de leur régime de retraite a suscité 27 revendications potentielles. La responsabilité du Fonds à l'égard de ces revendications est évaluée à environ 13 millions de dollars. Le montant du règlement y afférent sera comptabilisé durant l'exercice au cours duquel il a été versé.

FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

ÉTATS FINANCIERS DU FONDS ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2000

NON VÉRIFIÉ

**Ces états n'ont pas été vérifiés, et le
vérificateur n'a émis aucune opinion à leur égard.**

FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

(Institué en vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles)

ÉTAT DES RÉSULTATS POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2000

	2000 \$	1999 \$
RECETTES		
Délivrance et renouvellement des permis de conduire	8 366 323	6 927 289
Remboursement des créances	2 567 995	2 509 500
Remboursements de l'exercice précédent	<u>483 493</u>	<u>423 017</u>
RECETTES TOTALES	<u>11 417 811</u>	<u>9 859 806</u>
DÉBOURS		
Paielements à des fins particulières		
Demandes de tiers		
Jugements, comprenant les frais	4 712 439	2 669 699
Règlement des demandes hors cour	94 031	163 843
Délits de fuite, comprenant les frais	<u>603 318</u>	<u>403 201</u>
	<u>5 409 788</u>	<u>3 236 743</u>
Indemnités d'accident		
Indemnités d'accident légales	<u>5 264 804</u>	<u>5 910 722</u>
Sous-total	<u>10 674 592</u>	<u>9 147 465</u>
Frais d'administration		
Salaires et traitements	762 330	834 718
Avantages sociaux	148 302	222 056
Transports et communications	104 117	33 393
Demandes (honoraires des avocats, etc.)	987 910	1 166 157
Frais liés aux demandes d'indemnités d'accident	615 132	797 738
Autres	655 722	811 704
Fournitures et matériel	<u>31 975</u>	<u>56 039</u>
Sous-total	<u>3 305 488</u>	<u>3 921 805</u>
DÉBOURS TOTAUX	<u>13 980 080</u>	<u>13 069 270</u>
Augmentation (diminution) du solde du Fonds durant l'exercice	(2 562 269)	(3 209 464)
Solde du Fonds dont le ministre des Finances était dépositaire au début de l'exercice	<u>8 660 855</u>	<u>11 807 319</u>
Solde du Fonds dont le ministre des Finances était dépositaire à la fin de l'exercice	<u>6 098 586</u>	<u>8 660 855</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.



FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

(Établi en vertu de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles)

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2000

ACTIF

	2000 \$	1999 \$
Fonds en dépôt auprès du ministre des Finances	<u>6 098 586</u>	<u>8 660 855</u>
	<u>6 098 586</u>	<u>8 660 855</u>

PASSIF ET SOLDE DU FONDS

Solde net du Fonds	<u>6 098 586</u>	<u>8 660 855</u>
	<u>6 098 586</u>	<u>8 660 855</u>

Voir les notes afférentes aux états financiers.

Approuvé au nom de la Commission des services financiers de l'Ontario

Directrice générale et
surintendante des services financiers

FONDS D'INDEMNISATION DES VICTIMES D'ACCIDENTS DE VÉHICULES AUTOMOBILES

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

1. Autorité réglementaire

Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (le « Fonds ») fonctionne sous l'autorité réglementaire de la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* (la « Loi »), L.R.O., 1990, chapitre M.41 modifié.

2. Exploitation du Fonds

Le Fonds a été créé pour indemniser les victimes d'accidents de véhicules automobiles causés en Ontario par des conducteurs non assurés ou en délit de fuite. Les conducteurs non assurés étaient tenus de verser des frais annuels au Fonds. Toutefois, depuis le 1^{er} mars 1980, après l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'assurance-automobile obligatoire*, tous les conducteurs doivent obligatoirement être protégés par une assurance de responsabilité civile, y compris la garantie non-assurance des tiers.

Le Fonds continue à payer les demandes d'indemnités datant d'après le 1^{er} mars 1980 et jusqu'au 22 juin 1990 et impliquant :

- des piétons qui sont blessés par un conducteur de véhicule non assuré ou en délit de fuite, et qui ne sont pas autrement couverts par une police d'assurance-automobile;
- des blessures aux passagers non assurés se trouvant dans un véhicule non assuré dont le conducteur est en faute;
- des parties innocentes d'un accident entre deux véhicules automobiles non assurés;

- des dommages infligés à des biens qui ne sont pas assurés contre les accidents de véhicules (p. ex., pylônes électriques et poteaux téléphoniques, barrières de sécurité d'autoroutes, etc.) à condition de pouvoir identifier tant le propriétaire que le conducteur du véhicule non assuré.

Le 22 juin 1990, l'*Insurance Statute Law Amendment Act* a modifié la *Loi sur l'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles* et exige dorénavant que le Fonds verse aussi des prestations de première partie, sans égard à la responsabilité, conformément à l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales*, à toutes les parties, lorsqu'il est impossible d'obtenir une assurance-automobile. Le droit de subrogation, qui, avant le 22 juin 1990, s'appliquait à toutes les demandes d'indemnités, existe maintenant seulement pour les réclamations en responsabilité civile qui nécessitent que soit dépassé un certain seuil de préjudice corporel.

À l'instar des cas datant d'avant juin 1990, le Fonds continue à indemniser les dommages matériels, à condition de pouvoir identifier tant le propriétaire que le conducteur du véhicule non assuré, sauf dans les cas impliquant deux véhicules non assurés, où il n'y a pas indemnisation des dommages matériels.

Le projet de loi 164, visant à modifier la *Loi sur les assurances*, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 1994. Le Fonds était tenu de verser un montant plus élevé d'indemnités d'accident tel que le prévoit l'*Annexe sur les indemnités d'accident légales*. Cette modification n'a pas touché

de manière significative le volume des indemnisations mais plutôt la configuration des indemnisations et le montant des plafonds.

La *Loi de 1996 sur la stabilité des taux d'assurance-automobile* est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 1996. Cette loi a encore modifié la configuration des indemnités et le montant des plafonds puisqu'elle a réduit les limites des demandes d'indemnités d'accident et élargi les droits relatifs à la responsabilité délictuelle, tout en établissant des mesures non incitatives pour les conducteurs de véhicules non assurés.

À la suite de ces modifications de la loi depuis 1990, le Fonds verse des indemnités en vertu de quatre systèmes différents d'assurance-automobile.

3. Déclaration du Fonds

Méthode de comptabilité

Le Fonds utilise la méthode de la comptabilité de caisse qui a été modifiée pour incorporer une période supplémentaire de 30 jours en vue de payer les biens et services engagés durant la fin de l'exercice qui vient de s'achever. À cet égard, certains paiements engagés à la fin de l'exercice seront reportés au premier mois de la nouvelle période financière.

Recettes

Les droits correspondent à 1 \$ par année que chaque ancien ou nouveau conducteur de la province de l'Ontario verse en payant son permis de conduire.

Les sommes recueillies à titre de montants en souffrance sont comptabilisées comme des recettes dans le courant de l'exercice où elles ont été recueillies (voir plus loin sous Comptes clients).

Versements à but spécial

Les indemnités payées par le Fonds aux victimes d'accidents automobiles, lorsqu'il n'y a pas d'assurance pour répondre à la demande d'indemnité, sont comptabilisées comme des dépenses et sont réparties par type d'indemnisation conformément à la Loi. Ces versements sont légalement recouvrables auprès des conducteurs non assurés et en faute, et ce, pour toutes les réclamations en responsabilité civile vis-à-vis des tiers.

Frais administratifs

Les frais administratifs (salaires, avantages sociaux, transports et communications, services et fournitures et matériel) sont payés au cours de l'exercice par le Trésor. À la fin de chaque exercice financier, le lieutenant-gouverneur en conseil autorise le paiement par le Fonds des montants nécessaires au remboursement du Trésor pour les dépenses engagées en rapport avec l'administration du Fonds.

4. État de la situation financière

Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles

Au 31 mars 2000, le Fonds déclarait que les débours dépassaient les recettes de 2,6 millions de dollars, réduisant ainsi le solde du Fonds en fin d'exercice à 6,1 millions de dollars. Détenu dans un compte à but spécial du Trésor, ce montant est comptabilisé en tant que dette sur l'État de la situation financière de la province de l'Ontario.

Comptes clients

Le Fonds est doté d'un portefeuille de comptes clients, compilé au cours des années à la suite d'indemnités de responsabilité civile versées aux victimes non assurées. Conformément à la Loi, ces règlements, qui deviennent des sommes à recevoir, sont recouvrables auprès des conducteurs non assurés. À compter du 31 mars 1999, on a révisé la méthode utilisée pour estimer la provision pour créances douteuses. Le processus a recours à une méthode de classement chronologique des comptes qui a été adaptée pour les besoins du Fonds en matière de règlements. Au 31 mars 2000, les sommes à recevoir s'élevaient au total à 54,5 millions de dollars. La provision pour créances douteuses correspond, selon les calculs, à 31,3 millions de dollars, laissant une valeur de réalisation nette de 23,2 millions de dollars.

Gains éventuels

Certaines indemnités payées par le Fonds s'effectuent sous forme d'indemnités d'accident par versements périodiques. Ces indemnités ont des périodes de garantie allant de 10 à 25 ans et, pendant ces périodes, l'intérêt réversif reviendra à Sa Majesté du chef de l'Ontario telle que représentée par le ministre des Finances au cas où le demandeur venait à mourir.

Même s'il est peu probable que le demandeur décède pendant la période de garantie, le Fonds a néanmoins calculé le montant approximatif de l'intérêt réversif au 31 mars 2000 aux fins d'information.

Au 31 mars 2000, le montant payé par le Fonds pour les demandes d'indemnités d'accident sous forme de versements périodiques s'élevait à environ 3,2 millions de dollars avec un intérêt réversif d'approximativement 2,4 millions de dollars.

Immobilisations

Le coût des immobilisations, constituées principalement de mobilier et matériel et de travaux aux installations, est imputé à l'exploitation pour la période durant laquelle ces frais ont été engagés.

Dettes non provisionnées

Au 31 mars 2000, le Fonds avait une dette non provisionnée pour les demandes d'indemnités en cours, soit des demandes qui ont eu lieu mais dont on n'a pas encore été tenu compte, et les dépenses nécessaires à leur règlement. Selon une évaluation actuarielle, les paiements estimatifs à verser à l'avenir, pour régler toutes les demandes d'indemnités en cours, et la dette du coût du règlement des demandes d'indemnités s'élèvent à 100,2 millions de dollars. Ce montant inclut une provision de 4,3 millions de dollars en cas d'écart négatif. Une fois déduite du solde du Fonds de 6,1 millions de dollars et des comptes client nets de 23,2 millions de dollars (voir Comptes clients ci-dessus), la dette non provisionnée s'élève à 70,9 millions de dollars.

La partie de la somme totale de 100,2 millions de dollars que l'on prévoit déboursier au cours de l'exercice financier 2000-2001 est estimée à environ 12,2 millions de dollars.

RAPPORT DE LA SURINTENDANTE SUR LES ASSURANCES 1999



RAPPORT DE LA SURINTENDANTE 1999

Les renseignements suivants proviennent des documents déposés annuellement par les assureurs et, dans le cas des assureurs réglementés au niveau fédéral, de documents du Bureau du surintendant des institutions financières. Nous avons cherché à assurer le plus possible l'exactitude du présent rapport. Cependant, il est conseillé de consulter d'autres sources avant de prendre une décision ayant trait à l'assurance et de ne pas tenir compte uniquement des renseignements contenus dans ce document. On avisera le ministre des Finances de toute modification importante des renseignements figurant dans ce rapport, et un avis sera publié dans la *Gazette de l'Ontario*.

Les renseignements sont disposés par catégorie d'assureur, et les assureurs apparaissent en ordre alphabétique dans chaque groupe.

Table des matières

Renseignements financiers sommaires	77
Renseignements sur l'industrie de l'assurance	78–79
Compagnies d'assurance IARD	80
Compagnies d'assurance-vie	96
Compagnies de réassurance	104
Bourses d'assurance réciproque ou d'interassurance	108
Sociétés fraternelles	112
Notes relatives au Sommaire financier	114

L'honorable Ernie Eves
Ministre des Finances
7 Queen's Park Crescent
Toronto (Ontario) M7A 2H6

Monsieur le Ministre,

En vertu de l'article 36 de la *Loi sur les assurances*, j'ai le plaisir de vous présenter le 121^e rapport annuel pour l'exercice terminé le 31 décembre 1999. Ce rapport était publié par le surintendant des assurances avant la création de la Commission des services financiers de l'Ontario.

Outre les renseignements que contient le présent rapport, une liste de tous les assureurs autorisés est publiée annuellement au mois de juillet dans la *Gazette de l'Ontario*. Cette liste contient le nom des assureurs, leurs adresses et numéros de téléphone, le nom de leurs principaux agents ainsi que leurs champs d'activité. Des renseignements sur les assureurs nouvellement autorisés et les changements apportés aux permis déjà délivrés sont également publiés au courant de l'année dans les bulletins d'information de la Commission des services financiers de l'Ontario. Les courtiers et les particuliers peuvent vérifier si un assureur est autorisé en visitant le site Web de la CSFO à l'adresse suivante : www.fsco.gov.on.ca. Ces renseignements peuvent également être obtenus en appelant nos bureaux au (416) 590-7286.

Des communiqués de presse contenant d'autres renseignements d'intérêt public sont diffusés pendant l'année. Ces annonces peuvent effectivement atteindre une bonne partie de la population de l'Ontario. De l'information est également fournie aux associations sectorielles pour qu'elles puissent l'inclure dans leurs publications destinées à un auditoire plus spécialisé. Les bulletins d'information de la Commission des services financiers de l'Ontario sont publiés au besoin pour fournir des renseignements aux assureurs et aux personnes qui s'intéressent au domaine des assurances.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma plus haute considération.

La surintendante des services financiers,



Dina Palozzi

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS SOMMAIRES

SOMMAIRE DES COMPAGNIES AUTORISÉES, PAR TYPE D'ACTIVITÉS COMMERCIALES au 31 décembre 1999 et au 31 décembre 1998

Analyse du total de 1999

Type d'entreprise	Total 1998	Ajouts	Retraits	Total 1999	Ontario	Extérieur la province	Fédéral
Compagnies d'assurance IARD	236	3	6	233	69	8	156
Compagnies d'assurance-vie	113	2	2	113	5	10	98
Compagnies de réassurance	48	4	2	50	2	1	47
Bourses d'assurance réciproque et d'interassurance	9	0	0	9	8	0	1
Sociétés fraternelles	28	0	0	28	3	0	25
Totaux	434	9	10	433	87	19	327

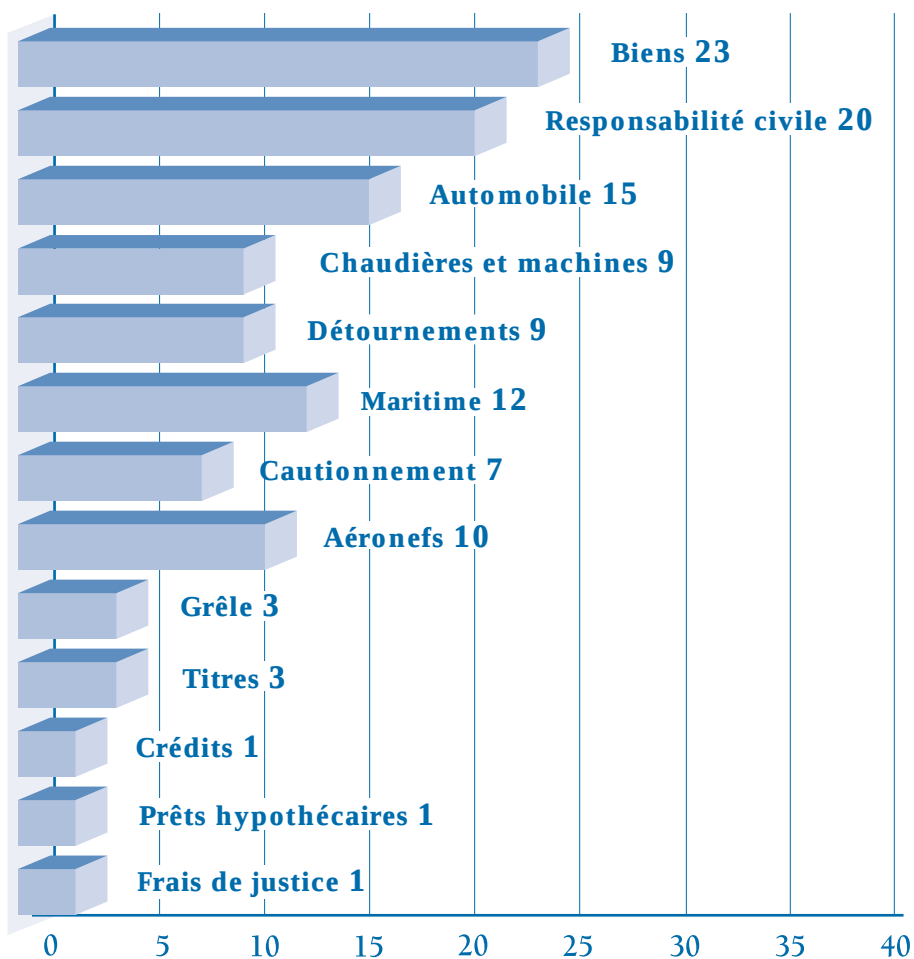
Notes :

- 1 Les compagnies qui font souscrire des contrats d'assurance IARD et d'assurance-vie sont classées dans la catégorie compagnies d'assurance-vie. Dans le rapport qui suit, leur rendement financier est indiqué séparément par type d'entreprise.
- 2 L'exploitation des succursales est incluse dans les totaux du fédéral.
- 3 Le rapport de la surintendante de 1999 fait état des données à la fin de l'année civile (31 décembre 1999). Le rapport annuel de 1999-2000 de la Commission des services financiers de l'Ontario fait état des données à la fin de l'exercice financier (31 mars 2000).

Afin d'évaluer le niveau de concurrence, la CSFO calcule le nombre de compagnies ou groupes de compagnies dont les principaux produits représentent 80 pour 100 du marché.

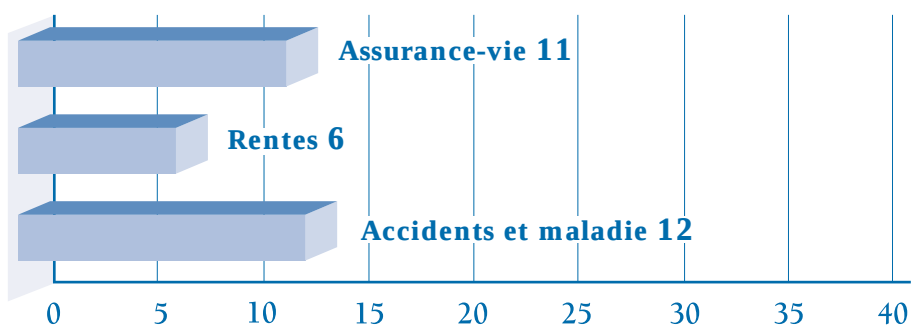
Assureurs IARD en 1999

Nombre de groupes de compagnies affiliées représentant 80 pour 100 de l'ensemble du marché ontarien.



Assureurs-vie en 1999

Nombres de groupes de compagnies affiliées représentant 80 pour 100 de l'ensemble du marché ontarien.

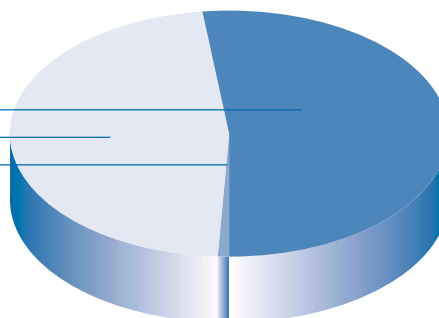


Le secteur des assurances constitue un marché de 21 milliards de dollars en Ontario. En 1999, 52 pour 100 du montant total des primes ont été versés au secteur de l'assurance-vie et 47,1 pour 100 aux assureurs IARD (y compris l'assurance-automobile). Par ailleurs, le montant total des primes et la répartition entre les primes d'assurance-vie et d'assurance IARD sont tous deux demeurés stables depuis le début des années 90 – témoignant d'un marché établi où intervient une forte concurrence.

Volume de primes souscrites en Ontario en 1999

Total, en millions de dollars : 20 832

Compagnies d'assurance-vie	10 828	(52 %)
Compagnies d'assurance IARD	9 820	(47,1 %)
Autres	184	(0,8 %)

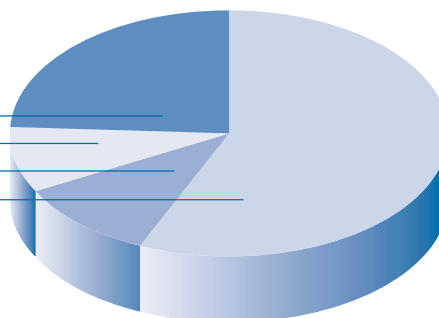


En 1999, 9,8 milliards de dollars ont été versés en primes aux assureurs IARD. La répartition entre l'assurance-automobile et l'assurance IARD est également demeurée inchangée, année après année.

Compagnies d'assurance IARD : Primes directes souscrites en Ontario en 1999, par catégorie d'assurance

Total, en millions de dollars : 9 820

Biens	2 391	(24,3 %)
Autres	850	(8,7 %)
Responsabilité civile	1 041	(10,6 %)
Automobile	5 538	(56,4 %)

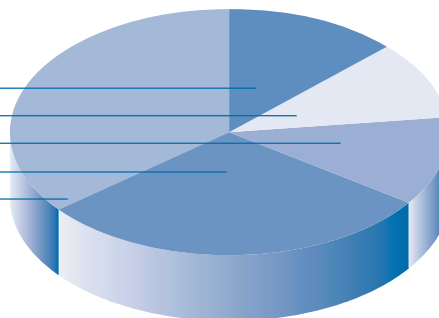


De même, la situation au sein des compagnies d'assurance-vie est restée constante. Parmi les 10,8 milliards de dollars versés en primes à des compagnies d'assurance-vie, 23,2 pour 100 ont servi à l'achat d'une rente, 41,1 pour 100 à l'acquisition d'une assurance individuelle ou collective, et 35,7 pour 100 à la souscription d'assurances accidents et maladie.

Compagnies d'assurance-vie : Primes directes souscrites en Ontario en 1999

Total, en millions de dollars : 10 828

Rentes collectives	1 406	(13 %)
Rentes individuelles	1 106	(10,2 %)
Assurance-vie collective	1 267	(11,7 %)
Assurance-vie individuelle	3 180	(29,4 %)
Accidents et maladie	3 869	(35,7 %)



COMPAGNIES D'ASSURANCE IARD

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note

ONTARIO

	Algoma Mutual Insurance Company	4 802	4 596
1	Amherst Island Mutual Insurance Company	224	67
	Ayr Farmers' Mutual Insurance Company	6 480	4 587
	Bay of Quinte Mutual Insurance Co.	9 150	7 920
	Bertie and Clinton Mutual Insurance Company	3 790	2 132
	Blanshard Mutual Insurance Company	1 665	1 212
	Brant Mutual Insurance Company	2 263	1 227
	CAA Insurance Company (Ontario)	65 388	40 787
	Canadian Millers' Mutual Insurance Company	3 965	4 407
	Caradoc Delaware Mutual Fire Insurance Company	783	404
	Cayuga Mutual Fire Insurance Company	1 889	1 215
	Coachman Insurance Company	25 016	19 756
	Compagnie d'assurances commerce et industrie du Canada	27 170	38 084
	Coronation Insurance Company Limited	0	(535)
	Culross Mutual Insurance Company	1 685	927
	Downie Mutual Insurance Company, The	2 470	981
	Dufferin Mutual Insurance Company	4 723	2 310
	Dumfries Mutual Insurance Company	5 198	2 808
	East Williams Mutual Fire Insurance Company	954	549
	Ekfrid Mutual Insurance Company	683	498
	Elma Mutual Insurance Company	6 264	3 478
	Erie Mutual Fire Insurance Company	2 491	1 338
	Farmers' Mutual Fire Insurance Company (Lindsay)	31 697	21 440
	Formosa Mutual Insurance Company	12 528	9 233
2 , 3	GAN General Insurance Company	0	0
	Gerling Canada Insurance Company	53 522	24 179
	Germania Farmers' Mutual Fire Insurance Company	2 959	1 965
	Glengarry Farmers' Mutual Fire Insurance Company	2 883	492
	Grenville Mutual Insurance Company	5 455	2 412
	Grey & Bruce Mutual Insurance Company	925	576
	Halwell Mutual Insurance Company	5 860	3 216



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	%	\$
9 004	6 219	2 785	92	(871)
770	169	601	32	50
20 524	8 277	12 247	71	560
18 274	8 136	10 138	80	(252)
21 547	6 371	15 176	58	676
6 546	2 435	4 111	63	214
9 167	2 808	6 359	78	(124)
153 691	111 738	41 953	68	3 301
14 358	11 352	3 006	81	(664)
6 753	946	5 807	57	267
11 304	2 394	8 910	84	(115)
63 712	51 999	11 713	83	(157)
405 088	365 796	39 292	89	3 496
7 595	4 090	3 505	s. o.	289
3 095	1 657	1 438	72	(171)
9 207	2 509	6 698	51	199
11 226	5 578	5 648	70	(91)
16 932	4 572	12 360	67	624
6 197	650	5 547	58	321
5 058	576	4 482	85	162
13 345	6 745	6 600	67	462
14 571	2 355	12 216	61	717
87 213	54 610	32 603	73	1 650
26 898	16 839	10 059	72	20
0	0	0	s. o.	0
357 416	294 515	62 901	66	6 110
10 323	2 665	7 658	81	(259)
7 271	1 914	5 357	45	564
36 431	10 693	25 738	64	1 590
4 287	657	3 630	81	(46)
16 626	6 487	10 139	53	571

COMPAGNIES D'ASSURANCE IARD

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note

ONTARIO (suite)

Hamilton Township Farmers' Mutual Fire Insurance Company, The	9 824	6 144
Hay Mutual Insurance Company	4 030	2 051
Heritage General Insurance Company	12 092	3 405
Howard Mutual Fire Insurance Company	4 192	2 540
Howick Mutual Insurance Company	5 504	3 135
Kent & Essex Mutual Insurance Company	5 495	4 426
Kingsway General Insurance Company	70 871	60 971
Lambton Mutual Insurance Company	7 528	4 548
Lanark Mutual Insurance Company	10 216	6 872
Lawyers' Professional Indemnity Company	81 020	72 804
Lennox and Addington Mutual Fire Insurance Company, The	2 193	716
Lobo Mutual Insurance Company	575	126
Loyalist Insurance Company, The	8 250	5 867
Markham General Insurance Company	68	4
McKillop Mutual Insurance Company	2 704	1 921
Middlesex Mutual Insurance Co.	3 938	3 076
National Frontier Insurance Company	48 727	38 177
Norfolk Mutual Insurance Company	2 866	1 547
North Blenheim Mutual Insurance Company	3 975	3 976
North Kent Mutual Fire Insurance Company	2 611	1 562
Oxford Mutual Insurance Company	5 511	4 900
4 Pembridge Insurance Company	44 602	48 744
Peel and Maryborough Mutual Insurance Company	6 185	4 436
Peel Mutual Insurance Company	12 317	8 223
Pilot Insurance Company	331 497	238 914
Premier Insurance Company	37	0
Prescott Mutual Insurance Company	594	272
Scottish & York Insurance Co. Limited	88 024	59 452
South Easthope Mutual Insurance Company	5 989	4 671
Townsend Farmers' Mutual Fire Insurance Company	2 025	1 294
TTC Insurance Company Limited	0	0



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	%	\$
18 885	9 993	8 892	55	1 071
21 868	5 197	16 671	57	1 020
23 445	13 251	10 194	54	1 629
23 380	4 858	18 522	70	644
12 338	4 700	7 638	65	472
25 607	5 589	20 018	78	495
258 233	233 264	24 969	82	(1 740)
30 860	10 570	20 290	70	1 152
32 986	10 833	22 153	58	1 946
364 228	304 540	59 688	85	6 248
5 928	1 946	3 982	40	462
3 001	444	2 557	53	136
15 473	9 308	6 165	80	857
19 398	1 790	17 608	67	(1 999)
8 614	3 076	5 538	72	300
16 317	4 549	11 768	93	(71)
97 953	84 048	13 905	72	252
7 478	3 829	3 649	58	317
12 685	4 178	8 507	94	(237)
17 004	2 488	14 516	69	504
14 357	7 300	7 057	87	(241)
326 753	243 954	82 799	77	(6 023)
12 573	4 824	7 749	71	285
34 527	18 989	15 538	60	1 027
945 690	683 736	261 954	70	35 503
3 788	780	3 008	0	1
1 107	627	480	45	1
343 875	299 837	44 038	79	5 199
19 489	7 730	11 759	67	454
7 445	2 584	4 861	58	219
26 278	26 178	100	s. o.	0

COMPAGNIES D'ASSURANCE IARD

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note

ONTARIO (suite)

Usborne and Hibbert Mutual Fire Insurance Company	3 366	3 611
Wabisa Mutual Fire Insurance Company	3 250	2 514
West Elgin Mutual Insurance Company	7 649	10 531
West Wawanosh Mutual Insurance Company, The	11 832	8 979
Westminster Mutual Insurance Company, The	3 930	2 538
Yarmouth Mutual Fire Insurance Company, The	1 393	870
York Fire & Casualty Insurance Company	43 272	28 551
	1 151 034	854 629

À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE

AXA Assurances Inc.	189	(252)
Canassurance, Compagnie d'assurances générales Inc.	72	(224)
Compagnie d'assurance Belair Inc., La	131 408	121 471
Mutuelle d'Église de l'Inter-Ouest, La	29	3
Sécurité, assurances générales inc., La	18	18
SGI CANADA Insurance Services Ltd.	189	88
Trans Global Insurance Company	628	98
Union Canadienne, Compagnie d'assurances, L'	2 880	3 384
	135 413	1 765 290

FÉDÉRAL

Allstate du Canada, Compagnie d'Assurance	292 539	210 777
Ancienne République, Compagnie d'Assurance du Canada, L'	33 725	43 486
5 Assurance ACE INA	32 206	18 535
AXA Assurances (Canada)	174 650	105 077
AXA Pacifique Compagnie d'Assurance	23 169	24 412
Canada-Vie Compagnie D'Assurances Générales	70 831	55 610
Cercle d'Or, Compagnie d'Assurance	0	0
7, 3, 8 CGU, Compagnie D'Assurance du Canada	448 764	374 433
Cheftan Insurance Company	66	68
Chubb du Canada Compagnie d'Assurance	159 415	85 301



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif \$	Total du passif \$	Excédent de l'actif sur le passif \$	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises %	Bénéfice net/ (perte nette) \$
23 651	4 883	18 768	90	397
8 986	5 255	3 731	57	336
19 184	10 151	9 033	51	889
27 150	16 243	10 907	84	(24)
6 736	4 204	2 532	78	(240)
9 356	1 217	8 139	76	171
137 771	117 540	20 231	68	543
4 358 826	3 170 235	1 188 591		71 048
897 174	624 974	272 200	72	10 054
7 914	2 459	5 455	25	193
433 540	344 242	89 298	79	(7 629)
3 756	237	3 519	63	188
117 831	82 900	34 931	78	3 905
15 138	7 140	7 998	67	188
6 430	867	5 563	20	539
135 303	101 044	34 259	71	1 801
10 062 800	7 343 488	2 719 312		148 293
1 053 856	770 459	283 397	76	14 393
95 894	79 868	16 026	121	(1 724)
363 887	278 033	85 854	76	1 426
525 325	423 701	101 624	66	8 977
413 101	305 247	107 854	66	8 412
249 680	194 579	55 101	74	7 442
4 549	357	4 192	s. o.	5 871
3 482 436	2 758 228	724 208	73	35 451
13 060	1 622	11 438	155	(1 137)
771 014	579 927	191 087	58	28 158

COMPAGNIES D'ASSURANCE IARD

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note

FÉDÉRAL (suite)

	Citadelle, Compagnie d'Assurances Générales, La	93 186	70 807
	Compagnie canadienne d'assurances générales Lombard	137 717	102 243
6	Compagnie d'Assurance Allianz du Canada	224 373	118 432
	Compagnie d'Assurance Coseco	127 158	148 211
	Compagnie d'Assurance d'Hypothèques du Canada, La	4	(8 873)
	Compagnie d'assurance d'hypothèques GE Capital (Canada)	90 536	5 535
	Compagnie d'Assurance du Québec	3	(2)
	Compagnie d'assurance et de Garantie Grain, La	3 184	1 411
	Compagnie d'Assurance Everest du Canada, La	335	72
	Compagnie d'assurance GE Capital Casualty, Canada	0	0
	Compagnie d'assurance générale CIBC Limitée	112 562	82 352
	Compagnie d'Assurance Générale Co-operators, La	508 363	354 989
	Compagnie d'Assurance Générale CUMIS, La	16 277	6 753
	Compagnie d'assurance générale Dominion du Canada	409 326	298 192
16	Compagnie d'assurance générale RBC	12 167	5 909
	Compagnie d'Assurance Halifax, La	447 949	294 150
	Compagnie d'Assurance Hartford du Canada	25 411	18 599
	Compagnie d'Assurance Liberté du Canada	81 362	61 002
	Compagnie d'assurance Lombard	101 272	53 053
	Compagnie d'Assurance London Garantie	42 190	11 175
	Compagnie d'Assurance Missisquoi, La	(2)	(593)
	Compagnie d'assurance Temple, La	12 804	8 709
12	Compagnie d'Assurance Traders Générale	142 543	94 270
	Compagnie d'Assurance Trafalgar du Canada	92 494	52 946
	Compagnie d'Assurance Transit, La	0	0
9, 10	Compagnie d'Assurance Union Commerciale du Canada, La	0	0
	Compagnie d'Assurance Voyageur	72 138	22 525
	Compagnie d'Assurance Wellington	48 166	9 227
	Compagnie d'assurance Zenith	17 611	13 645
	Compagnie d'assurances Commonwealth	7 489	8 890
	Compagnie d'Assurances Elite, La	26 176	12 180



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif \$	Total du passif \$	Excédent de l'actif sur le passif \$	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises %	Bénéfice net/ (perte nette) \$
477 551	360 641	116 910	78	2 631
733 167	562 298	170 869	71	8 202
1 169 400	939 028	230 372	77	46
314 197	282 542	31 655	90	(1 657)
395 912	77 550	318 362	(65)	31 712
659 454	379 183	280 271	32	20 405
399 786	319 852	79 934	75	13 588
31 553	17 643	13 910	50	1 207
64 696	6 372	58 324	69	2 503
12 780	1 050	11 730	s. o.	451
286 426	180 174	106 252	68	(7 943)
2 362 662	1 730 186	632 476	76	35 847
62 453	46 060	16 393	58	498
1 250 004	939 652	310 352	75	13 571
54 409	15 544	38 865	95	(12 016)
1 058 300	877 806	180 494	67	10 545
65 230	51 979	13 251	93	148
292 277	234 797	57 480	81	4 145
433 252	339 162	94 090	67	3 595
210 707	162 573	48 134	18	11 151
232 955	191 571	41 384	67	6 632
253 057	114 691	138 366	(52)	14 393
619 031	545 621	73 410	84	1 758
216 564	188 928	27 636	64	2 401
204	7	197	s. o.	25
0	0	0	s. o.	0
118 875	65 441	53 434	39	6 097
528 097	406 772	121 325	78	11 724
53 559	31 594	21 965	84	(1 364)
642 566	530 024	112 542	147	(11 916)
166 175	118 855	47 320	60	6 503

COMPAGNIES D'ASSURANCE IARD

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note	FÉDÉRAL (suite)		
	Compagnie d'assurances générales Legacy	2 635	303
	Compagnie d'Assurances Jevco, La	6 534	4 553
	Compagnie de Cautionnement Alta, La	31	377
15	Compagnie de Garantie Seaboard du Canada	3 369	557
	Compagnie de Sûreté de l'Ouest, La	659	1 996
15	Compagnie d'Indemnité du Nord, Inc., La	1 759	318
	Compagnie d'Inspection et d'Assurance Chaudières et Machinerie, La	17 326	2 805
	Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa, La	184 585	143 652
	Constitution du Canada, Compagnie d'Assurance	0	837
	CT Direct Insurance Inc.	18 793	12 326
	Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance	465 297	306 757
	Federated, Compagnie d'Assurance du Canada, La	22 439	17 873
	Fédération Compagnie d'Assurances du Canada, La	75 729	49 104
11, 12	GAN Canada Compagnie d'Assurances	0	0
	Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord, La	95 337	43 050
	Gore Mutual Insurance Company	73 516	45 463
	Granite Compagnie d'Assurances	0	(2)
8	Groupe Commerce Compagnie d'Assurances, Le	0	0
	Indemnité Compagnie des Forestiers	0	0
13	ING Novex Compagnie d'assurance du Canada	14 315	12 454
	John Deere, Compagnie d'assurance du Canada	13 327	13 089
	London et Midland Compagnie d'Assurance Générale, La	8 749	6 870
	Markel Compagnie d'Assurance du Canada	38 114	36 802
14	Métropolitaine, compagnie d'Assurance vie, La	0	0
	Nord-américaine, première compagnie d'assurance, La	5 534	1 427
	Nordique compagnie d'assurance du Canada, La	9 907	75 320
	North Waterloo Farmers Mutual Insurance Company, The	20 192	12 467
	Omnimonde, Compagnie d'assurances	21 835	13 878
	Personnelle Compagnie d'Assurance du Canada, La	116 093	80 241
	Perth, Compagnie d'Assurance	16 164	10 621
	Portage la Prairie Mutual Insurance Company, The	6 184	4 741



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	%	\$
20 084	2 820	17 264	24	2 102
145 815	108 529	37 286	66	3 258
769	435	334	(129)	30
36 463	15 727	20 736	28	1 544
17 518	10 161	7 357	31	126
30 457	6 494	23 963	28	1 705
138 392	101 859	36 533	31	6 293
2 297 499	1 281 466	1 016 033	71	91 427
7 501	4 762	2 739	s. o.	(90)
63 272	43 031	20 241	82	(56)
1 736 816	1 104 931	631 885	72	63 951
134 549	103 427	31 122	86	3 396
261 760	227 999	33 761	78	(635)
0	0	0	s. o.	0
612 095	290 780	321 315	53	38 090
238 574	152 360	86 214	59	9 923
6 963	4 065	2 898	s. o.	266
731 041	496 950	234 091	68	10 100
13 542	757	12 785	s. o.	(1 030)
69 376	53 671	15 705	67	25
65 752	48 429	17 323	104	(3 970)
116 985	84 776	32 209	18	3 709
236 159	184 365	51 794	80	5 631
0	0	0	s. o.	0
23 114	8 492	14 622	9	313
1 236 106	1 033 645	202 461	75	32 590
43 623	24 755	18 868	57	540
645 903	500 863	145 040	75	(10 865)
410 446	308 160	102 286	72	181
48 329	31 740	16 589	70	1 788
117 817	75 304	42 513	68	2 694

COMPAGNIES D'ASSURANCE IARD

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note

FÉDÉRAL (suite)

Progressive du Canada Compagnie d'Assurance Générale	17 366	54 700
Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances	577 135	429 068
Scotia Générale, compagnie d'assurance	3 319	3 239
Sécurité Nationale Compagnie d'Assurances, La	139 085	92 543
Souveraine, Compagnie d'Assurance Générale, La	26 995	13 582
Toronto Dominion Compagnie d'Assurance Générale	0	0
Travelers, Compagnie d'assurance dommages et de cautionnement du Canada	7 048	(2 005)
Unifund, Compagnie d'Assurance	84 635	49 557
Waterloo, Compagnie d'Assurance	16 997	9 442
Western Assurance Company	44 458	24 849
	6 243 620	3 187 376

SUCCURSALES

	Aegon Insurance Company (U.K.) Limited	0	(209)
	Affiliated FM Insurance Company	2 321	1 011
	Allstate, Compagnie d'Assurance	0	(2)
	American Bankers Compagnie d'Assurances Générales de la Floride	39 196	6 074
	Assurances Reliance	37 796	43 315
	Assurances Trade Indemnity	0	192
	Avemco Insurance Company	1 315	1 287
	Aviation & General Insurance Company Limited	0	(126)
	Balboa Insurance Company	5 073	31
17	Baloise, Compagnie d'Assurances, La	0	0
	Centennial Compagnie d'assurances	795	293
18	CGU International Insurance plc	6 340	4 781
	Chrysler, Compagnie d'assurance	1 927	1 558
	Compagnie britannique d'assurance aérienne limitée, La	1 591	1 116
	Compagnie d'assurance American Road	2 806	3 783
	Compagnie d'assurance Calvert	0	(245)
	Compagnie d'assurance Continental Casualty, La	11 110	14 237
	Compagnie d'assurance des titres de Chicago, La	144	28



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	%	\$
144 770	108 345	36 425	124	(11 198)
2 930 297	2 332 963	597 334	75	83 781
179 982	5 396	174 586	44	1 767
577 665	513 804	63 861	68	5 877
241 515	199 743	41 772	67	412
11 198	117	11 081	s. o.	300
78 006	39 645	38 361	(9)	6 039
250 689	186 317	64 372	62	13 664
60 254	29 900	30 354	79	1 058
129 235	111 586	17 649	75	1 560
24 572 494	17 557 303	7 015 191		534 168
4 699	2 839	1 860	s. o.	84
43 052	19 698	23 354	79	1 510
22 966	5 518	17 448	(39)	3 530
119 311	67 008	52 303	21	3 407
394 742	280 505	114 237	102	(2 365)
3 898	772	3 126	s. o.	27
15 864	8 961	6 903	92	342
5 153	1 861	3 292	s. o.	57
30 833	12 487	18 346	24	3 358
0	0	0	s. o.	0
7 713	5 061	2 652	87	(243)
97 244	63 929	33 315	78	412
28 248	1 844	26 404	77	2 033
26 927	15 902	11 025	129	(324)
35 205	1 322	33 883	78	1 275
7 787	1 590	6 197	s. o.	338
128 322	88 697	39 625	111	(3 355)
1 251	906	345	49	(982)

COMPAGNIES D'ASSURANCE IARD

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note

SUCCURSALES (suite)

Compagnie d'Assurance Générale Liberté Mutuelle, La	1 317	(6 370)
Compagnie d'assurance Great American	7 354	3 535
Compagnie d'assurance incendie Hartford, La	4 595	2 238
Compagnie d'Assurance Liberté Mutuelle, La	422 580	335 679
Compagnie d'assurance Lumbermens Mutual Casualty, La	89 735	54 037
Compagnie d'assurance maritime limitée, La	7 171	4 918
Compagnie d'assurance Motors, La	82 197	62 807
Compagnie d'assurance mutuelle Utica	218	1 034
Compagnie d'assurance nippone incendie et maritime, Limitée	212	237
Compagnie d'assurance Providence Washington	1 485	717
Compagnie d'Assurance Saint Paul	57 432	47 478
Compagnie d'assurance Titres First American	13 926	905
Compagnie d'assurance titres Lawyers	796	209
Compagnie d'assurance-incendie American National	722	301
Compagnie d'assurance-incendie de Niagara	0	0
Compagnie d'Assurances American Home, La	135 660	80 203
Compagnie d'assurances Continental	20 408	24 013
Compagnie d'assurances Eagle Star Limitée	3 453	2 303
Compagnie d'assurances Fédérale	2 322	262
Compagnie d'assurances maritime et incendie Mitsui, Ltée	1 505	490
Compagnie d'assurances maritime et incendie Sumitomo, Ltée	2 749	1 088
Compagnie d'assurances New Hampshire, La	630	(3 371)
Compagnie d'assurance-titres Stewart	4 661	387
Compagnie de réassurance l'Américaine	1 455	1 009
Compagnie de réassurance NAC, La	403	369
Compagnie de sûreté Virginia Inc.	765	10 101
Compagnie Maryland Casualty	0	0
Employers Reinsurance Corporation	11 492	16 484
19 EULER American Credit Indemnity Company	12 691	8 988
20, 21 Factory Mutual Insurance Company	30 505	26 541
First National Insurance Company of America	0	235



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	%	\$
77 730	20 339	57 391	s. o.	4 208
26 734	19 125	7 609	64	289
234 004	122 118	111 886	82	2 973
1 099 573	681 830	417 743	78	27 600
291 750	120 235	171 515	61	12 010
26 196	15 129	11 067	50	2 139
264 891	187 301	77 590	86	13 681
20 982	3 106	17 876	174	820
25 569	7 381	18 188	(2)	3 011
11 095	4 872	6 223	50	793
513 370	297 992	215 378	81	17 239
15 791	3 907	11 884	7	1 349
878	647	231	26	(314)
5 469	3 689	1 780	64	71
163 723	72 708	91 015	96	(9 545)
1 280 916	969 146	311 770	85	29 810
261 053	136 701	124 352	92	(7 367)
38 178	23 015	15 163	75	751
18 294	6 856	11 438	16	2 146
10 188	6 075	4 113	59	793
22 500	10 643	11 857	43	1 185
99 598	59 137	40 461	81	1 050
3 089	808	2 281	8	919
358 391	177 381	181 010	99	10 817
50 795	27 222	23 573	53	3 724
105 684	66 391	39 293	130	2 666
4 167	1 003	3 164	s. o.	296
574 914	345 852	229 062	82	6 059
58 951	34 025	24 926	56	215
341 496	128 324	213 172	42	41 091
3 856	727	3 129	s. o.	669

COMPAGNIES D'ASSURANCE IARD

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note

SUCCURSALES (suite)

	General Insurance Company of America	0	33
	General Reinsurance Corporation	0	0
	Hanover Insurance Company, The	0	(130)
	Home Insurance Company, The	0	(2 889)
	ICAROM Public Limited Company	0	(34)
	Pearl Assurance Public Limited Company	0	0
	Phoenix Insurance Company, The	0	0
	Progressive Casualty Insurance Company	0	(72)
	Protectrice, société d'assurance, La	102	37
	SAFECO Insurance Company of America	0	279
	Security Insurance Company of Hartford	7 354	13 419
	Skandia Société Anonyme d'Assurances	0	0
	Société d'assurance mutuelle des employeurs de Wausau	1 794	1 277
	Société d'Assurance TIG	3 548	2 717
	Société des Assurances Écclésiastiques	22 056	18 492
	Société mutuelle d'assurance Sentry, La	310	(5)
22	Souscripteurs du Lloyd's, Les	159 864	85 956
	State Farm Fire and Casualty Company	175 073	147 766
	State Farm Mutual Automobile Insurance Company	506 827	455 672
	Tokio, Compagnie d'assurance maritime et incendie Ltée	7 570	3 424
	Travelers, Compagnie d'indemnité, La	1 100	(25)
	UAP - New Rotterdam Insurance Company NV	2	263
	Underwriters Reinsurance Company	0	0
	Yasuda Fire and Marine Insurance Company, Limited, The	1 285	519
	Zurich Compagnie d'Assurances	374 587	271 039
		2 290 325	1 664 612
	TOTAL	9 820 392	7 067 266



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif \$	Total du passif \$	Excédent de l'actif sur le passif \$	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises %	Bénéfice net/ (perte nette) \$
18 754	4 523	14 231	s. o.	5 338
398 191	297 837	100 354	79	13 435
7 465	272	7 193	s. o.	382
56 500	20 767	35 733	s. o.	3 640
3 676	484	3 192	s. o.	514
1 697	158	1 539	s. o.	546
3 309	1	3 308	s. o.	123
20 381	10 381	10 000	s. o.	(7 536)
7 904	832	7 072	19	618
19 426	8 865	10 561	s. o.	16 700
113 317	89 220	24 097	139	(5 175)
28 028	2 219	25 809	40	1 612
93 759	20 919	72 840	50	5 538
39 522	26 052	13 470	101	(1 796)
98 398	65 932	32 466	73	1 426
17 155	2 943	14 212	52	654
1 218 596	993 912	224 684	67	17 374
367 818	245 911	121 907	82	(7 415)
1 684 815	1 134 776	550 039	87	24 807
36 985	15 922	21 063	56	753
134 552	77 579	56 973	73	3 622
10 500	5 669	4 831	s. o.	(1 184)
16 549	6 674	9 875	80	433
19 810	4 202	15 608	46	1 244
2 035 201	1 467 680	567 521	69	(21 880)
11 964 404	7 572 106	4 392 298		195 684
53 659 692	37 918 599	15 741 093		962 759

COMPAGNIES D'ASSURANCE-VIE

SOMMAIRE FINANCIER

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Primes
directes
souscrites
\$

Indemnités et
paiements aux
titulaires de polices
\$

Note

ONTARIO

Assurance Financière CT, L'	82 338	32 011
Compagnie d'assurance-vie la Sécurité	0	26 198
Gerling Globale, Compagnie d'Assurance-vie, La	0	325
Ingle, compagnie d'assurance-vie et Santé	28 015	14 523
Union du Canada Assurance-Vie	1 004	870
	111 357	73 927

EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE

Aegis Insurance Corporation	0	0
Assomption Compagnie d'Assurance-Vie	1 115	1 164
Assurance-vie Banque Nationale	6 636	1 952
Assurance vie Desjardins-Laurentienne Inc.	27 858	62 463
Canassurance, compagnie d'assurance-vie inc.	32 496	27 464
Corporation d'assurance First Canadian, La	13 091	971
Corporation d'assurances de personnes La Laurentienne, La	968	10 568
Industrielle-Alliance Compagnie d'Assurance sur la Vie, L'	96 573	113 713
SSQ, Société d'assurance-vie inc.	2 509	1 850
Trans Global Life Insurance Company	117	28
	181 363	220 173

FÉDÉRAL

23	Aetna, Compagnie d'Assurance-Vie du Canada	388 602	310 340
	Allstate du Canada, Compagnie d'Assurance-Vie	0	(150)
	Chrysler Compagnie D'Assurance-Vie du Canada	0	0
	CIGNA du Canada compagnie d'assurance sur la vie	25 001	12 299
24	Clarica, compagnie d'assurance sur la vie	1 419 309	1 784 117
	Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie, La	1 082 849	1 048 813
	Compagnie d'assurance Standard Life du Canada	10 149	1 928
29	Compagnie d'assurance vie RBC	9 826	1 047
	Compagnie d'Assurance-Vie AIG du Canada, La	30 367	10 659
	Compagnie d'assurance-vie CIBC Limitée	65 028	25 317



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	\$
39 860	19 965	19 895	1 688
275 241	268 254	6 987	1 860
70 750	31 169	39 581	1 429
33 671	26 521	7 150	98
58 796	47 360	11 436	211
478 318	393 269	85 049	5 286
16 868	11 964	4 904	(47)
386 367	350 281	36 086	1 957
86 699	69 842	16 857	3 216
4 359 445	3 686 236	673 209	58 694
83 783	58 448	25 335	1 492
63 506	48 327	15 179	2 702
784 112	740 182	43 930	6 949
5 475 821	4 427 571	1 048 250	87 158
1 127 414	984 178	143 236	13 332
6 520	168	6 352	301
12 390 535	10 377 197	2 013 338	175 754
3 123 717	2 721 540	402 177	7 439
10 257	1 192	9 065	1 302
6 500	141	6 359	308
85 534	75 292	10 242	(1 477)
25 492 889	23 035 677	2 457 212	269 702
21 699 533	18 834 750	2 864 783	320 336
101 702	94 686	7 016	0
9 153	940	8 213	(126)
323 780	270 412	53 368	1 496
231 795	44 639	187 156	28 791

COMPAGNIES D'ASSURANCE-VIE

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Indemnités et
paiements aux
titulaires de polices
\$

Note	FÉDÉRAL (suite)		
	Compagnie d'Assurance-Vie CNA du Canada	12 962	2 416
	Compagnie d'Assurance-Vie Croix Bleue du Canada	19 448	13 121
	Compagnie d'Assurance-Vie CUMIS, La	55 640	35 731
	Compagnie d'Assurance-Vie Federated du Canada, La	5 714	2 967
	Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, La	1 415 637	1 876 914
28	Compagnie d'Assurance-Vie North West du Canada, La	47 732	31 585
	Compagnie D'Assurance-Vie PennCorp, La	14 184	3 179
	Compagnie d'assurance-vie Première du Canada	34 370	2 758
	Compagnie d'Assurance-Vie Primerica du Canada, La	51 671	11 890
	Compagnie d'assurance-vie Toronto Mutuelle, La	11 583	5 272
	Compagnie d'Assurance-Vie Transamerica du Canada	96 477	135 243
	Compagnie d'Assurance-Vie Union Commerciale du Canada, La	63 299	38 035
	Compagnie d'Assurance-vie Wawanesa, La	9 008	8 335
	Concordia compagnie d'assurance-vie	26 865	15 474
25	Confédération, Compagnie d'Assurance-Vie, La	0	0
	Co-Operators, Compagnie d'Assurance-Vie	148 190	98 951
	Crown, Compagnie d'Assurance-Vie	0	0
	Empire, Compagnie d'Assurance-Vie, L'	158 646	182 268
	Équitable Compagnie d'Assurance-Vie du Canada, L'	135 215	117 248
26	Financial du Canada, Compagnie d'Assurance-Vie	0	0
	Great-West, Compagnie d'assurance-vie, La	929 465	991 278
27	Hartford du Canada, Compagnie d'Assurance-Vie	0	0
	Impériale, compagnie d'assurance-vie, L'	217 695	291 696
	London Life, Compagnie d'Assurance-Vie	887 973	1 233 667
23	Maritime Compagnie d'Assurance-vie, La	283 875	243 970
14	Métropolitaine, compagnie d'Assurance vie, La	0	0
	Nationale du Canada, Compagnie d'Assurance-Vie, La	355 293	315 248
	NN Compagnie d'Assurance-Vie du Canada	114 290	61 064
	Norwich Union du Canada, Compagnie d'assurance-vie	51 030	43 254
	Prudentielle d'Amérique, Compagnie d'Assurance-Vie (Canada), La	31 659	6 288
	Reliable, Compagnie D'Assurance-Vie, La	25 517	12 733



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	\$
27 704	2 369	25 335	703
88 508	67 101	21 407	1 659
432 683	374 936	57 747	5 961
45 767	32 429	13 338	876
28 163 660	21 525 641	6 638 019	864 828
1 694 877	1 492 503	202 374	19 285
54 599	23 068	31 531	(882)
49 414	3 376	46 038	10 569
185 448	13 095	172 353	26 961
124 790	103 018	21 772	529
1 656 640	1 368 572	288 068	25 705
967 379	864 246	103 133	10 543
311 886	269 737	42 149	3 741
674 139	608 535	65 604	5 633
0	0	0	0
1 430 751	1 223 157	207 594	24 936
1 378 747	871 561	507 186	49 084
1 514 459	1 181 993	332 466	38 846
706 388	617 215	89 173	9 935
0	0	0	0
12 256 066	7 994 811	4 261 255	671 079
0	0	0	0
3 321 351	2 980 541	340 810	(44 089)
17 573 996	16 061 409	1 512 587	170 937
3 806 251	3 136 691	669 560	39 025
0	0	0	0
2 984 290	2 759 946	224 344	31 011
1 438 692	1 231 997	206 695	51 206
587 509	373 789	213 720	13 260
478 596	447 917	30 679	(5 280)
46 031	33 070	12 961	(1 866)

COMPAGNIES D'ASSURANCE-VIE

SOMMAIRE FINANCIER

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Primes
directes
souscrites
\$

Indemnités et
paiements aux
titulaires de polices
\$

Note

FÉDÉRAL (suite)

Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurance-vie	75 678	61 130
Scotia-Vie compagnie d'assurance	3 889	1 454
Société d'assurance-vie SIAP	0	0
Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie	1 022 048	1 138 177
Toronto Dominion, Compagnie d'assurance-vie	3 513	996
Westbury Canadienne, Compagnie d'Assurance-Vie	85 436	49 350
Western Compagnie d'Assurance-Vie	2 378	1 186
Zurich du Canada compagnie d'assurance-vie	71 544	57 461
	9 499 055	10 284 709

SUCCURSALES

Aetna-Vie	3 211	3 386
Allianz Life Insurance Company of North America	65 482	13 826
Allstate du Canada, Compagnie d'Assurance-Vie	0	0
American Bankers Compagnie d'Assurances-Vie de la Floride	51 206	7 266
American Income Life Insurance Company	6 642	1 263
AMEX Compagnie d'Assurance	1 243	400
Balboa, compagnie d'assurance-vie, La	16 658	(1 691)
Compagnie d'Assurance Bankers Life and Casualty, La	1 671	1 246
Compagnie d'Assurance Combined d'Amérique	27 000	10 662
Compagnie d'assurance mutuelle Massachusetts, La	38	309
Compagnie d'assurance Standard Life	508 531	704 832
Compagnie d'assurance sur la vie Connecticut Général, La	10 281	17 653
Compagnie d'Assurance United American, La	663	471
31 Compagnie d'Assurances Continental	0	0
Compagnie D'Assurances Life Investors D'Amérique	4 104	1 353
Compagnie d'assurances New York Life	15 722	17 393
Compagnie d'Assurance-vie de la Pennsylvanie, La	3 673	1 697
Compagnie d'assurance-vie First Allmerica Financial	29	55
Compagnie d'Assurance-Vie General American	288	105
Compagnie d'Assurance-Vie Household	4 256	1 853
Compagnie d'assurance-vie J.C. Penney	65	0



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif \$	Total du passif \$	Excédent de l'actif sur le passif \$	Bénéfice net/ (perte nette) \$
1 007 214	874 071	133 143	16 582
30 069	(1 750)	31 819	5 194
10 506	41	10 465	(4)
41 027 765	35 149 492	5 878 273	164 680
15 325	3 445	11 880	523
639 665	491 035	148 630	11 218
30 564	20 207	10 357	(323)
794 532	667 537	126 995	8 258
176 641 121	147 946 070	28 695 051	2 858 094
44 067	23 159	20 908	479
150 346	103 614	46 732	(5 916)
2 848	639	2 209	106
130 353	78 055	52 298	5 440
46 229	3 461	42 768	7 346
6 804	718	6 086	637
63 930	29 012	34 918	9 591
6 250	721	5 529	385
378 323	188 392	189 931	24 294
12 530	5 076	7 454	1 296
11 380 411	10 501 290	879 121	80 071
55 998	43 088	12 910	6 781
18 829	6 246	12 583	813
0	0	0	0
134 632	80 337	54 295	9 866
184 502	67 874	116 628	9 190
161 307	100 176	61 131	4 980
3 937	3 152	785	(334)
682 914	448 083	234 831	75 297
41 223	5 210	36 013	5 948
23 003	1 650	21 353	4 229

COMPAGNIES D'ASSURANCE-VIE

SOMMAIRE FINANCIER

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Primes
directes
souscrites
\$Indemnités et
paiements aux
titulaires de polices
\$

Note	SUCCURSALES (suite)		
	Compagnie D'Assurance-Vie John Alden, La	0	13
32	Compagnie d'Assurance-vie John Hancock	6 162	5 750
	Compagnie d'Assurance-Vie Liberté de Boston, La	29 618	17 820
	Compagnie d'Assurance-Vie MIC, La	(1)	94
33	Compagnie d'Assurance-vie Minnesota	335	399
	Compagnie d'Assurance-Vie National Fidelity	379	81
	Compagnie d'Assurance-Vie North America, La	1 887	3 371
35	Compagnie d'assurance-vie Principal	145	508
	Compagnie d'Assurance-Vie Union Fidelity	0	0
30	Compagnie Mutuelle D'Assurances Commercial Travelers	0	0
	Equitable Life Assurance Society of The United States, The	72	571
	Ford Life Insurance Company	0	0
	Forethought Life Insurance Company	17 070	2 416
	Hartford, compagnie d'assurance-vie	273	900
	Lincoln Heritage Life Insurance Company, The au soin de Superior Life Ins.	192	14
	Lincoln National Life Insurance Company, The	0	0
	Métropolitaine, compagnie d'Assurance vie, La	2 220	6 263
34	Mutual Life Insurance Company of New York, The	0	0
	Mutuelle d'Omaha, Compagnie d'Assurance, La	0	0
	Paul Revere Compagnie d'Assurance-Vie	91 671	66 847
	Phoenix Home Life Compagnie mutuelle d'assurance	0	36
	Pierce Nationale, Compagnie d'assurance-vie	12 165	2 987
	Provident Compagnie d'Assurance-vie et Accident	18 557	11 794
	Prudentielle d'Amérique, Compagnie d'Assurance, La	12 864	26 056
	Royal Maccabees Life Insurance Company	12	37
	Société d'Assurance CUNA Mutuelle, La	443	769
	State Farm Life Insurance Company	52 979	32 914
	Travelers, Compagnie d'Assurance, La	0	241
	UNUM d'Amérique, Compagnie d'Assurance-vie, L'	67 925	92 759
		1 035 731	1 054 719
	TOTAL	10 827 506	11 633 528



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	\$
1 920	1 324	596	(200)
16 848	5 176	11 672	1 253
40 847	27 300	13 547	3 848
3 655	963	2 692	73
2 738	202	2 536	14
4 773	2 090	2 683	396
46 305	19 698	26 607	735
9 751	6 954	2 797	(44)
5 905	(222)	6 127	198
0	0	0	0
27 079	14 253	12 826	5 753
4 261	0	4 261	0
46 820	41 962	4 858	(1 483)
23 167	19 556	3 611	(3 275)
8 826	114	8 712	250
333 666	119 547	214 119	(635)
1 834 840	354 740	1 480 100	92 011
0	0	0	0
25 020	0	25 020	3 730
916 483	617 744	298 739	46 308
2 129	965	1 164	(224)
149 815	124 521	25 294	2 212
243 100	152 422	90 678	12 771
489 359	371 219	118 140	(10 231)
11 367	5 617	5 750	704
40 944	32 846	8 098	3 500
604 083	473 313	130 770	3 578
25 951	10 445	15 506	(1 378)
427 808	341 980	85 828	(38 745)
18 875 896	14 434 682	4 441 214	361 618
208 385 870	173 151 218	35 234 652	3 400 752

COMPAGNIES DE RÉASSURANCE

SOMMAIRE FINANCIER

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Ce tableau ne contient que le nom des compagnies autorisées à faire uniquement de la réassurance.

Primes
acceptées

\$

Pertes nettes
réalisées

\$

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Note

ONTARIO

Farm Mutual Reinsurance Plan Inc.	41 411	23 927
Gerling Globale Compagnie de Réassurances, La	31 477	7 936
	72 888	31 863

À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE

Optimum Réassurance Inc.	21 605	1 752
--------------------------	--------	-------

FÉDÉRAL

Anglo Canada General Insurance Company	47 687	28 825
Compagnie Suisse de Réassurance Canada	100 258	31 800
Munich du Canada, Compagnie de Réassurance, La	127 624	14 708
Odyssey, société canadienne de réassurance	22 936	5 142
RGA Compagnie de réassurance-vie du Canada	104 525	10 369
SCOR Canada Compagnie de Réassurance	49 986	30 423
Suisse de Réassurances Vie et Santé Canada	260 034	68 606
Trygg-Hansa Reinsurance Company of Canada	(25)	(1)
	713 025	189 872

SUCCURSALES

	AXA Réassurance	34 030	27 179
	Caisse centrale de réassurance	274	227
	Cologne Reinsurance Company	1 245	558
	Cologne, Compagnie de réassurance sur la vie	0	0
43	Compagnie D'Assurance-Vie ReliaStar	26 199	11 173
44	Compagnie de Réassurance TIG, La	4 433	7 872
	Compagnie de réassurance Toa d'Amérique, La	2 619	1 655
	Compagnie de réassurance Transatlantique, La	35 253	(163)
36	Compagnie suisse de réassurances	93 525	10 496
	CUMIS Insurance Society, Inc.	384	(614)
37	Employers Reassurance Corporation	1 680	682
	ERC Frankona Ruckversicherungs-Aktien-Gesellschaft	16 273	23 877
	Everest Reinsurance Company	58 148	48 498



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	%	\$
282 419	184 496	97 923	73	7 428
226 951	173 630	53 321	76*	3 339
509 370	358 126	151 244		10 767
158 518	134 524	23 994	s. o.	2 324
153 930	111 522	42 408	65	4 615
896 558	738 287	158 271	74	15 788
728 456	603 850	124 606	64	14 468
79 309	54 950	24 359	63	1 754
1 079 113	862 814	216 299	s. o.	3 105
299 306	231 636	67 670	75	7 169
2 142 664	1 819 518	323 146	s. o.	68 758
15 976	5 369	10 607	4	557
5 395 312	4 427 946	967 366		116 214
647 613	264 300	383 313	75	33 419
11 209	2 142	9 067	50	403
28 812	9 382	19 430	50	2 067
13 122	4 131	8 991	s. o.	2 214
69 121	35 286	33 835	s. o.	5 479
26 068	14 979	11 089	16	(6 733)
11 790	5 221	6 569	74	109
288 309	206 295	82 014	42	7 469
496 395	290 322	206 073	57	14 279
4 850	1 436	3 414	(141)	1 362
260 064	128 627	131 437	s. o.	(118 567)
186 231	131 747	54 484	128*	860
322 845	240 318	82 527	68	13 559

COMPAGNIES DE RÉASSURANCE

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
acceptéesPertes nettes
réaliséesCe tableau ne contient que le nom des compagnies autorisées
à faire uniquement de la réassurance.

\$

\$

Note	SUCCURSALES (suite)		
	Folksamerica Reinsurance Company	13 506	11 186
38	GE Reinsurance Corporation	6 763	3 204
	Hannover Ruckversicherungs-Aktiengesellschaft	36 902	20 196
	Insurance Corporation of New York, The	16	(639)
39	La Mutuelle Du Mans Assurances I.A.R.D.	0	0
	Le mans Ré	9 970	10 055
	Life Reassurance Corporation of America	1 716	1 419
	Munich, Compagnie de Réassurance, La	278 869	131 982
	National Reinsurance Corporation	0	195
	Nationwide Mutual Insurance Company	2 514	(2 092)
	Nederlandse Reassurantie Groep N.V.	(14)	(565)
	Nordisk Reinsurance Company A/S	0	13
	NRG Victory Reinsurance Limited	41	(4 571)
	NW Reinsurance Corporation Limited	17	(1 071)
	Philadelphia Reinsurance Corporation	0	228
40	Pohjala Group Insurance Corporation	1	9
	Rhine Reinsurance Company Ltd.	16 185	10 645
41 , 45	SAFR Partner Re	40 189	21 258
	SCOR Vie	30 855	18 856
	Sorema North America Reinsurance Company	26 244	10 848
42	Swiss Re Italia S.p.A.	5	(50)
	Swiss Re Life & Health America Inc.	0	0
	Terra Nova Insurance Company Limited	12 761	8 826
	Unigard Security Insurance Company	0	(1 048)
45	Winterthur Reinsurance Corporation of America	0	0
	Winterthur Société d'Assurance sur la Vie	0	0
		750 603	370 324
	TOTAL	1 558 121	593 811



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif \$	Total du passif \$	Excédent de l'actif sur le passif \$	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises %	Bénéfice net/ (perte nette) \$
79 190	54 040	25 150	83	(658)
102 045	67 786	34 259	60	5 882
214 688	137 985	76 703	77	4 340
25 671	4 593	21 078	s. o.	1 675
0	0	0	s. o.	0
72 238	46 402	25 836	80	662
79 853	68 379	11 474	s. o.	6 206
2 018 642	1 352 698	665 944	76*	(27 197)
6 663	1 407	5 256	s. o.	106
38 060	15 910	22 150	(99)	4 484
11 670	3 130	8 540	s. o.	1 109
1 561	376	1 185	s. o.	24
53 206	22 802	30 404	s. o.	4 675
28 085	9 509	18 576	s. o.	1 222
3 118	841	2 277	s. o.	(35)
2 132	737	1 395	s. o.	(60)
111 684	70 511	41 173	73	2 527
274 820	170 747	104 073	61*	6 641
157 331	124 005	33 326	s. o.	4 367
120 988	90 524	30 464	74	1 045
10 229	1 264	8 965	s. o.	964
4 121	7	4 114	s. o.	306
86 421	44 273	42 148	76	5 114
8 797	1 387	7 410	s. o.	1 964
0	0	0	s. o.	0
8 131	2 486	5 645	s. o.	367
5 885 773	3 625 985	2 259 788		(18 350)
11 948 973	8 546 581	3 402 392		110 955

BOURSES D'ASSURANCE RÉCIPROQUE OU D'INTERASSURANCE

SOMMAIRE FINANCIER

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

Primes
directes
souscrites
\$Sinistres
directs
réalisés
\$

Note

ONTARIO

Canadian Lawyers Liability Assurance Society	11 483	7 107
Canadian Universities Reciprocal Insurance Exchange	2 829	0
Community Newspaper Reciprocal Insurance Exchange	91	49
Healthcare Insurance Reciprocal of Canada	29 331	19 415
46 Metro Public Education Insurance Exchange	0	0
Municipal Electric Association Reciprocal Insurance Exchange	4 188	3 638
Ontario Municipal Insurance Exchange	14 712	13 086
Ontario School Boards' Insurance Exchange	20 130	17 453
	82 764	60 748

SUCCURSALES

Assureur Lumbermen's, L'	6 330	7 181
--------------------------	-------	-------

TOTAL	89 094	67 929
--------------	---------------	---------------



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Sinistres réalisés par rapport aux primes acquises	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	%	\$
50 381	40 248	10 133	44	2 262
31 961	21 330	10 631	71	1 702
1 106	386	720	72	(15)
169 339	122 114	47 225	72	13 259
0	0	0	s. o.	0
26 982	11 736	15 246	104	33
40 000	36 361	3 639	94	905
95 831	76 075	19 756	101	3 268
415 600	308 250	107 350		21 414
93 106	56 714	36 392	101	(8 226)
508 706	364 964	143 742		13 188

SOCIÉTÉS FRATERNELLES

SOMMAIRE FINANCIER

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Primes
directes
souscrites
\$

Indemnités et
paiements aux
titulaires de polices
\$

Note	ONTARIO		
	Guaranteed Funeral Deposits of Canada (Fraternal)	16 242	17 283
	Metropolitan Toronto Police Widows' and Orphans' Fund	1 023	802
47	Société d'assurance-vie des enseignantes et enseignants (fraternelle), La	3 194	2 508
		20 459	20 593
	FÉDÉRAL		
	Association Bénévole des Fils de l'Écosse	56	345
	Association canadienne des professionnels de la vente, L'	783	679
	Canadian Slovak League	36	99
	Grand Orange Lodge of British America, The	883	1 449
	Lutheran Life Insurance Society of Canada	11 298	16 264
	Ordre des Italo-Canadiens, L'	19	74
	Ordre Indépendant des Forestiers, L'	16 808	23 480
	Société de secours mutuels des Slovaques du Canada	30	84
	Société Fraternelle ACTRA, La	5 463	5 238
	Ukrainian Fraternal Society of Canada	44	117
	Ukrainian Mutual Benefit Association of St. Nicholas of Canada	10	22
	Workers Benevolent Association of Canada	51	197
		35 481	48 048
	SUCCURSALES		
	ACA Assurance	345	129
	Chevaliers de Colomb	37 727	21 211
	Conseil suprême de l'Arcane Royal, Le	58	104
	Croatian Catholic Union of U.S.A. and Canada	31	31
48	First Catholic Slovak Ladies Association of the U.S.A., The	0	0
	First Catholic Slovak Union of The United States of America & Can	0	0
	Serb National Federation	9	539
	Ukrainian Fraternal Association of America	45	43
	Ukrainian National Aid Association of America	23	59
	Ukrainian National Association	227	127



PORTEFEUILLE GLOBAL

Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	\$
140 711	140 004	707	(172)
39 850	35 655	4 195	(665)
19 584	15 860	3 724	118
200 145	191 519	8 626	(719)
11 230	9 612	1 618	414
29 963	20 992	8 971	78
1 826	1 583	243	(72)
21 187	18 894	2 293	69
294 497	264 569	29 928	132
1 438	932	506	103
5 450 978	4 190 147	1 260 831	38 247
2 498	1 638	860	201
45 843	28 187	17 656	(1 112)
7 222	6 373	849	19
4 862	3 652	1 210	12
6 603	5 959	644	(7)
5 878 147	4 552 538	1 325 609	38 084
13 104	11 732	1 372	(1 112)
777 149	666 558	110 591	12 370
10 469	4 566	5 903	426
467	351	116	12
0	0	0	0
3 456	2 966	490	339
806	194	612	1 494
5 000	2 824	2 176	(62)
5 347	1 361	3 986	122
14 925	7 780	7 145	1 119

SOCIÉTÉS FRATERNELLES

SOMMAIRE FINANCIER

Exercice terminé le 31 décembre 1999 (en milliers)

PORTEFEUILLE ONTARIEN

Primes
directes
souscrites
\$

Indemnités et
paiements aux
titulaires de polices
\$

Note

SUCCURSALES (suite)

Union fraternelle croate	317	214
United Commercial Travelers of America, Order of	200	59
Woman's Life Insurance Society	297	411
	39 279	22 927
TOTAL	95 219	91 568



Total de l'actif	Total du passif	Excédent de l'actif sur le passif	Bénéfice net/ (perte nette)
\$	\$	\$	\$

8 171	7 409	762	19
3 361	1 946	1 415	303
11 102	7 883	3 219	771
853 357	715 570	137 787	15 801
6 931 649	5 459 627	1 472 022	53 166

Notes relatives au Sommaire financier

- 1 L'ancien nom de la compagnie était Amherst Island Mutual Fire Insurance Company.
- 2 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de GAN General Insurance Company.
- 3 GAN General Insurance Company et CGU, Compagnie D'Assurance du Canada ont fusionné le 1^{er} janvier 2000. La compagnie issue de la fusion utilisera le nom de CGU, Compagnie D'Assurance du Canada. Le permis de GAN General Insurance Company a été révoqué le 28 février 2000.
- 4 L'ancien nom de la compagnie était Pafco Insurance Company.
- 5 L'ancien nom de la compagnie était CIGNA du Canada Compagnie d'assurance.
- 6 La Compagnie d'Assurance Allianz du Canada et la Compagnie D'Assurances Canadian Surety ont fusionné. La compagnie issue de la fusion utilisera le nom de Compagnie d'Assurance Allianz du Canada. Le permis de la Compagnie D'Assurances Canadian Surety a été révoqué le 28 juin 1999.
- 7 L'ancien nom de la compagnie était General Accident, Compagnie d'Assurance du Canada.
- 8 Le Groupe Commerce Compagnie d'Assurances et CGU, Compagnie D'Assurance du Canada ont fusionné. La compagnie issue de la fusion utilisera le nom de CGU, Compagnie D'Assurance du Canada. Le permis du Groupe Commerce Compagnie d'Assurances a été révoqué le 10 avril 2000.
- 9 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de La Compagnie d'Assurance Union Commerciale du Canada.
- 10 La Compagnie d'Assurance Union Commerciale du Canada et CGU, Compagnie D'Assurance du Canada ont fusionné. La compagnie issue de la fusion utilisera le nom de CGU, Compagnie D'Assurance du Canada. Le permis de la Compagnie d'Assurance Union Commerciale du Canada a été révoqué le 2 mai 2000.
- 11 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de GAN Canada Compagnie d'Assurances.
- 12 GAN Canada Compagnie d'Assurances et la Compagnie d'Assurance Traders Générale ont fusionné. La compagnie issue de la fusion utilisera le nom de Compagnie d'Assurance Traders Générale. Le permis de GAN Canada Compagnie d'Assurances a été révoqué le 28 février 2000.
- 13 L'ancien nom de la compagnie était Assureurs-groupes Compagnie Canadienne d'Assurances.

- 14 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de La Métropolitaine, compagnie d'Assurance vie. La compagnie est en voie de liquidation. La Métropolitaine, compagnie d'Assurance vie est autorisée à faire souscrire des contrats d'assurance-vie et d'assurances IARD, qui sont indiqués séparément aux pages 88 et 98 du rapport.
- 15 La Compagnie de Garantie Seaboard du Canada et La Compagnie d'Indemnité du Nord, Inc. ont fusionné le 1^{er} janvier 2000. La compagnie issue de la fusion utilisera le nom de La Compagnie d'Indemnité du Nord, Inc. Le permis de la Compagnie de Garantie Seaboard du Canada a été révoqué le 28 février 2000.
- 16 L'ancien nom de la compagnie était Compagnie d'assurance générale de la Banque Royale du Canada.
- 17 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de La Baloïse, Compagnie d'Assurances. La compagnie est en voie de liquidation.
- 18 L'ancien nom de la compagnie était Commercial Union Assurance Company plc.
- 19 L'ancien nom de la compagnie était American Credit Indemnity Company.
- 20 L'ancien nom de la compagnie était Allendale Mutual Insurance Company.
- 21 Le passif relatif aux polices d'Arkwright Mutual Insurance Company et de Protection Mutual Insurance Company a été transféré à la compagnie. Les permis d'Arkwright Mutual Insurance Company et de Protection Mutual Insurance Company ont été révoqués le 22 octobre 1999.
- 22 L'ancien nom de la compagnie était The Non-Marine Underwriters, Members of Lloyd's, London, England.
- 23 Aetna, Compagnie d'Assurance-Vie du Canada et La Maritime Compagnie d'Assurance-vie ont fusionné le 1^{er} janvier 2000. La compagnie issue de la fusion utilisera le nom de La Maritime Compagnie d'Assurance-vie. Le permis d'Aetna, Compagnie d'Assurance-Vie du Canada a été révoqué le 21 février 2000.
- 24 L'ancien nom de la compagnie était La Mutuelle du Canada, compagnie d'assurance sur la vie.
- 25 Aucun renseignement financier n'a été déposé au sujet de La Confédération, Compagnie d'Assurance-Vie. La compagnie est en voie de liquidation en vertu d'une disposition de la *Loi sur les liquidations*.
- 26 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de Financial du Canada, Compagnie d'Assurance-Vie. La compagnie est en voie de liquidation.
- 27 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de Harford du Canada, Compagnie d'Assurance-Vie. La compagnie est en voie de liquidation.
- 28 La compagnie a pris en charge le passif relatif aux polices de la Compagnie d'Assurance-vie Seaboard. Le permis de la Compagnie d'Assurance-vie Seaboard a été révoqué le 31 août 1999.

- 29 L'ancien nom de la compagnie était Compagnie d'assurance-vie de la Banque Royale du Canada.
- 30 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de la Compagnie Mutuelle D'Assurances Commercial Travelers.
- 31 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de la Compagnie d'Assurances Continental. La compagnie est en voie de liquidation.
- 32 L'ancien nom de la compagnie était Compagnie d'Assurance-vie mutuelle John Hancock.
- 33 L'ancien nom de la compagnie était The Minnesota Mutual Life Insurance Company.
- 34 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de The Mutual Life Insurance Company of New York. La compagnie est en voie de liquidation.
- 35 L'ancien nom de la compagnie était Principal Mutual Life Insurance Company.
- 36 Le permis de CUMIS Insurance Society, Inc. a été révoqué le 28 février 2000.
- 37 L'ancien nom de la compagnie était Frankona Ruckversicherungs-Aktien-Gesellschaft.
- 38 L'ancien nom de la compagnie était Kemper Reinsurance Corporation.
- 39 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de La Mutuelle du Mans Assurances I.A.R.D. La compagnie est en voie de liquidation.
- 40 L'ancien nom de la compagnie était Compagnie d'assurance Pohjola Ltée.
- 41 L'ancien nom de la compagnie était SAFR.
- 42 L'ancien nom de la compagnie était Unione Italiana di Riassicurazione S.p.A.
- 43 Au moment de passer sous presse, la compagnie ne s'était pas inscrite auprès du BSIF. Les chiffres illustrés dans les présentes ne sont donc qu'à titre estimatif.
- 44 L'ancien nom de la compagnie était Toa-Re Insurance Company of America.
- 45 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de Winterhur Reinsurance Corporation of America. La compagnie a transféré son passif relatif aux polices à SAFR Partners Re le 21 janvier 2000.
- 46 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de Metro Public Education Insurance Exchange qui a cessé d'établir des contrats d'assurance en 1993 et qui a conclu un accord de réassurance avec l'Ontario School Boards' Insurance Exchange en 1995.
- 47 L'ancien nom de la compagnie était Teachers Fraternal Society of Ontario.
- 48 Aucun renseignement financier n'a été déposé en 1999 au sujet de The First Catholic Slovak Ladies Association of The U.S.A. La compagnie est en voie de liquidation.



COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS DE L'ONTARIO
ÉNONCÉ DES PRIORITÉS 2001-2002

Contexte

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est une entité autonome qui relève du ministère des Finances. Elle constitue un organisme de réglementation et d'arbitrage établi sous le régime de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (la « Loi »).

La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les caisses populaires et les *credit unions*, les courtiers en hypothèques et les coopératives de l'Ontario. Elle a pour mandat de veiller aux intérêts de la population et de susciter la confiance du public envers les secteurs réglementés. Pour ce faire, la CSFO fournit des services de réglementation qui protègent les consommateurs et appuient une industrie à la fois saine et concurrentielle.

La CSFO regroupe trois entités : le Conseil, formé de cinq membres, le surintendant des services financiers et son personnel et le Tribunal des services financiers (TSF).

Le Conseil s'acquitte de certaines responsabilités en vertu de la Loi; il doit notamment publier le présent *Énoncé des priorités* et soumettre des recommandations au ministre des Finances sur des questions touchant les secteurs réglementés.

Il incombe au directeur général de la CSFO et au surintendant des services financiers d'assurer la surveillance générale des secteurs réglementés, d'administrer et d'appliquer la Loi et d'autres textes réglementaires régissant les secteurs réglementés, et de surveiller la situation financière et l'administration de la CSFO. Le personnel de cette dernière aide le surintendant à s'acquitter de ses tâches.

Le TSF est un organisme d'arbitrage qui tient des audiences au sujet des décisions réglementaires que le surintendant a prises ou qu'il se propose de prendre.

La CSFO a ses bureaux au nord de Toronto. Elle compte environ 375 employés et dispose d'un budget annuel de 35 millions de dollars. La CSFO recouvre ses dépenses auprès des secteurs qu'elle réglemente.

Dans l'exécution de son mandat, la CSFO entretient des rapports extrêmement importants avec une vaste gamme d'intervenants, y compris les fournisseurs et les consommateurs de services financiers, les conseillers professionnels, les participants et les bénéficiaires des régimes de retraite, les victimes d'accidents de la route et d'autres organismes fédéraux et provinciaux de réglementation. En vertu de la Loi, la CSFO doit soumettre au ministre des Finances (le « Ministre ») et publier, au plus tard le 30 juin de chaque année, un énoncé des priorités qu'elle propose de se donner pour l'exercice suivant. L'énoncé annuel des priorités et son processus d'élaboration constituent de précieux outils de communication entre la CSFO et ses intervenants.

Le 2 mai 2000, le ministre des Finances a annoncé la fusion de la CSFO avec la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) afin de créer un organisme intégré de réglementation des services financiers en Ontario. La création d'un tel organisme est en effet nécessaire en raison de l'évolution des structures du marché financier. La fusion des deux commissions en une seule permettra de mieux protéger les consommateurs ainsi que d'améliorer l'efficacité et l'efficience des activités de réglementation dans le domaine financier en Ontario.

Avec la CVMO, la CSFO va travailler à bâtir la nouvelle organisation en continuant d'améliorer les opérations et l'efficacité de même qu'en assurant la continuité du service aux intervenants. La CSFO est déterminée à respecter les priorités et les objectifs stratégiques énoncés dans ces pages, mais les adaptera au besoin pour satisfaire aux exigences de la fusion annoncée.

Le document que voici est le troisième énoncé des priorités de la CSFO et couvre la période du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002. Il contient :

1. Un RAPPORT D'ÉTAPE sur les activités lancées en 1999-2000 pour donner suite au deuxième *Énoncé des priorités* de la CSFO pour la période du 1^{er} avril 2000 au 31 mars 2001, publié à l'été 1999;
2. Une description des DÉFIS qui caractérisent l'industrie des services financiers et auxquels les priorités de la CSFO doivent donner suite;
3. Un aperçu des PRIORITÉS STRATÉGIQUES que la CSFO propose de se donner pour 2001-2002 et de la façon dont elle les poursuivra. Même si ces priorités s'appliquent au prochain exercice, la CSFO s'y attaquera dès maintenant.

Les priorités découlent du Plan stratégique quinquennal de la CSFO pour 2000-2005 et sont conçues pour pousser plus loin la réalisation des objectifs à long terme de la CSFO. Cette dernière donnera suite à ces priorités au cours de l'exercice 2000-2001 en disposant à peu près du même budget qu'en 1999-2000. Les priorités guideront la planification des opérations en vue d'affecter les ressources à des initiatives précises. La CSFO cherche à rentabiliser les crédits qui lui sont attribués en garantissant aux consommateurs une protection plus efficace et plus étoffée, d'une part, et, d'autre part, en réduisant les coûts d'observation pour l'industrie et en ménageant à cette dernière un climat plus propice à la poursuite de ses activités.

Rapport d'étape

L'an dernier, dans son deuxième *Énoncé des priorités*, la CSFO décrivait une série d'initiatives devant l'aider à devenir un organisme de réglementation vigilant, équitable et prospectif et à adopter une attitude constructive et réceptive à l'égard du marché ontarien des services financiers. Le présent document fait état des solides progrès réalisés dans l'exécution de ce programme au cours de l'exercice 1999-2000.

Réglementation nationale harmonisée des services financiers

La CSFO continue de faire preuve de leadership en ce qui touche la réglementation et l'harmonisation nationale des services financiers par l'intermédiaire de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR), du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et du Forum conjoint des Autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint), qui représente les organismes de réglementation des régimes de retraite, des assurances et des valeurs mobilières du pays. À l'appui des efforts de coordination, l'ACOR s'est dotée d'un secrétariat permanent qui partage les locaux de la CSFO, et le CCRRA se prépare à en faire autant.

Le Forum conjoint a publié une série de recommandations pour harmoniser la réglementation des fonds communs de placement et des polices d'assurance individuelle à capital variable (fonds distincts), à la suite de travaux de recherche et de consultations à grande échelle. La mise en œuvre de ces recommandations mobilisera les divers organismes de réglementation, en consultation avec les participants touchés de l'industrie.

La CSFO a présidé un groupe de travail du CCRRA sur les initiatives nationales de protection des consommateurs dans l'industrie de l'assurance. Ce groupe de travail a produit et distribué un rapport proposant des normes nationales sur la divulgation des renseignements au point de vente, le libellé des polices d'assurance et la couverture des erreurs et des omissions. Les commentaires reçus sur le rapport ont été incorporés dans une version subséquente, assortie de recommandations adoptées par le CCRRA.

En outre, le CCRRA et la *Canadian Insurance Self-Regulatory Organization* (CISRO) ont publié un document de consultation proposant une nouvelle norme nationale sur la formation des agents vie. Plus de 60 intervenants y ont réagi; la plupart approuvent le relèvement des exigences au niveau d'entrée et le fait d'exiger la réussite d'un cours comme condition d'obtention d'une licence. Une version modifiée des recommandations est en préparation.

Coordination de la réglementation provinciale

La CSFO et la CVMO ont entrepris deux projets conjoints à l'échelle provinciale. Les deux commissions ont mené des consultations mixtes sur un plan visant à établir une norme de compétence pour les préposés à l'inscription des valeurs mobilières et les titulaires d'un permis d'exercer des opérations d'assurance ayant des compétences particulières dans le domaine de la planification financière.

Pour réduire le double emploi, la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD) et la CSFO ont convenu d'appliquer un seul processus de vérification financière sur place des caisses populaires et des *credit unions* pour mettre fin au chevauchement des

inspections. La SOAD se charge des travaux sur place, tandis que la CSFO effectue le contrôle qualitatif des données. En outre, la SOAD et la CSFO ont mis au point un relevé annuel unique pour les caisses populaires et les *credit unions* afin de simplifier la procédure de dépôt et, ainsi, réduire davantage le double emploi tout en facilitant le dépôt électronique des documents.

Cadre de réglementation amélioré

La CSFO a collaboré avec le Ministère pour mettre au point une série de modifications de la *Loi sur les régimes de retraite* qui sont entrées en vigueur en décembre 1999. Il s'agissait du premier remaniement de cette loi en dix ans. Les modifications ont été édictées le 3 mars 2000. La CSFO a également aidé le Ministère à mettre au point des modifications corrélatives des règlements qui seront diffusées en deux étapes.

La CSFO a également participé à l'initiative gouvernementale d'allègement des formalités administratives, ce qui a débouché sur l'adoption de la *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives*. En vertu de cette loi, l'industrie ontarienne des services financiers pourra fournir aux consommateurs une meilleure protection et un meilleur service. Par exemple, cette loi impose aux assureurs, aux caisses populaires, aux *credit unions*, aux sociétés de prêt et de fiducie et aux courtiers en hypothèques de nouvelles exigences en matière de divulgation du coût d'emprunt dans le but d'harmoniser la législation fédérale et provinciale. Ces dispositions sur le coût d'emprunt n'ont pas encore été édictées.

À la suite de consultations en prévision du remaniement de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, la CSFO a soumis au Ministre un rapport assorti de recommandations pour améliorer l'administration et l'efficacité de cette loi.

De l'avis des intervenants, la législation est foncièrement efficace.

Il y a eu des consultations au sujet du document de travail de la CSFO sur les exigences applicables à l'actuaire désigné dans le but d'accroître la stabilité du secteur des assurances et par souci d'harmonisation avec la législation fédérale (*Appointed Actuary Requirements: Increasing the Stability of the Insurance Sector and Harmonizing with Federal Legislation*), dans lequel il est proposé d'ajouter aux attributions des actuaires et d'améliorer leur protection. La CSFO a recommandé d'apporter des modifications à la *Loi sur les assurances* en se fondant sur les résultats de ces consultations.

La CSFO a également étudié une approche plus souple en matière de gestion prudente des portefeuilles à l'égard des placements effectués par les assureurs. Un document de travail sur la question (*Prudent Portfolio Amendments Updating Investment Rules, Corporate Governance, and Related Party Transactions for Ontario Insurance Companies*) a été transmis aux assureurs et à d'autres intervenants intéressés. Des consultations ont été menées et, après en avoir examiné les résultats, la CSFO a recommandé des changements à la législation. Cette mesure étoffera la récente initiative du gouvernement de l'Ontario visant à harmoniser les normes en matière de placements des régimes de retraite avec les règles fédérales en la matière en adoptant les règlements fédéraux pertinents par renvoi.

On a diffusé un projet de recouvrement des coûts décrivant un nouveau mécanisme de droits et de cotisations pour attribuer les coûts de manière équitable entre les secteurs et permettre à la CSFO de s'autofinancer entièrement. Le projet a été diffusé aux intervenants, des séances de consultation ont eu lieu et des modifications ont été apportées pour tenir compte des observations reçues. La version modifiée du projet a été transmise au Ministre.

Amélioration de l'efficacité des opérations et du service

Avec l'aide d'un comité de l'industrie, la CSFO a examiné les recommandations découlant d'une étude menée par un expert-conseil pour rationaliser le dépôt des taux d'assurance-automobile. Les lignes directrices pertinentes sont en voie d'être remaniées.

La CSFO a mis au point un régime fondé sur les risques pour examiner la situation financière des régimes de retraite. Conçu pour identifier les régimes particulièrement à risque aux fins d'analyses plus poussées, le nouveau mécanisme fait l'objet d'essais à l'heure actuelle.

La surintendante des services financiers a désigné l'*Ontario Mutual Insurance Association* comme son mandataire aux fins d'inspection financière des mutuelles d'assurance agricole. Cette décision permettra à la CSFO d'affecter ses ressources à d'autres priorités.

En 1998, l'honorable George Adams a examiné la façon dont la CSFO réglait les différends sur le versement des indemnités prévues par la loi aux victimes de blessures subies lors d'un accident de la route. Tout en soulignant le degré élevé de satisfaction à l'égard du mécanisme en place, le rapport fait état de certains aspects à améliorer. Les principales recommandations d'ordre opérationnel ont déjà été mises en place.

La CSFO considère qu'il existe toute une gamme de mécanismes de règlement des différends allant du règlement informel des plaintes à l'arbitrage exécutoire. Faisant fond sur le rapport Adams, la CSFO a élaboré un projet pour examiner des façons d'élargir les services de règlement des griefs au sein même de l'organisme et dans les secteurs de services financiers réglementés.

Pour améliorer l'efficacité des centres d'évaluation désignés (CED), la CSFO a publié des protocoles révisés d'évaluation de la capacité de gain résiduelle, de l'invalidité, du traitement médical et de la rééducation et des services de préposés aux soins par les CED.

Avec l'aide de la CSFO, un médiateur veille à la bonne marche des négociations sur les lignes directrices en matière de droits et d'utilisation entre l'industrie de l'assurance-automobile et les diverses associations de professionnels de la santé. Les lignes directrices devraient permettre de stabiliser les coûts et de réduire le nombre de différends.

En février 2000, la CSFO a inauguré un nouveau site Web doté d'une fonction de rétroaction pour répondre aux commentaires et questions.

En 1999-2000, la préparation à l'an 2000 a été une priorité pour la CSFO comme pour toutes les organisations du monde. L'événement anticipé a été enrobé d'un scénario au parfum de « fin des temps », centré autour de la période du 31 décembre au 10 janvier et de la date du 29 février. Ce scénario a poussé tous les secteurs de l'industrie et de l'administration publique à scruter à la loupe chaque aspect de leurs activités lié de près ou de loin à un ordinateur. La CSFO a elle-même procédé à une autoévaluation, consistant en une liste de contrôle, et mis un terme à tous les projets conformément aux lignes directrices du gouvernement pour l'autoévaluation de la préparation à l'an 2000 (*Framework for Ministry Self Assessment of Year 2000 Readiness*). Grâce à l'arrêt de toutes les activités de développement au niveau matériel et logiciel, la CSFO a eu suffisamment de temps pour détailler tout le matériel et tous les logiciels utilisés dans le cadre de ses opérations. Les corrections et les ajustements nécessaires ont été réalisés, et les deux périodes critiques se sont passées sans pépin ou interruption de service.

Parallèlement à l'autoévaluation, la CSFO a élaboré un plan de continuité des activités afin de garantir la continuité en cas de pépins ou de pannes attribuables au bogue de l'an 2000. Le plan a donné à la CSFO l'occasion de faire enquête auprès de 101 assureurs agréés afin de déterminer la protection offerte aux consommateurs contre les pertes causées par le passage à l'an 2000, ainsi que de formuler un plan d'urgence pour être en mesure de faire face à l'éventualité où une personne ou une institution dans un secteur réglementé s'avérerait incapable de fonctionner à cause du bogue. La CSFO a complété ce plan de continuité en élaborant des plans de reprise des activités pour chaque échelon et chaque programme de l'organisation. La CSFO a adapté ce plan et conservera l'avantage d'avoir des plans d'urgence pour tous ses secteurs.

Enfin, pour sensibiliser les consommateurs, la CSFO a publié sept documents à l'intention des consommateurs : *L'achat d'une assurance-automobile; Ombudsman d'assurance — Au travail pour vous; Vos droits en matière de pension. Guide destiné aux participants à des régimes de retraite agréés en Ontario; À la recherche d'assurance-santé de voyage; Vos recours — La protection des consommateurs sur les marchés financiers* (guide permettant de comprendre le rôle et les services de la CSFO); *Services de règlement des différends, CSFO*; et *Un guide pour les demandes d'accès spécial* (guide expliquant dans quelles circonstances il est possible d'avoir accès aux fonds dans un compte de retraite immobilisé). Les sept ont été lancés dans le cadre d'une activité de sensibilisation le 30 mai 2000.

Un contexte riche en défis

Le 31 mars 1999, la CSFO réglementait 6 548 régimes de retraite, 442 sociétés d'assurances, 378 caisses populaires et *credit unions*, 370 courtiers en hypothèques, cinq sociétés de prêt et de fiducie, environ 27 000 courtiers d'assurance, 3 000 regroupements d'assureurs, 1 200 experts en sinistres et 1 400 coopératives. Les secteurs réglementés forment une industrie d'envergure, dynamique et évolutive qui joue un rôle clé dans l'économie provinciale et contribue nettement à la sécurité financière des particuliers et des familles.

La dernière décennie a été marquée par des progrès sociaux et économiques rapides en raison de l'évolution de la technologie de l'information, du développement des économies de marché, de l'expansion du commerce international et des investissements, de la mondialisation des marchés de capitaux, de l'émergence de l'entreprise électronique et, sur le plan démographique, du vieillissement de la génération du baby boom.

Tendances de l'industrie

Ces tendances sont à l'origine d'importants changements dans l'industrie des services financiers.

- Les progrès technologiques et l'ouverture de l'économie mondiale ont ajouté à la capacité des fournisseurs de services financiers de pénétrer de nouveaux marchés, au pays comme à l'étranger. En revanche, des marchés jadis sûrs ont été exposés à des tensions nouvelles au chapitre de la concurrence. Des conglomerats financiers internationaux sont nés à mesure que les sociétés misent sur la consolidation pour profiter d'économies d'échelle et exploiter leur puissance financière.
- Les barrières entre les quatre piliers traditionnels – les banques, les sociétés de fiducie, les sociétés d'assurance et les courtiers en valeurs mobilières – ont largement disparu. Des segments jadis distincts de l'industrie convergent, des services disparates sont en voie d'intégration, et les produits se font de plus en plus nombreux et complexes. Les frontières géographiques ont de moins en moins d'importance pour les institutions, grandes et petites. Les caisses populaires et les *credit unions* communautaires, par exemple, forment des alliances avec leurs homologues d'autres provinces.
- L'industrie fait de plus en plus d'affaires sur Internet. L'entreprise électronique est en train de changer l'identité même des clients de l'industrie, les produits qu'ils achètent et la façon dont ils les achètent, et cette tendance accélère l'évolution des canaux de distribution. L'assurance est un exemple de choix. Alors qu'autrefois, la vente d'assurance se faisait en personne et, plus récemment, par publipostage et au téléphone, on peut maintenant acheter une police d'assurance sur Internet.
- Les innovations se succèdent rapidement à mesure que les institutions financières lancent de nouveaux produits pour conquérir le même bassin de consommateurs. Au même moment, l'industrie cherche à privilégier les rapports à long terme par opposition aux contacts ponctuels. Les représentants des ventes traditionnels cèdent la place à des planificateurs financiers polyvalents ayant accès à une gamme plus complète de produits. Du même coup, la tendance à la consolidation de l'industrie menace

l'indépendance des conseillers. Le consommateur risque d'être submergé par une gamme d'options sans précédent du fait de la prolifération des services, des produits et des fournisseurs.

- Les profils et les besoins des consommateurs évoluent en raison de la mobilité de la main-d'œuvre et de l'importance accrue que l'on accorde à l'épargne en prévision de la retraite. La restructuration des sociétés a contribué à l'érosion de la participation aux régimes de retraite, et la baisse des taux d'intérêts fait que le rendement des investissements est moins sûr, ce qui complique la gestion des caisses de retraite. Les régimes de retraite à cotisations déterminées gagnent en popularité, parallèlement à l'obligation de plus en plus marquée de chacun d'assurer sa propre sécurité financière.

Nouveaux enjeux

On observe donc l'émergence d'un marché unique des services financiers reposant sur l'entreprise électronique et transcendant les barrières entre les secteurs et les administrations. En revanche, le régime réglementaire en place continue de segmenter l'industrie des services financiers en gammes de produits sur la base des quatre piliers, ce qui engendre des chevauchements sur le plan réglementaire, des lacunes et des problèmes d'uniformité. À cela s'ajoute le fait que les régimes réglementaires diffèrent d'une administration à l'autre, ce qui alourdit le fardeau de conformité de l'industrie et peut fausser les décisions d'investissement. Ainsi, les nuances entre les règles sur les régimes de retraite peuvent influencer sur les décisions d'une entreprise quant à l'emplacement de ses installations. En outre, les mécanismes de réglementation conçus à l'ère du papier peuvent nuire de façon fortuite à une industrie entrant dans l'ère du numérique.

Nouvelles orientations de la réglementation

Le principal défi pour les organismes canadiens et étrangers de réglementation des services financiers consiste à veiller à ce que cette réglementation suive l'évolution des marchés. Il doit en être ainsi pour que les intérêts des consommateurs soient protégés et pour que des règles du jeu équitables encadrent la croissance d'une industrie innovatrice et concurrentielle.

Le fait que tous les secteurs de l'économie se tournent vers l'entreprise électronique oblige les organismes de réglementation à en faire autant. Grâce à des mécanismes de réglementation rationalisés faisant appel aux plus récentes technologies, les organismes de réglementation traiteront de façon de plus en plus courante avec l'industrie sur support électronique et s'adresseront à des consommateurs qui privilégieront de plus en plus les contacts virtuels.

Même si la solvabilité demeure une préoccupation clé en raison des nouveaux risques auxquels les institutions financières seront confrontées, on accorde de plus en plus d'importance à la conduite sur les marchés. Il est impératif d'uniformiser davantage la réglementation de services et de produits semblables en faisant abstraction de leur présentation, du genre d'institution qui les offre ou de leur mode de distribution. Bref, la réglementation devrait viser les fonctions ou les activités plutôt que la structure des institutions. Au même moment, il est essentiel de donner aux consommateurs les moyens de prendre le contrôle de leurs propres affaires. À terme, de nouvelles approches comme l'établissement de règles pourraient s'imposer pour tenir à jour le cadre réglementaire compte tenu de l'ampleur et de la rapidité des changements sur les marchés.

Le présent document indique comment la CSFO entend relever les défis que pose cet environnement complexe et changeant.

Priorités stratégiques

En 2001-2002, la CSFO s'attaquera aux priorités stratégiques suivantes :

- ✓ Appliquer une approche équitable et équilibrée en matière de réglementation;
- ✓ Être un chef de file de la réglementation des services financiers au Canada;
- ✓ Promouvoir la conformité et appliquer rigoureusement les mécanismes pertinents;
- ✓ Fournir un service à la clientèle de haut calibre;
- ✓ Insister davantage sur la protection des consommateurs par le biais de l'éducation.

Conformément à ce qui précède, la CSFO s'attaquera immédiatement à ces priorités. Les sections qui suivent expliquent pourquoi ces priorités ont été retenues et comment la CSFO y donnera suite.

Approche équitable et équilibrée en matière de réglementation

Une approche équitable et équilibrée en matière de réglementation est essentielle au maintien de la confiance du public dans l'industrie des services financiers. Pour mieux protéger les consommateurs sans nuire inutilement au développement d'un marché sain et concurrentiel, la CSFO s'engage à appliquer des mécanismes de réglementation efficaces et efficaces. Elle accorde beaucoup d'importance à la conduite des institutions financières sur les marchés en plus de contrôler leur solvabilité. La CSFO favorise un environnement réglementaire équitable où tous les intervenants jouissent d'un traitement impartial.

Repenser le système réglementaire

- Pour faciliter l'adoption d'une approche équilibrée, la CSFO définira les éléments d'un système efficace de réglementation d'assurance qui accordera une importance particulière à la protection des consommateurs.
- La CSFO examinera également divers scénarios de réglementation des pensions et définira les composantes d'un système efficace conçu pour garantir les prestations de retraite promises.

Améliorer le cadre de réglementation

- La CSFO reverra en détail les lois et règlements qu'elle administre dans le but d'éliminer les obstacles à l'entreprise électronique. Sur la base de ses constatations, elle formulera des recommandations pour favoriser l'entreprise électronique parmi les fournisseurs de services financiers, les consommateurs et les organismes de réglementation.
- La *Loi de 1999 modifiant les lois concernant les régimes de retraite* prévoyait des mesures pour rationaliser et harmoniser la réglementation des régimes de retraite et permettre l'accès aux fonds de retraite en cas de décès prématuré ou de graves difficultés financières. La CSFO intégrera ces changements à son mode de fonctionnement.
- La CSFO collaborera également avec le ministère des Finances pour recommander d'autres modifications de la *Loi sur les régimes de retraite* et de son règlement d'application pour améliorer le cadre de réglementation des régimes de retraite. Plus particulièrement, la CSFO élaborera, de concert avec le personnel du Ministère,

des options concernant le retrait de l'excédent au moment de la liquidation d'un régime puisque le règlement à cet égard vient à échéance le 31 mars 2000. Elle attend le résultat des procédures judiciaires en cours sur les liquidations partielles pour déterminer s'il y a lieu de donner suite à certaines questions.

- Les consultations tenues par la CSFO sur la réglementation de la distribution des produits d'assurance ont démontré la fermeté de l'appui à l'égard du principe voulant que les consommateurs bénéficient d'une protection comparable, peu importe la nature de la protection d'assurance qu'ils achètent ou la façon d'acheter cette protection. Avec l'aide de groupes de travail d'intervenants, la CSFO proposera des modifications des politiques concernant notamment les catégories de licences spécialisées, l'aiguillage et le partage des commissions, un fonds d'indemnisation, la distribution des polices d'assurances collectives, la reddition de comptes, la surveillance, les exigences en matière de propriété applicables aux distributeurs intégrés, le travail à temps partiel, les critères d'occupation unique et l'enregistrement. Les propositions feront l'objet de consultations.
- En vertu de la *Loi de 1999 visant à réduire les formalités administratives*, le surintendant doit revoir la *Loi sur les courtiers en hypothèques*. La CSFO s'en chargera et recommandera au Ministre des modifications pour améliorer l'efficacité et l'administration de cette loi.

Rationaliser les processus réglementaires

- Dans le but d'optimiser l'utilisation des ressources consacrées à la réglementation, la CSFO passera en revue sa fonction des inspections de solvabilité.

- La CSFO travaillera avec divers intervenants pour effectuer des travaux de recherche et revoir ses fonctions de réglementation des coopératives.
- Les assureurs automobiles doivent obtenir l'accord de la CSFO pour modifier leurs taux ou leurs systèmes de classification des risques. Pour donner suite à une récente étude, la CSFO obtiendra les autorisations nécessaires pour mettre en place et surveiller un mécanisme simplifié de dépôt des modifications proposées des taux et des systèmes de classification des risques. La nouvelle procédure devrait réduire les coûts assumés par les assureurs pour préparer les documents nécessaires, et ces économies devraient se refléter dans les taux demandés aux consommateurs; la procédure facilitera en outre la mise en œuvre des changements.

Appuyer un cadre réglementaire équitable

- La CSFO aidera le Ministère à procéder à l'examen biennuel des prestations prévues par la loi à l'intention des victimes d'accidents de la route et à mettre en place les changements qui en découleront.
- À l'heure actuelle, les assureurs automobiles se fondent notamment sur le territoire de résidence d'un automobiliste pour établir la prime exigée de ce dernier et segmentent de plus en plus les zones urbaines à cette fin. La CSFO examinera la question de l'établissement des primes selon le territoire et élaborera des lignes directrices pour protéger les consommateurs.

- En vertu du Fonds de garantie des prestations de retraite (FGPR), les participants des régimes de retraite à prestations déterminées peuvent compter sur des prestations minimales prédéterminées à la retraite. La CSFO examinera les recommandations qui découleront d'un examen du FGPR en cours à l'heure actuelle et prendra des mesures pour améliorer l'efficacité et l'efficacité de celui-ci.
- La CSFO mettra en place un nouveau barème de droits et de cotisations en vue d'imputer les coûts de manière équitable entre les secteurs réglementés dans le respect du principe de l'utilisateur-payeur et par souci de transparence et de reddition de comptes.

Chef de file de la réglementation des services financiers au Canada

Un marché unique des services financiers se fait jour au Canada. Les organismes de réglementation des différents secteurs de l'industrie et des diverses administrations s'efforcent d'harmoniser les règles et les procédures et de combler les lacunes en matière de protection des consommateurs. Cela requiert un niveau sans précédent de coopération et de coordination de la part des diverses administrations et des différents secteurs. La CSFO joue un rôle de premier plan dans l'élaboration d'un système national coordonné de réglementation.

Coordination nationale

- La CSFO continuera de faire preuve de leadership au sein des organismes nationaux de coordination, qu'il s'agisse du Forum conjoint, du CCRRA ou de l'ACOR.
- Par l'intermédiaire du Forum conjoint, la CSFO continuera de participer à l'élaboration d'un cadre en vue d'harmoniser la réglementation des polices d'assurance individuelle à capital variable (fonds distincts) et des fonds communs de placement. Il s'agit de veiller à ce que les consommateurs bénéficient d'une protection similaire à l'égard de ces deux types de véhicules de placement qui offrent des possibilités semblables.
- Une autre priorité du Forum conjoint consistera à élaborer des normes de pratiques nationales devant s'appliquer à tous les intermédiaires de services financiers pour mieux protéger les consommateurs canadiens.
- Comme on l'a vu dans le rapport d'étape, le CCRRA a mis sur pied un secrétariat permanent logé dans les bureaux de la CSFO, et l'ACOR est sur le point d'en faire autant. Il s'agit d'effectuer des travaux de recherche, d'assurer la gestion des projets et de fournir un soutien technique et administratif pour faciliter la mise en œuvre des priorités et objectifs stratégiques des deux organisations.
- La CSFO invitera d'autres administrations à envisager des initiatives nationales d'harmonisation dans le secteur des caisses populaires et des *credit unions* et dans celui des courtiers en hypothèques.

Initiatives du domaine de l'assurance

- La CSFO continuera de participer aux travaux du CCRRA pour élaborer des exigences nationales harmonisées sur la divulgation des renseignements en matière d'assurance-vie aux points de vente, de libellés des polices d'assurance-vie et de couverture des erreurs et des omissions, de même que des définitions harmonisées des catégories d'assurances. Par souci de protection des consommateurs, la CSFO abordera aussi les problèmes entourant la divulgation des renseignements concernant les produits d'assurance-vie universelle qui investissent dans des fonds communs de placement.
- La CSFO continuera de collaborer étroitement avec le CCRRA et la *Canadian Insurance Self-Regulatory Organization* pour établir des normes nationales en matière de formation des agents vie.
- Le CCRRA et l'industrie ont déjà proposé l'adoption d'une réglementation nationale uniforme en matière d'assurance-vie et d'assurance contre les accidents et la maladie. La CSFO pressera le CCRRA de réexaminer ces recommandations, qui pourraient servir de point de départ à la mise à jour de la *Loi sur les assurances* de l'Ontario, dont les origines remontent à 1924.

Initiatives du domaine des pensions

- Dans le cas d'un régime de retraite à cotisations déterminées, le risque de placement est assumé par les participants. C'est pourquoi le Forum conjoint et l'ACOR recommanderont des normes nationales sur la divulgation des renseignements concernant les placements des régimes à cotisations déterminées. La CSFO participera à

cette initiative afin d'accroître les compétences financières et la sensibilisation des participants.

- La CSFO entend collaborer avec l'ACOR pour régler de façon durable la réglementation des régimes de retraite relevant de plus d'une administration, qui préoccupe depuis longtemps les employeurs actifs dans plus d'une province, et pour élaborer des principes pour encadrer l'élaboration d'une loi type sur les régimes de retraite.
- De façon générale, on convient que la régie des régimes de retraite pourrait être nettement améliorée par l'adoption à grande échelle des pratiques exemplaires de l'industrie, surtout de la part des régimes de taille moyenne et modeste. La CSFO collaborera avec l'ACOR et l'industrie pour formuler des lignes directrices communes sur la régie des régimes de retraite et mettre au point un mécanisme d'autoévaluation de la régie.

Coopération avec la CVMO

- Sur la scène provinciale, la CSFO continuera de collaborer avec la CVMO à divers projets conjoints tout en travaillant à réaliser la fusion.
- La CSFO et la CVMO poursuivront l'élaboration de normes de compétence des intermédiaires de services financiers ayant des compétences particulières en matière de planification financière. Il s'agit pour nos deux organismes d'un enjeu clé relevant de la protection des consommateurs.

Promouvoir la conformité et appliquer rigoureusement les mécanismes pertinents

- La CSFO s'efforce de protéger les consommateurs et les participants de régimes de retraite en veillant à ce que les secteurs réglementés exercent leurs activités dans le respect des lois pertinentes. Afin de promouvoir la conformité, la CSFO cherche à aider l'industrie à mieux comprendre les exigences réglementaires. Au même moment, elle met en place un mécanisme de surveillance fondé sur les risques pour cibler les questions à examiner de plus près. L'objectif ultime consiste à accroître la conformité et, ainsi, réduire le besoin pour la CSFO d'intervenir.

Surveillance axée sur les risques

- La CSFO exercera sur les régimes de retraite une surveillance axée sur les risques en faisant meilleur usage de la technologie. Le relevé annuel, le sommaire actuariel et les demandes d'agrément et de modification des régimes seront remaniées pour permettre la saisie des renseignements essentiels dans une base de données centrale aux fins de traitement électronique. Le triage informatique permettra de recenser les régimes à haut risque en prévision d'une inspection plus poussée.

- La CSFO mettra également en place un mécanisme pour régler en temps opportun le cas des régimes non conformes.

Activités du domaine de l'assurance

- De concert avec l'industrie de l'assurance-vie, les consommateurs et d'autres intervenants, la CSFO mettra au point une procédure de vérification de la conduite des assureurs-vie sur le marché. Cette initiative poussera plus loin le succès qu'a connu le mécanisme existant de vérification des assureurs-automobiles et des modèles d'autoévaluation qu'utilisent les autres organismes de réglementation. En vertu de ce projet, les assureurs-vie rempliront et produiront un questionnaire d'autoévaluation tandis que la CSFO effectuera un suivi par le biais de vérifications sur place.
- La CSFO examinera le Plan de fonctionnement et d'autres aspects de l'Association des assureurs pour garantir la réalisation des objectifs de la loi.
- La lutte contre la fraude en assurance demeure un objectif clé. En vertu de la loi, les assureurs-automobiles doivent procéder à l'inspection des véhicules répondant à certaines conditions avant de les assurer dans le but d'éviter les fraudes. La CSFO collaborera avec l'industrie pour étudier de plus près l'impact financier des fraudes.

Sensibilisation

- L'application et l'interprétation de la législation régissant les régimes de retraite reposent sur certaines politiques. La CSFO continuera d'examiner ces dernières pour aider l'industrie à mieux comprendre ses obligations.

Fournir un service à la clientèle de haut calibre

- La CSFO s'impose la même stricte norme de service à la clientèle qu'elle s'attend de voir respectée par les secteurs qu'elle réglemente. Pour garantir l'accessibilité et la pertinence de ses programmes et services, la CSFO évalue constamment ses activités dans la perspective des clients. Elle a récemment mis en œuvre des normes de service communes et s'engage à améliorer constamment la qualité de ses services. On mettra l'accent sur les possibilités de traiter avec la CSFO sur support électronique, parallèlement au développement de l'entreprise électronique.

Mesure de la performance

- La CSFO établira de nouvelles mesures de performance au moyen d'un système amélioré de mesures de la performance qui insistera sur les résultats et en vertu duquel la CSFO rendra compte à l'industrie de la réalisation de ses objectifs de performance.
- De plus, la CSFO établira des normes de service relativement au traitement des opérations des régimes de retraite. C'est ainsi que les demandes provenant des répondants des régimes de retraite seront traitées plus rapidement et dans le respect des délais établis.
- De son côté, le TSF établira et appliquera des normes et des mesures de performance spécialement conçues pour rehausser la qualité et l'efficacité du processus d'audition et de règlement des cas.

Affaires électroniques

- La CSFO a recensé des activités de réglementation qu'elle pourrait mener par le biais des affaires électroniques. Elle fera un suivi à cet égard et prendra des mesures pour insister davantage sur les échanges et le traitement électroniques afin de réduire le fardeau de paperasserie de l'industrie et le sien.
- La CSFO continuera de mettre au point un système de dépôt des taux d'assurance-automobile sur support électronique, de systèmes de classification des risques et des règles de souscription.
- La CSFO collaborera avec d'autres organismes de réglementation afin d'explorer les possibilités offertes par l'entreprise électronique en terme de facilitation des activités de réglementation.

Centre d'appels

- La CSFO mettra sur pied un centre d'appels pour offrir aux intervenants un guichet téléphonique unique, et pour répondre plus rapidement et de façon plus efficace aux demandes de renseignements. Les demandes de renseignements qui parviendront au centre d'appels seront transmises à une équipe centrale de préposés au service. Un suivi des appels permettra de déceler les tendances nouvelles et de cerner les besoins d'information.

Décisions anticipées en matière de pensions

- À l'heure actuelle, la CSFO se prononce *a posteriori* sur les opérations concernant les régimes de retraite. Elle consultera l'industrie pour trouver une façon de prendre des décisions anticipées sur des questions complexes en matière de pensions comme cela se fait en fiscalité. Les opinions anticipées d'experts sur la façon dont l'organisme de réglementation des pensions interprète une disposition donnée de la loi, par exemple, aiderait les régimes de retraite à se conformer aux exigences réglementaires.

Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles

- Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles, qu'administre la CSFO, permet d'indemniser les victimes d'accidents de la route impliquant des véhicules non assurés, non identifiés ou volés. La CSFO continuera de collaborer avec le Ministère pour que le Fonds dispose d'un budget adéquat pour s'acquitter de son mandat de protéger les consommateurs.

Élargissement des services de règlement des différends

- Le Groupe de règlement des différends, qui s'occupe des litiges concernant l'indemnisation des victimes d'accidents de la route, est considéré comme un pionnier dans le domaine des solutions de rechange pour le règlement des différends au Canada. La CSFO continuera d'examiner les options d'élargissement des services de règlement

des différends à d'autres secteurs réglementés pour aider les consommateurs et l'industrie à régler les différends de manière satisfaisante pour tous. Au nombre des options à l'étude, citons l'assujettissement des plaintes que ne peut régler l'ombudsman de la CSFO au moyen de la procédure informelle à un mécanisme formel de médiation ou d'arbitrage, de même que l'application de solutions de rechange en matière de règlement des différends aux problèmes d'utilisation de l'excédent des régimes de retraite ou aux litiges entre les courtiers en hypothèques et leurs clients.

- La CSFO songera à adapter le mécanisme de l'ombudsman des assurances à d'autres secteurs.

Assurance-automobile

- Conjointement avec les assureurs-automobile et les fournisseurs de soins de santé, la CSFO élaborera un formulaire de facturation normalisé qu'utiliseront les fournisseurs. Ce formulaire permettra d'uniformiser la déclaration des services à l'échelle de la province.
- La CSFO continuera d'aider l'industrie de l'assurance-automobile et les fournisseurs de soins de santé à négocier un barème de droits et des lignes directrices d'utilisation pour stabiliser les coûts de rééducation et éviter les litiges.

Procédures relevant du TSF

- L'instruction des affaires dont le TSF est saisi relève de ses Règles de pratique et de procédure et des instructions. Le TSF continuera de revoir et de modifier ces règles au besoin. Quant aux instructions, elles seront adoptées et publiées suivant les besoins.

Insister davantage sur la protection des consommateurs par le biais de l'éducation

Vu la complexité du marché moderne des services financiers, il est essentiel que les consommateurs comprennent à fond les risques et les avantages des différents produits qui leur sont offerts. La CSFO cherche à appuyer l'amélioration des compétences et des connaissances des consommateurs et l'accès à une information opportune et pertinente.

Programme d'éducation des consommateurs

- La CSFO lancera un programme d'éducation des consommateurs pour que les clients de tous ses secteurs réglementés disposent de l'information nécessaire pour faire des choix éclairés au sujet des produits et des services qu'ils achètent. Ce programme mettra aussi l'accent sur le rôle de l'organisme de réglementation.
- La CSFO collaborera avec l'industrie et des groupes de consommateurs et d'éducateurs pour veiller à ce que les consommateurs puissent consulter de façon commode et en temps opportun l'information dont ils ont besoin.
- La CVMO et la CSFO mettront au point des stratégies d'éducation des consommateurs, y compris des brochures à l'intention des consommateurs, pour harmoniser la réglementation des fonds distincts et des fonds communs de placement, de même que les normes de compétence des planificateurs financiers.

- En prévision de travaux ultérieurs de planification, on effectuera des recherches pour évaluer dans quelle mesure les consommateurs connaissent le rôle de la CSFO et pour préciser leurs besoins d'information actuels.

Collaboration et coordination

- La CSFO organisera un forum à l'intention d'organisations publiques et privées d'éducation et d'information des consommateurs afin de promouvoir la collaboration dans ce domaine. On établira également des rapports avec d'autres administrations et organismes de réglementation pour que les initiatives d'éducation des consommateurs soient uniformes et intégrées et qu'elles reflètent la convergence croissante sur le marché.
- La CSFO se dotera d'un mécanisme pour coordonner l'élaboration, l'exécution et la promotion des programmes d'éducation et d'information des consommateurs.

Conclusion

Le présent document expose les priorités de la CSFO pour l'exercice 2001-2002, ainsi que les raisons de leur adoption et les mesures nécessaires pour leur donner suite. Ces priorités seront mises en œuvre dès maintenant. 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 notre vision — devenir un organisme de réglementation vigilant, équitable et avant-gardiste.



Dina Palozzi
Directrice générale
Commission des services financiers de l'Ontario
Surintendante des services financiers



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

