



Commission des services financiers de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

Juin 2006

Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme de réglementation institué par la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario (Loi sur la CSFO)*.

En vertu de l'article 11 de la *Loi sur la CSFO*, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) doit remettre au ministre des Finances et faire publier dans la Gazette de l'Ontario, au plus tard le 30 juin de chaque année, « une déclaration énonçant les priorités que la Commission se propose de suivre pendant l'exercice pour l'application de la présente loi et de toutes les autres lois qui confèrent des pouvoirs ou attribuent des fonctions à la Commission ou au surintendant. »

Le présent document constitue le neuvième énoncé des priorités de la CSFO. Il présente les principaux défis que doit relever la CSFO, décrit les priorités d'ordre stratégique prévues pour l'exercice à venir et fait état des récents progrès accomplis dans le cadre des projets importants.

Trois entités principales composent la CSFO : la Commission, constituée de cinq personnes; le surintendant des services financiers et son équipe; et le Tribunal des services financiers. La CSFO réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions* et caisses populaires, les courtiers en prêts hypothécaires et les coopératives de l'Ontario.

En date du 1^{er} mars 2006, la CSFO réglementait 402 compagnies d'assurance, 7 881 régimes de retraite, 239 *credit unions* et caisses populaires, 51 sociétés de prêt et de fiducie, 947 courtiers en prêts hypothécaires et 1 767 coopératives, ainsi qu'environ 35 446 agents d'assurance, 3 806 agences d'assurance constituées en personne morale et 1 208 experts d'assurance. Les secteurs réglementés représentent une industrie d'envergure, dynamique et en pleine évolution, qui joue un rôle essentiel dans l'économie provinciale et la sécurité financière des personnes et des familles.

- - - - -

Notre mandat

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

Notre vision

La CSFO s'engage à demeurer un organisme de réglementation vigilant, équitable et proactif dont la présence au sein du marché des services financiers de l'Ontario est constructive et réceptive.

Principaux défis

La CSFO a procédé à des exercices de planification stratégique afin d'établir son orientation générale et ses priorités stratégiques conformément à ses objectifs. Pour être efficace, ce processus doit tenir compte des facteurs extérieurs qui modèlent l'industrie des services financiers. Cette année encore, la CSFO s'est trouvée confrontée aux obstacles suivants :

La convergence et les changements structurels

On peut remarquer une tendance soutenue vers le regroupement et la fusion des institutions financières, la mondialisation des marchés et la convergence du secteur des services financiers. Les sociétés nationales et multinationales fournissent de plus en plus une vaste gamme de produits financiers internes tels que des prêts, des services de gestion de fortune et d'assurance. Souvent, ces produits sont assujettis à différents régimes réglementaires. Face à ces défis, les autorités de réglementation des services financiers doivent adopter une approche intersectorielle et interjuridictionnelle.

Les conditions du marché

La hausse des coûts, une concurrence acharnée et des données démographiques changeantes sont, entre autres, des facteurs qui ont influé sur les conditions du marché et les perspectives financières des institutions financières et des régimes de retraite. Au fur et à mesure que les baby-boomers partent à la retraite, des questions de plus en plus nombreuses surgiront au sujet de la retraite et des régimes de retraite. Les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite sont préoccupés par les conséquences des fluctuations des conditions du marché. Les récentes périodes de fluctuation du rendement des investissements alliées à des faibles taux d'intérêt à long terme, ont diminué la solvabilité de nombreux régimes de retraite. Toutefois, la nature cyclique de l'industrie des assurances peut parfois causer des hausses des primes, suivies par des intervalles d'affaissement des prix. Les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite peuvent ainsi se retrouver aux prises avec des fluctuations et des courants qu'ils ont de la peine à contrôler. Afin de trouver une solution à ces problèmes, il est impératif que les autorités de réglementation comprennent bien les réalités du marché. En effet, elles doivent être capables de gérer efficacement les risques et de les mesurer, d'anticiper les changements dans la conjoncture et d'y répondre efficacement.

L'évolution du milieu de la réglementation

Les autorités de réglementation doivent suivre le rythme des changements qui surviennent dans le milieu de la réglementation et se munir d'instruments réglementaires adéquats pour y faire face. Un certain nombre d'initiatives sont en

cours afin de simplifier les structures et les cadres réglementaires et de mettre la réglementation des services financiers au diapason des nouvelles réalités du marché.

La CSFO devra aussi être en mesure de réagir à tout changement que subiraient les systèmes de réglementation des services financiers qui ne sont pas réglementés par elle. En réglementant et supervisant comme il se doit les institutions financières, la CSFO renforcera la confiance du public à l'égard des institutions financières et des régimes de retraite de l'Ontario, ce qui est crucial pour déterminer la croissance économique actuelle et future de la province.

L'incidence de l'évolution technologique

La tendance croissante à la communication électronique dans l'ensemble de la société canadienne, et dans le monde entier, exige que les autorités de réglementation soient en mesure d'offrir des services électroniques aux intervenants et de fournir en ligne des renseignements et des services aux consommateurs et aux bénéficiaires de régimes de retraite. De même, la croissance du volume des données que les intervenants mettent à la disposition de la CSFO rend nécessaire l'investissement dans une infrastructure durable qui permettrait à la CSFO de gérer efficacement ces informations aux fins de la prise de décisions, de la prestation des services et de la réalisation des priorités stratégiques.

Enjeux pour la CSFO

Afin de surmonter ces défis, la CSFO a établi des priorités stratégiques. Ces priorités reposent sur l'exécution des principales activités que la Commission mène en vue d'accomplir sa mission. Chacune de ces activités étant d'égale importance, elles ne sont pas énumérées dans un ordre particulier :

- I. Promouvoir une approche nationale coordonnée en matière de réglementation.
- II. Améliorer l'approche axée sur le risque en matière de réglementation.
- III. Examiner et recommander des modifications au cadre réglementaire de façon à suivre le rythme de l'évolution du marché.
- IV. Améliorer la prestation des services.

La CSFO croit que ces priorités stratégiques et les initiatives qui y sont associées, telles que décrites dans les pages qui suivent, seront bénéfiques pour les consommateurs et les bénéficiaires de régimes de retraite. En se concentrant sur ces priorités, la CSFO sera en mesure de protéger les consommateurs de services financiers et les bénéficiaires de régimes de retraite, tout en contribuant au maintien d'une industrie des services financiers saine et concurrentielle.

Cependant, la CSFO ne peut pas atteindre ses objectifs toute seule. Pour exécuter son mandat, la CSFO a instauré une culture du partenariat et du dialogue. Elle bénéficie de l'étroite coopération qu'elle a nouée avec des consommateurs, des acteurs de l'industrie et d'autres intervenants. Pour cette raison, la majorité des projets entrepris par la CSFO sont complexes, dans la mesure où ils nécessitent la participation de nombreux intervenants et sont menés en collaboration avec le gouvernement fédéral et d'autres ressorts provinciaux. Par conséquent, la mise en oeuvre de nombreuses initiatives s'échelonnent sur plusieurs années et le travail se poursuit de façon continue, d'une année à l'autre.

La technologie joue un rôle important dans le maintien de rapports solides entre la CSFO et ses intervenants. C'est grâce à la technologie que la Commission leur communique des renseignements et leur offre des services. À cette fin, la CSFO a ouvert la porte à toutes les formes de communications électroniques, menant des affaires avec les membres de l'industrie par voie électronique et offrant aux consommateurs un accès en ligne aux services et aux informations. La CSFO est convaincue que si les consommateurs et les bénéficiaires de régimes de retraite ont un meilleur accès aux informations, ils seront mieux équipés pour faire des choix avisés et protéger leurs intérêts.

L'énoncé des priorités de la CSFO inclut un rapport intermédiaire sur les principales initiatives annoncées dans la déclaration de l'exercice précédent. Dans la déclaration de cet exercice, le rapport sur ces initiatives énumérera les réalisations accomplies au cours de l'exercice précédent et décrira en détail les avantages qu'en ont retirés les intervenants et le système de réglementation.

Priorités stratégiques de la CSFO

I Promouvoir une approche nationale coordonnée en matière de réglementation

La CSFO continue de travailler en collaboration avec d'autres organismes de réglementation canadiens afin de coordonner la réglementation du secteur des services financiers à l'échelle du pays.

La CSFO, favorable à l'élaboration de solutions de réglementation harmonisées, participe au *Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier* (Forum conjoint), à l'*Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite* (ACOR), au *Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance* (CCRRA) et à l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG).

La CSFO collabore avec ces organismes nationaux à titre de membre ou, dans certains cas, à titre de responsable de comités et d'équipes de projets qui sont mandatés pour entreprendre les initiatives suivantes :

Forum conjoint

- Poursuivre la collaboration avec le Réseau de conciliation du secteur financier et les groupes pertinents de l'industrie dans les objectifs suivants : définir des normes de performance applicables au règlement des différends; élaborer des systèmes de mesure et de rapport d'après ces normes; promouvoir l'harmonisation et l'uniformité dans ces domaines entre l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC) et le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).
- Continuer les travaux entrepris en vue d'évaluer et d'harmoniser la divulgation des points de vente pour les contrats individuels à capital variable et les fonds communs de placement.
- Maintenir la collaboration avec les intervenants en vue de cerner les problèmes résultant des différences entre les règles de placement régissant les caisses de retraite, les fonds communs de placement et d'autres types de fonds communs de placement. Formuler des recommandations de solutions possibles et coordonner la mise en oeuvre des solutions adoptées.
- Examiner la réglementation des intermédiaires et recommander des moyens de minimiser les conflits possibles. Promouvoir une protection égale des consommateurs, en mettant l'accent au début sur les intermédiaires qui vendent des fonds communs de placement et des contrats individuels à capital variable.

- Trouver des mécanismes de partage efficace des renseignements sur les questions d'exécution des règlements et les mesures prises, entre secteurs et territoires de compétence.
- Coordonner les efforts de réglementation concernant les renseignements destinés aux consommateurs et la sensibilisation du public en créant un inventaire des ressources existantes et de leur contenu. Examiner les systèmes mis en place dans d'autres territoires de compétence et formuler des recommandations en vue d'améliorer la situation.
- Entreprendre un examen des lignes directrices relatives aux régimes de capitalisation publiées par le Forum conjoint en 2004, dans l'objectif d'évaluer la mise en oeuvre des lignes directrices et de déterminer s'il reste encore des mesures à prendre dans ce domaine.

CCRRA

- Poursuivre la collaboration avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) en vue de finaliser l'élaboration de principes de gestion des conflits d'intérêts, et continuer à surveiller la conformité à ces principes dans l'industrie de l'assurance.
- Mettre en oeuvre un modèle de délivrance réciproque de permis en vue de rationaliser la délivrance des permis d'agent et de courtier à travers le Canada. Le modèle sera fondé sur l'uniformité dans trois domaines : les formulaires de demande de permis, la formation continue et l'assurance contre les erreurs et omissions.
- Poursuivre les efforts en vue de mettre en place un modèle de protection des données privilégiées et des dénonciateurs pour des documents créés dans le cadre des auto-évaluations des risques de l'assureur et pour les personnes qui communiquent volontairement des renseignements sur un assureur, un agent d'assurance, un courtier ou un expert d'assurance qui se livre à des activités illégales.

ACOR

- Poursuivre les efforts d'élaboration d'un modèle de loi sur les retraites, dont pourraient s'inspirer les gouvernements fédéral et provincial, lorsqu'ils modifient leurs lois en matière de retraite.
- Poursuivre les efforts en vue de l'élaboration d'un accord multilatéral en matière de réglementation des régimes de retraite multijuridictionnels. L'accord devrait remplacer l'accord réciproque de 1968 existant.

ASAG

- Concevoir et lancer un site Web pour l'Agence statistique d'assurance générale, qui contient des renseignements au sujet de l'Agence et de son rôle d'agence de statistiques indépendante chargée de surveiller la collecte et l'analyse de données statistiques sur l'assurance-automobile, sa structure de gestion, ses membres et ses personnes-ressources.

II Améliorer l'approche axée sur le risque en matière de réglementation

- Élaborer et mettre en place une méthode d'évaluation axée sur le risque pour les courtiers en hypothèques et les compagnies d'assurance. L'objectif est d'évaluer la sécurité et la solidité des sociétés en vue d'améliorer la protection des consommateurs et de trouver des moyens de rehausser l'efficacité du marché.
- Examiner la faisabilité de l'intégration du *Sommaire des renseignements sur les placements* et des états financiers que doivent déposer tous les régimes de retraite à prestations déterminées inscrits auprès de la CSFO, dans l'objectif de rationaliser la méthode d'évaluation axée sur le risque utilisée pour surveiller les placements des caisses de retraite.

III Examiner et recommander des modifications au cadre réglementaire de façon à suivre le rythme de l'évolution des marchés

- Continuer à examiner les liquidations partielles de régimes de retraite touchées par la décision *Monsanto*, afin d'assurer le respect de l'obligation de distribuer les fonds excédentaires en cas de liquidation partielle.
- Évaluer le processus de dépôt des personnes en infraction en ce qui concerne les régimes de retraite inscrits auprès de la CSFO.
- Élaborer d'autres directives relatives à un cadre de traitement préapprouvé avec commentaires des intervenants.

Travailler de concert avec le ministère des Finances et les intervenants de la CSFO aux priorités suivantes :

- Contribuer à l'examen de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*, dans l'objectif d'améliorer la protection des consommateurs et de moderniser les règlements.

- Poursuivre le dialogue avec le secteur des sociétés coopératives en Ontario au sujet des questions de réglementation touchant le secteur.
- Soutenir l'élaboration d'une base de données sur les demandes de prestations de maladie pour l'assurance-automobile. Il s'agit d'un système électronique qui permet l'échange électronique de renseignements sur des demandes de prestations de maladie entre fournisseurs de soins de santé et compagnies d'assurance, en utilisant des données récentes et exactes, afin de surveiller le système d'assurance-automobile.
- Examiner le règlement 283/95 relatif aux différends entre assureurs, dans l'optique de renforcer la protection des auteurs d'une demande de prestations et l'accès aux prestations d'accident légales lorsque au moins deux compagnies d'assurance sont en litige au sujet de la question de savoir à qui revient la responsabilité de payer les indemnités d'accident.
- Travailler de concert avec la Facility Association (FA) à l'élaboration de propositions visant à apporter des changements au marché secondaire ou aux mécanismes de mise en commun de partage des risques.
- Accorder une plus grande marge de manoeuvre aux assureurs constitués en personne morale à l'échelle provinciale dans leurs décisions d'investissement, tout en veillant à la protection du public, en élaborant des règles d'investissement d'un « portefeuille prudent ».
- Élaborer les règlements proposés à l'appui de l'adoption du projet de loi 65, *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, qui se trouve actuellement devant l'Assemblée législative provinciale.
- Examiner les exigences en matière de formation pour les courtiers en hypothèques aux fins de l'octroi des permis de courtier et d'agent en vertu du projet de *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*.
- Évaluer le système actuel d'assurance-automobile dans le cadre d'un examen sur cinq ans.

IV Améliorer la prestation des services

- Mettre en oeuvre la deuxième phase des améliorations au site Web de la CSFO afin d'augmenter le nombre de services électroniques offerts par la CSFO aux consommateurs et aux autres intervenants.

- Entreprendre un examen des méthodes actuelles de règlement des différends afin d'assurer la prestation des services de règlement des différends de la façon la plus efficace possible,
- Mettre au point une seule destination en ligne pour le traitement des demandes de permis et de renouvellement de permis des courtiers en hypothèques et des agents d'assurance.
- Offrir une formation additionnelle aux compagnies d'assurance-automobile sur l'utilisation du SACRTTC, afin de faciliter le dépôt d'autres documents des compagnies d'assurance-automobile par voie électronique.
- Améliorer les procédures de conformité et de suivi de l'exécution afin d'améliorer l'approche axée sur le risque en matière de réglementation et la prestation des services.

Financement de la CSFO

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

La CSFO a décidé que l'administration du système de financement :

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

La CSFO s'est également engagée à respecter les principes suivants en matière d'administration du système de financement :

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

Cette année, la CSFO met en oeuvre un système de factures de cotisations trimestrielles, plutôt qu'annuelles, pour le secteur de l'assurance. Ce système permettra de calculer plus rapidement les estimations des coûts annuels et de procéder aux rajustements plus rapidement, au besoin.

Cette année, la CSFO met aussi en place un modèle de comptabilité par activités. Une fois mis en oeuvre, ce modèle, sur support informatique spécialisé, améliorera la capacité de la CSFO de formuler et de vérifier les coûts recouverts par le biais du barème des droits et des cotisations de la CSFO.

Énoncé des priorités – 2006

Rapport sur les initiatives principales de 2005

I Promouvoir une approche nationale coordonnée en matière de réglementation

La CSFO a continué à travailler, avec d'autres autorités de réglementation canadiennes, à la coordination de la réglementation du secteur des services financiers à l'échelle du pays, en entreprenant les initiatives suivantes.

Forum conjoint

- La CSFO a mis au point un modèle de divulgation des points de vente pour les fonds communs de placement et les fonds distincts. L'objectif du modèle est d'établir des normes harmonisées pour la divulgation des points de vente, garantissant aux consommateurs du Canada l'accès à des renseignements et à l'assistance dont ils ont besoin pour prendre des décisions de placement informées.
- La CSFO a continué de créer des liens entre les autorités de réglementation et le Réseau de conciliation du secteur financier, dans l'objectif d'améliorer l'efficacité et l'efficience du Réseau en vue de mieux protéger les consommateurs et de renforcer la confiance des autorités de réglementation à l'égard du système.
- La CSFO a fondé un comité des règles de placement dont le mandat est de travailler de concert avec les intervenants en vue de cerner les différences entre les règles de placement, pour les caisses de retraite, les fonds communs de placement et les contrats les problèmes résultant de ces différences, et les options de solution à ces problèmes. L'objectif de cette initiative est d'alléger le fardeau réglementaire qui pèse sur l'industrie, tout en continuant à protéger les bénéficiaires des régimes de retraite et les consommateurs.

ACOR

- L'ACOR a collaboré avec le Groupe de travail des intervenants de l'ACOR sur les normes communes en matière de régimes de retraite à la finalisation de normes relatives à l'administration des régimes et aux droits de base, dans le cadre d'un modèle proposé de loi sur les régimes de retraite dont l'objectif est de contribuer à l'harmonisation de la législation en matière de retraite à l'échelle du Canada.
- L'ACOR a oeuvré à l'élaboration d'un nouvel accord de réciprocité, par l'entremise de son Comité sur l'accord de réciprocité, en vue de rationaliser la réglementation et l'administration des régimes de retraite multijuridictionnels, ce qui améliorerait l'efficacité et l'efficience de la réglementation.

CCRRA

- Le CCRRA a institué un modèle corrigé de gestion pour la supervision du Programme statistique d'assurance-automobile qui prévoit la constitution en personne morale d'un organisme indépendant, l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG), le 28 juin 2005. L'ASAG a été créée dans le but d'améliorer l'opportunité, la qualité et la valeur des données statistiques générées par les compagnies d'assurance autorisées. Elle sert d'agent statistique désigné par huit provinces et territoires en vue de recueillir des données et de faire état d'informations sur l'industrie de l'assurance-automobile au Canada.
- Le CCRRA a mis au point un cadre harmonisé en matière de collecte et de rapport des plaintes des sociétés. En octobre 2005, la CSFO et l'Autorité des marchés financiers du Québec ont lancé SRP-CRS, un système de rapport de plaintes qui propose aux sociétés un point d'entrée unique pour soumettre des plaintes par voie électronique à l'AMF et à la CSFO. Les sociétés ont commencé à communiquer des données qu'elles avaient recueillies au cours des six mois se terminant le 31 décembre 2005, par l'entremise du nouveau système. Les autorités de réglementation utiliseront ces données pour mettre le doigt sur des problèmes émergents, dans le cadre de leur approche axée sur le risque en matière de réglementation. À l'avenir, le système sera mis à la disposition des autorités de réglementation d'autres ressorts.
- Le CCRRA a travaillé avec le Comité des normes en matière de permis réciproques à l'élaboration de formulaires communs de demande d'intermédiaires d'assurance dans l'objectif de rationaliser les normes en matière de délivrance des permis d'agent et de courtier et de faciliter la délivrance de permis entre les différents ressorts.
- Le CCRRA a publié deux questionnaires sur la conduite du marché, l'un pour les assureurs IARD et l'autre pour les assureurs-vie et maladie, dans le but d'obtenir des renseignements sur leurs relations avec les courtiers, les agents et autres intermédiaires de vente. Sous les auspices du comité conjoint CCRRA-ORSAC de révision des pratiques de l'industrie, le CCRRA a publié un document de consultation intitulé « Relations entre assureurs et intermédiaires - Vers l'atteinte de pratiques exemplaires ». Le document fait état des résultats des sondages et sollicite les commentaires des intervenants au sujet des pratiques exemplaires en matière de gestion des conflits d'intérêts entre assureurs, agents et courtiers. Un document résumant les réponses des intervenants a été publié en novembre 2005, qui a été suivi par un document de consultation sollicitant des commentaires sur les recommandations destinées à renforcer la confiance des consommateurs dans l'industrie.

II Améliorer l'approche axée sur le risque en matière de réglementation

- La CSFO a mis en oeuvre un modèle de surveillance des placements, dans l'objectif de protéger les intérêts des participants à un régime de retraite et d'encourager une gestion ferme des placements des caisses de retraite. Le modèle original et le formulaire de Sommaire sur les renseignements sur les placements qui l'accompagnait, conçus pour surveiller les placements des caisses de retraite, ont été révisés pour tenir compte des suggestions reçues au cours des consultations tenues à cet égard. Ils ont ensuite été communiqués à tous les régimes de retraite à prestations déterminées inscrits auprès de la CSFO au début 2006.
- La CSFO a élaboré un questionnaire d'auto-évaluation concernant l'Annexe sur les indemnités d'accident légales en novembre 2005. Le questionnaire porte sur l'Annexe ainsi que sur les systèmes internes qui influent sur la façon dont les sociétés traitent les consommateurs. Le questionnaire remplace les vérifications de transactions onéreuses et complexes. Il a été mis au point avec l'aide du Bureau d'assurance du Canada, qui a invité ses compagnies d'assurance membres à essayer le sondage. Le questionnaire a été révisé pour tenir compte des commentaires des compagnies d'assurance avant d'être distribué dans l'ensemble de l'industrie.

III Examiner et recommander des modifications au cadre réglementaire de façon à suivre le rythme de l'évolution des marchés

- La CSFO a pris contact avec approximativement 300 régimes de retraite en liquidation partielle qui sont concernés par la décision Monsanto, afin de leur demander des renseignements sur la situation financière de la liquidation et le calendrier de distribution des éléments d'actif restants, pour s'assurer qu'ils respectent bien leur obligation de distribuer l'excédent en cas de liquidation partielle. À ce jour, plus d'un quart de tous les cas a été réglé et la CSFO continue de veiller à un règlement rapide.
- La CSFO a entrepris un examen des politiques relatives à la distribution de l'excédent en cas de liquidation partielle d'un régime de retraite. Dans le cadre de cet examen, deux questions ont été isolées comme nécessitant de nouvelles politiques : comment procéder à un partage des actifs entre territoires de compétence si un régime compte des participants hors de la province de l'Ontario, et la part d'un employeur de l'excédent résultant d'une liquidation partielle peut-elle demeurer dans la partie active du régime? Le personnel de la CSFO est actuellement en voie de finaliser les nouvelles politiques relatives à ces deux questions.

- La CSFO a formé un comité consultatif du projet de cadre de traitement préapprouvé, composé de représentants des intervenants. Ce comité est chargé de surveiller l'élargissement des directives relatives à un cadre de traitement préapprouvé pour le traitement des lésions subies généralement dans un accident d'automobile. L'étendue des directives pourrait optimiser l'utilisation des ressources des soins de santé, accélérer l'accès à la réhabilitation, et assurer une certaine certitude en matière de coûts pour les assureurs. Un cabinet de gestion de la santé a été mandaté pour travailler avec le personnel de la CSFO à ce projet et le comité consultatif a déjà tenu sa première réunion. Pour l'instant, il est prévu d'élaborer quatre nouvelles directives au cours des trois prochaines années.
- La CSFO a oeuvré à l'élimination des Centres d'évaluation désignés (CED). Les modifications réglementaires visant à éliminer les CED sont entrées en vigueur le 1^{er} mars 2006. Le personnel de la CSFO a coopéré avec des intervenants de l'industrie à la conception de formulaires qui tiennent compte de l'absence des CED.
- La CSFO a collaboré avec la Facility Association (FA) à l'élaboration de mesures évaluant l'efficacité des mécanismes du marché secondaire de l'assurance-automobile. Un examen en profondeur de la FA a été entrepris, et sur la base des recommandations de la CSFO, des améliorations au processus de la FA seront mises en oeuvre.
- La CSFO a travaillé en coopération avec le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée à une proposition de modèle de demandes de prestations de maladie pour l'assurance-automobile. Sur la base des commentaires du Bureau du commissaire, le modèle a été révisé afin de répondre aux besoins de tous les secteurs.
- La CSFO a conseillé et aidé le personnel du ministère des Finances au sujet de l'examen de la *Loi sur les courtiers en hypothèques* et de l'ébauche d'une nouvelle loi, la *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*. L'objectif du projet de loi est d'améliorer la protection des consommateurs et de créer un climat propice à la croissance de l'industrie sous le régime d'une réglementation juste, moderne et adaptée aux besoins.
- La CSFO a travaillé avec le personnel du ministère des Finances et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts, à la modernisation de la réglementation des caisses populaires et des credit unions en Ontario. Cette collaboration a abouti à la publication, par le gouvernement, d'un document de consultation intitulé « Modernisation de la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions* », en vue de recueillir les commentaires des intervenants.

IV Améliorer la prestation des services

- La CSFO a créé une nouvelle structure organisationnelle au sein de l'unité responsable des demandes d'indemnité adressées au Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles, afin d'améliorer la prestation des services d'indemnisation au public et les systèmes IT, y compris l'élaboration des formulaires électroniques du Fonds.
- La CSFO a révisé les renseignements destinés aux consommateurs au sujet du processus de règlement des différends et amélioré la consultation du Code des pratiques pour le règlement des différends ainsi que des formulaires connexes, sur le site Web de la CSFO, dans le but d'aider les personnes assurées, les assureurs et leurs représentants à comprendre les services de règlement des différends qu'elle offre et à y accéder.
- La CSFO a participé à des activités de liaison avec la collectivité afin de sensibiliser le public aux services de règlement des différends que propose la CSFO. Des membres du personnel de la Direction des services de règlement des différends ont fait des présentations dans le cadre de conférences et d'autres événements, en vue d'expliquer le processus de règlement des différends qu'offre la CSFO et d'obtenir la réaction des intervenants.
- La CSFO a lancé son nouveau site Web qui contient des formulaires révisés, des fonctions améliorées et des outils en ligne pour aider les consommateurs et les autres intervenants à trouver des informations sur les secteurs réglementés.
- La CSFO a mis au point un Système automatisé de communication de renseignements techniques sur les taux et les classifications (SACRTTC), sur Internet, destiné à tous les intervenants de l'industrie, en mai 2005. Le système permet aux compagnies d'assurance de déposer leurs documents par voie électronique, à un seul guichet. Des règles de vérification des données sont prévues. Le système permet de réduire les coûts d'envoi et de papier.
- La CSFO a publié une série de brochures à l'attention des consommateurs au sujet des problèmes soulevés dans les secteurs réglementés de la CSFO, en particulier les assurances. Les brochures répondent au besoin, qui émerge au sein des secteurs, de réduire le nombre de consommateurs mal informés, et de sensibiliser le public aux services fournis par la CSFO.

Le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers est un organisme d'arbitrage indépendant composé de neuf à quinze membres. Au 1^{er} avril 2006, on en comptait treize, y compris le président et les deux vice-présidents de la Commission.

Le Tribunal détient la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confère la *Loi de 1987 sur la Commission des services financiers*, ainsi que les pouvoirs et les fonctions que lui confèrent d'autres lois. Il a également la compétence exclusive de régler toutes les questions de droit ou de fait soulevées au cours des instances.

De plus, le Tribunal a le pouvoir d'établir les règles de pratique et de procédure à respecter au cours des instances et d'ordonner à une partie de rembourser les dépens engagés par une autre partie ou par le Tribunal au cours d'une instance.

Le Tribunal a établi les priorités suivantes pour l'exercice prochain :

- adopter et mettre en oeuvre les lignes directrices en matière de conflits d'intérêts;
- préparer et tenir à jour un index de toutes les décisions rendues par le Tribunal.

Conclusion

Le présent document énonce les initiatives et projets de la CSFO pour l'exercice 2006. La CSFO continue de récolter les fruits de sa collaboration avec les consommateurs, les représentants de l'industrie et les intervenants. Elle compte sur sa collaboration avec les acteurs du secteur financier en 2006 pour atteindre ses objectifs et relever les défis qui résultent de l'évolution rapide du secteur des services financiers. En unissant nos forces, nous pouvons instaurer un marché des services financiers qui soit équitable, efficient et efficace, marqué par une concurrence dynamique et une bonne protection des consommateurs.

Bob Christie
Directeur général
Commission des services financiers de
l'Ontario et
Surintendant des services financiers

Colin McNairn
Président
Commission des services financiers de
l'Ontario et
Président, Tribunal des services financiers