



Financial Services Commission of Ontario  
Commission des services financiers de l'Ontario

---

|                            |  |
|----------------------------|--|
| SECTION :                  | Procédures – administration  |
| INDEX N° :                 | P500-005   |
| TITRE :                    | Demandes de renseignements présentées à la CSFO par l'administrateur |
| APPROUVÉ PAR :             | Surintendant des services financiers                                 |
| PUBLICATION :              | Site Web de la CSFO (octobre 2010)                                   |
| DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : | le 22 octobre 2010   |
| REMPLECE :                 | A300-500, P300-250   |

---

La présente politique remplace à partir de sa date d'entrée en vigueur la politique A300-500 (Communications Between PCO and Plan Administrators) et la politique P300-250 (1. How To Get Assistance from the PCO; 2. Telephone Enquiries to the PCO) qui étaient disponibles seulement en anglais.

*Nota : Lorsque la présente politique contredit la Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario, L.O. 1997, c. 28 (la Loi sur la CSFO), la Loi sur les régimes de retraite, L.R.O. 1990, c. P.8 (la LRR) ou le Règlement 909, R.R.O. 1990 (le Règlement), c'est la Loi sur la CSFO, la LRR ou le Règlement qui prévaut.*

*Nota : La version électronique de cette politique, notamment l'accès direct à tous liens en références, est disponible sur le site Web de la CSFO à l'adresse [www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca). Toutes les politiques sur les régimes de retraite peuvent être consultées sur la section **Retraites** du site à travers le lien des **Politiques sur les régimes de retraite**.*

Cette politique a pour objet d'aider les administrateurs de régimes de retraite (administrateurs), leurs mandataires et les autres fournisseurs de services lorsqu'ils présentent des demandes de renseignements au personnel de la CSFO. Celui-ci peut recevoir des demandes verbalement, par voie électronique et par la poste.

#### **Le mandat de la Division des régimes de retraite de la CSFO**

Le surintendant des services financiers (le surintendant) est chargé d'administrer et d'appliquer la *Loi sur les régimes de retraite* et le règlement. La Division des régimes de retraite de la CSFO appuie le surintendant sur le plan de l'administration de la Loi et du règlement en :

- surveillant les régimes de retraite pour s'assurer qu'ils sont administrés et capitalisés conformément à la Loi et aux politiques de la CSFO;
- s'assurant que les demandes sont traitées avec exactitude et en temps opportun conformément à la Loi et aux politiques de la CSFO;

- fournissant des réponses pertinentes en temps opportun aux demandes de renseignements et aux plaintes du public;
- procédant à la liquidation des régimes de retraite de manière efficace et en temps opportun;
- prenant les mesures coercitives qui s'imposent au besoin.

### **Demandes de renseignements adressées à la CSFO**

La CSFO s'engage à offrir des services de qualité aux administrateurs, conformément aux objectifs qui ont été adoptés en matière de service et de rendement. Le personnel de la CSFO traitera toutes requêtes et toutes demandes de renseignements en temps opportun et de façon professionnelle.

Les demandes de renseignements peuvent être présentées de différentes façons, soit par la poste, par courriel, ou par téléphone, etc. Le personnel de la CSFO répondra normalement à une demande en utilisant le même mode de communication que celui qui a été utilisé pour la faire. Par exemple, si la CSFO reçoit une lettre, la réponse sera fournie par correspondance. Une demande de renseignements envoyée par courriel recevra généralement une réponse par courriel. Si une demande de renseignements est effectuée par téléphone, la CSFO tentera de répondre par téléphone. Cependant, si la demande de renseignements est complexe, la CSFO peut demander qu'elle soit présentée par écrit, car les questions complexes par écrit peuvent exiger que le personnel de la CSFO demande des renseignements supplémentaires.

Pour éviter les délais et faire en sorte que les demandes de renseignements soient traitées de façon efficace, les administrateurs doivent :

- énoncer la demande clairement;
- indiquer la raison de la demande;
- fournir brièvement le contexte qui a donné lieu à la demande;
- citer les articles pertinents de la Loi et (ou) du règlement, si la demande a trait à une disposition de la loi;
- fournir toute autre information et tout document pertinents.

Si aucune information détaillée n'est fournie, le personnel de la CSFO peut devoir demander soit des renseignements supplémentaires, soit une réunion ou une téléconférence avec les administrateurs pour discuter des renseignements manquants.

Si les demandes de renseignements sont présentées par le mandataire ou le fournisseur de services de l'administrateur, ce dernier recevra une copie écrite des réponses de la CSFO aux demandes de renseignements du mandataire ou du fournisseur de services.

Les administrateurs doivent prendre note que le personnel de la CSFO ne donne aucun conseil juridique lorsqu'il répond aux demandes de renseignements.