

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF Rapport annuel pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2022

Avril 2023



Ontario

Aperçu

Le Comité consultatif des consommateurs (le « Comité ») fournit des conseils du point de vue des consommateurs à l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). Le Comité sert d'organe consultatif auprès de l'ARSF par l'entremise du Bureau de la protection des consommateurs, qui gère et fournit des services de secrétariat et du soutien au Comité.

Le Comité :

- agit à titre d'organisme consultatif pour fournir des conseils selon les perspectives des consommateurs sur les questions et les changements stratégiques et réglementaires;
- fournit des commentaires externes et une perspective/expérience personnelle sur les questions et les changements stratégiques et réglementaires;
- détermine les sujets pertinents pour le mandat de l'ARSF qui pourraient bénéficier d'une politique, d'une sensibilisation ou d'une éducation auprès des consommateurs, que le Bureau de la protection des consommateurs pourrait examiner;
- informe et aide le Bureau de la protection des consommateurs à mieux faire entendre la voix des consommateurs à l'ARSF en ce qui a trait à l'établissement de règles, aux initiatives stratégiques et réglementaires, à la planification des activités et à la protection des consommateurs.

Depuis sa création, le Comité fonctionne et présente des rapports sur une base d'année civile de douze mois. Son mandat de 2022 couvrait la période de douze mois se terminant le 31 décembre 2022. À l'avenir, afin de mieux harmoniser ses activités avec celles de l'ARSF, le Comité fonctionnera et présentera un rapport sur la base de l'exercice financier se terminant le 31 mars. Pour faciliter cette transition, le Comité prolongera son mandat pour qu'il dure au total 15 mois en 2023-2024.

Pour en savoir plus sur le Comité, veuillez consulter [la page Web du Comité consultatif des consommateurs](#) sur le site Web de l'ARSF. Elle comprend le mandat du Comité, ses membres, les résumés des réunions et les rapports annuels.



Message de la présidente



2022 a été une année de changement pour le Comité consultatif des consommateurs. Je suis fière que le Comité se soit adapté aux changements dans sa composition, sa gouvernance et sa structure tout en continuant d'offrir à l'ARSF les perspectives solides des consommateurs sur un certain nombre d'initiatives importantes en matière de politiques, de supervision et d'éducation des consommateurs.

En repensant aux douze derniers mois, je suis particulièrement heureuse du renforcement de la relation entre l'ARSF et le Comité, qui a été démontré par un certain nombre de faits nouveaux, notamment ce qui suit :

- Une réunion fructueuse avec le Conseil d'administration de l'ARSF en juin 2022, au cours de laquelle les membres du Comité ont énoncé trois priorités stratégiques que l'ARSF doit prendre en considération : l'habilitation des consommateurs grâce aux connaissances, les processus et le règlement des différends, ainsi que l'accessibilité, l'inclusion et la mobilisation.
- Les membres du Comité assumant des rôles de gouvernance et de consultation nouveaux ou élargis, y compris la nomination d'une présidente du Comité par l'ARSF et la nomination d'un membre du Comité au Comité consultatif des intervenants.
- La création des premiers groupes de travail du Comité pour appuyer une mission plus ciblée avec l'ARSF sur des sujets précis.
- Des modifications aux campagnes de sensibilisation des consommateurs de l'ARSF prévues pour 2022-2023 en fonction des conseils du Comité.

Je tiens à remercier mes collègues membres du Comité, y compris les six nouveaux membres que nous avons accueillis pour le mandat de 2022, pour leur dévouement à comprendre et à communiquer les perspectives des consommateurs sur les vastes enjeux auxquels l'ARSF fait face en tant qu'organisme de réglementation des services financiers. Je tiens en particulier à remercier Kristian Bonn et Anish Chopra qui, en tant que membres originaux du Comité, ont joué un rôle clé dans sa création et dans l'élaboration de ses contributions à l'ARSF.

Dans les années à venir, le Comité continuera d'appuyer le mandat de protection des consommateurs de l'ARSF.

Laura Tamblyn Watts
Présidente du Comité consultatif des consommateurs en 2022

Membres du mandat de 2022

Laura Tamblyn Watts (présidente)

M^{me} Tamblyn Watts est une avocate spécialisée en politique publique qui compte 20 ans d'expertise dans les secteurs du vieillissement, des finances, de l'invalidité et de la consommation. Elle a fondé et a été directrice nationale du Centre canadien du droit des aînés et dirigeante principale des politiques publiques à l'Association canadienne des individus retraités. Elle a récemment fondé CanAge, un nouveau porte-parole sans but lucratif pour les aînés au Canada. Elle possède une vaste expérience des banques, des valeurs mobilières, de la réglementation et de la réforme du droit dans les secteurs de la consommation et des services financiers. Elle enseigne à l'Institute for LifeCourse and Aging de l'Université de Toronto et à la faculté de travail social Factor Inwentash.

Sharon Altman-Leamen

M^{me} Altman-Leamen a été directrice et est actuellement membre du conseil d'administration de la Fédération canadienne des retraités, dont elle préside le comité de défense des droits. Elle est également cofondatrice et ancienne présidente du Groupe des retraités des Pages Jaunes. Elle se concentre sur la protection des pensions et des prestations des participants actifs et retraités aux régimes à prestations déterminées au Canada, particulièrement en ce qui concerne les régimes de retraite sous-capitalisés qui, dans certains cas, se sont soldés par une liquidation en raison d'une faillite ou d'insolvabilité.

Lucy Becker

M^{me} Becker est une gestionnaire des relations publiques à l'Office de réglementation des maisons de retraite (ORMR). Elle possède une vaste expérience de la réglementation, ayant également fait partie des équipes de la haute direction de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et du Barreau du Haut-Canada (maintenant de l'Ontario). Elle siège également au Comité consultatif des consommateurs de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).

Tout au long de sa carrière, elle a également travaillé dans la fonction publique de l'Ontario dans divers ministères, y compris du Procureur général et des Institutions financières, qui à l'époque supervisaient les commissions des assurances, des pensions et des valeurs mobilières. En 2021, elle a été nommée au conseil d'administration de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (OMCO) et au conseil d'administration de la Bereavement Authority of Ontario (BAO).

Profondément attachée à l'accès à la justice, M^{me} Becker est directrice de Don Valley Community Legal Services, une clinique d'aide juridique qui dessert l'une des plus grandes collectivités de la ville de Toronto.

Kristian Bonn

M. Bonn est le vice-président (et futur président) de l'Ontario Trial Lawyers Association, dont l'objectif est de défendre les droits de ceux qui ont subi des blessures et des pertes à la suite d'actes répréhensibles commis par d'autres. En tant qu'associé en droit à la Bonn Law Office Professional Corporation, il représente des personnes impliquées dans des litiges en matière d'assurance automobile, d'assurance de biens et d'autres affaires civiles.

Kristina Booi

M^{me} Booi est conseillère en assurance commerciale et conseillère en assurance vie, et elle a des antécédents en planification fiscale, en droit et en services bancaires. Possédant un titre en planification financière et des accréditations LLQP et CAIB, elle apporte une perspective variée aux besoins des consommateurs et aux politiques intersectorielles. Elle croit que la communication à tous les niveaux est essentielle pour instaurer un changement positif. En tant que conseillère en assurance commerciale, la protection du consommateur, l'éducation et l'établissement de relations par l'écoute sont des priorités.

Anish Chopra

M. Chopra a plus de 20 ans d'expérience en interaction avec des clients de tous les horizons dans divers canaux de gestion de patrimoine, de conseillers en placement à des conseillers financiers en passant par des investisseurs institutionnels et les investisseurs particuliers. Il a été président de la CFA Society of Toronto et a siégé au conseil d'administration de l'Alternative Investment Management Association (AIMA) Canada, au Conseil des normes comptables du Canada et comme membre de la collectivité au Conseil de la magistrature de l'Ontario.

Zahir Dharsee

M. Dharsee a été gestionnaire au sein du Groupe du soutien de la surveillance et de la réglementation au Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) Canada.

Il possède plus de 30 ans de connaissances et d'expérience approfondies en matière de supervision et d'examen axé sur les risques de diverses institutions financières réglementées par le BSIF.

Dans le cadre de l'exécution des cadres et des processus de supervision et d'examen du BSIF, il a également été chargé d'examiner et de veiller au respect de diverses exigences réglementaires pour les consommateurs chez des compagnies d'assurance vie, de biens et de risques divers, des institutions bancaires, de fiducie et de prêt ainsi que des caisses populaires et credit unions de dépôt.

Il a commencé sa carrière dans la fonction publique fédérale au Bureau du vérificateur général du Canada. Il est titulaire d'un baccalauréat en économie et en histoire de l'Université York et d'un baccalauréat en commerce, comptabilité et finances de l'Université de Windsor. Il est comptable professionnel agréé (CPA) et examinateur certifié en matière de fraude (CFE). Il fait actuellement une maîtrise en histoire à l'Université York.

Rhona DesRoches

M^{me} DesRoches est présidente du conseil d'administration de la FAIR Association of Victims for Accident Insurance Reform. Elle possède une vaste expérience de l'industrie de l'assurance du point de vue des consommateurs, préparant et présentant des documents au gouvernement, aux organismes de réglementation et à d'autres intervenants depuis les 25 dernières années, en mettant particulièrement l'accent sur les victimes d'accidents.

Harold Geller

M. Geller est un avocat qui aide les investisseurs et les assurés à obtenir ce que leurs conseillers financiers leur ont promis. Il est membre du Groupe consultatif d'experts principaux de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Il siège au Comité exécutif sur le droit des aînés de l'Association du Barreau canadien et de l'Ontario, ainsi qu'au Comité exécutif sur le droit des assurances de l'Association du Barreau canadien.

Julie Kuzmic

M^{me} Kuzmic a commencé sa carrière en tant que consultante à Accenture, puis a migré vers le domaine des services financiers, où elle a passé plus de 15 ans à diriger des initiatives complexes de TI, de ventes et de lancement de produits dans les secteurs des banques, de l'assurance et de la gestion de patrimoine.

Depuis qu'elle s'est jointe à Equifax Canada en 2016, M^{me} Kuzmic est devenue une autorité reconnue en matière de crédit à la consommation. Elle a témoigné à titre d'experte sur les cotes de crédit devant les tribunaux provinciaux et elle s'adresse souvent à des groupes de l'industrie, au gouvernement, à des clients et à des consommateurs pour faire la lumière sur l'écosystème du crédit au Canada. Dans son rôle de responsable principale de la conformité et de la défense des intérêts des consommateurs auprès d'Equifax Canada, elle aide les Canadiens à renforcer leur confiance en matière de crédit. Elle est également responsable de l'ensemble des unités opérationnelles et des fonctions de l'entreprise afin d'assurer un traitement équitable des consommateurs conformément aux lois applicables.

Harvey Naglie

M. Naglie est membre du Conseil consultatif des consommateurs et des investisseurs de l'OSBI. Il travaille dans le secteur des services financiers de l'Ontario depuis plus de 40 ans, dans les secteurs public et privé, notamment comme conseiller principal en politiques pour la Division des politiques en matière de services financiers du ministère des Finances de l'Ontario.

Krysta Nesbitt

M^{me} Nesbitt est planificatrice financière agréée, conseillère en assurance vie et spécialiste en placements responsables. Elle a également passé 15 ans dans une grande banque canadienne. Elle est membre du conseil consultatif public du Réseau de recherche sur les données de santé et partenaire patient du Réseau universitaire de santé. M^{me} Nesbitt aide à façonner l'avenir de la profession de la planification financière en rédigeant et en évaluant des examens pour FP Canada et se concentre sur la façon dont les concepts de finances comportementales peuvent aider les clients à comprendre leurs préjugés financiers, menant à une meilleure santé financière.

Mission et activités du Comité

Pendant le mandat de 2022, le Comité :

- a accueilli six nouveaux membres nommés par l'ARSF;
- a renforcé la gouvernance du Comité en adoptant la nomination d'un président du Comité par l'ARSF et en recommandant l'ajout d'un vice-président du Comité pour le mandat de 2023-2024;
- a établi deux groupes de travail sur des sujets précis liés à la protection des consommateurs vulnérables ainsi qu'à la sensibilisation et aux partenariats avec divers groupes d'intérêt;
- a participé à des réunions ponctuelles et à d'autres missions avec l'ARSF (par exemple, des discussions sur les révisions possibles des formulaires de demande d'indemnité dans l'assurance automobile, la surveillance des fournisseurs de services de santé et une règle proposée qui éliminerait les frais de vente reportés sur les contrats de fonds distincts);
- a collaboré avec le Conseil d'administration de l'ARSF et a participé activement à des discussions lors de quatre autres réunions générales avec la direction de l'ARSF;
- a aidé à façonner l'orientation stratégique de l'ARSF au moyen d'une soumission écrite et d'une présentation à son Conseil d'administration, puis d'une soumission écrite de suivi en réponse à la consultation de l'ARSF sur son énoncé de priorités proposé pour l'exercice 2023-2024.

Le Comité a tenu quatre réunions officielles au cours de la période de douze mois se terminant le 31 décembre 2022. Il a rencontré seize équipes différentes au sein de l'ARSF sur une grande variété de sujets, notamment ceux décrits dans la section suivante.

Sujets intersectoriels

Planification et priorités stratégiques : Le Comité a rencontré le Conseil d'administration de l'ARSF en juin 2022 pour une discussion stratégique sur l'orientation de l'ARSF et son mandat de protection des consommateurs. En se fondant sur son examen de l'environnement qui prévalait alors pour les consommateurs, le Comité a proposé que

l'ARSF se concentre sur trois priorités : l'autonomisation des consommateurs par l'éducation, l'inclusion et les processus de mobilisation. Le Comité a donné suite à cette présentation en présentant une [soumission écrite](#) en réponse aux demandes de commentaires de l'ARSF sur son Énoncé des priorités proposé pour 2023-2024.

Groupe de travail sur les consommateurs vulnérables : Dans son Plan d'activités annuel 2022-2025, l'ARSF s'est engagée à redoubler d'efforts pour cerner les possibilités de répondre aux besoins des consommateurs vulnérables et aux risques auxquels ils sont exposés. Conformément à cet engagement, l'ARSF a travaillé conjointement avec le Comité pour créer un groupe de travail sur les consommateurs vulnérables composé de membres du Comité afin de solliciter des conseils pour aider à éclairer le travail de l'ARSF dans ce domaine. Tout au long de l'année, le Groupe de travail s'est réuni à plusieurs reprises pour donner des conseils sur la définition de la vulnérabilité et pour cerner de nouvelles initiatives visant à protéger les consommateurs vulnérables.

En décembre 2022, l'ARSF a publié un [rapport sur les faits saillants](#) décrivant les résultats d'une étude des besoins des consommateurs vulnérables menée en mars 2022; en plus des conclusions principales, le rapport décrit également les travaux en cours de l'ARSF pour s'attaquer à la vulnérabilité des consommateurs.

Groupe de travail sur la sensibilisation et les partenariats : Conformément à l'engagement de l'ARSF de permettre une plus grande participation des consommateurs et des intervenants aux travaux stratégiques, ce groupe de travail s'est réuni deux fois en 2022. Il a cherché à définir des possibilités de relier les gens et les organisations et de mobiliser les connaissances, notamment les possibilités de promouvoir la sensibilisation et la collaboration communautaires. Les organismes sans but lucratif, les organismes de défense des droits, le secteur public et les associations commerciales, y compris les organismes axés sur les groupes de consommateurs vulnérables, ont fait des suggestions de sensibilisation continue.

Cadre pour l'information des consommateurs et programmes 2022-2023 : Tout au long de l'année, l'ARSF a sollicité les commentaires du Comité sur son cadre pour l'information des consommateurs et les activités d'éducation des consommateurs prévues au cours de l'exercice 2022-2023 de l'ARSF. En consultation avec le Comité, l'ARSF a planifié et publié plusieurs campagnes précises, notamment ce qui suit :

- Planificateurs financiers/conseillers financiers
- Journée de sensibilisation aux pensions
- Courtiers hypothécaires/prêts privés
- Fonds de réserve de l'assurance-dépôts
- Prévention de la fraude à l'assurance automobile
- Campagne sur les prêts privés

Lignes directrices sur les sanctions administratives pécuniaires (SAP)

intersectorielles : L'ARSF a présenté au Comité ses travaux sur l'orientation intersectorielle liée à l'application des sanctions administratives pécuniaires et a sollicité ses commentaires à ce sujet. En se fondant sur les commentaires reçus, l'ARSF s'est engagée à faire rapport au Comité en 2023-2024 à mesure que la consultation sur les lignes directrices progressera.

Sujets propres au secteur



Cadre de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance maladie :

L'ARSF a sollicité les commentaires du Comité au sujet d'un nouveau [Cadre de supervision des agents d'assurance vie et d'assurance maladie](#).



Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile :

L'ARSF a demandé l'avis du comité sur le [Groupe consultatif de résidents sur l'assurance automobile](#), formé et mandaté pour représenter les perspectives des consommateurs sur la façon de rendre le système d'assurance automobile de l'Ontario plus clair, plus facile à comprendre et plus transparent.



Rapport de conformité des fournisseurs de services de santé :

L'ARSF a présenté au Comité les principales conclusions du [Rapport annuel de conformité aux pratiques de l'industrie des fournisseurs de services de santé \(2021-2022\)](#) et a sollicité les commentaires du Comité sur les dernières tendances du marché et les priorités en matière de supervision.



Examen des agents de l'assurance vie et de l'assurance-santé (SGAVAS) :

L'ARSF a présenté au Comité les résultats de l'[examen conjoint](#) de trois SGAVAS des assurances vie et maladie et a discuté avec le Comité des répercussions de l'examen sur les groupes de consommateurs vulnérables.



Planificateur financier/conseiller financier : L'ARSF a sollicité les commentaires du Comité sur un certain nombre de sujets liés au cadre de protection des titres de planificateur financier et de conseiller financier, y compris la mise en œuvre du [cadre lui-même](#), les campagnes d'information et de sensibilisation des consommateurs et la création d'un registre public des planificateurs financiers et des conseillers financiers.



Lignes directrices sur la pertinence des produits hypothécaires :

L'ARSF a sollicité les commentaires du Comité au sujet des travaux préliminaires d'élaboration de lignes directrices pour l'adoption des principes d'évaluation de la pertinence du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH).



Règle sur les dépôts non réclamés : L'ARSF a sollicité les commentaires du Comité au sujet des travaux préliminaires visant à élaborer une nouvelle règle proposée en vertu de la *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les credit unions* qui régit les dépôts non réclamés détenus par les caisses populaires et les credit unions. Le Comité a proposé de constituer un groupe de travail chargé d'examiner en profondeur cette nouvelle règle et de fournir des conseils plus éclairés au Conseil d'administration en 2023.

Réflexions des membres du Comité consultatif



« J'ai été impressionnée par l'esprit d'ouverture et la réceptivité du conseil d'administration et de la direction de l'ARSF à l'égard des nouvelles idées et des occasions de communiquer et de nouer des relations avec diverses collectivités, prenant en compte l'évolution démographique de l'Ontario. Cette sensibilisation se traduira par une connaissance accrue des consommateurs de la réglementation et une meilleure compréhension des droits des consommateurs, et surtout, elle améliorera la protection des consommateurs. C'est un honneur de pouvoir y contribuer en veillant à ce que la voix des consommateurs soit représentée et entendue. »

- Lucy Becker

« L'équipe de l'ARSF qui appuie le CCC est très impliquée dans son mandat. En tant que membre du Comité consultatif, je me sens écoutée et soutenue. Je crois que le travail effectué est important et qu'il produira des résultats bénéfiques pour le consommateur. »

- Krysta Nesbitt

« Être membre du Comité est un privilège. Le Conseil d'administration, les membres du Bureau de la protection des consommateurs et mes collègues membres du Comité se réunissent pour créer une culture de communication ouverte qui nous permet de partager librement nos points de vue et de faire de notre mieux pour communiquer le point de vue d'autres groupes de consommateurs. J'ai hâte d'approfondir ma relation avec toutes les personnes concernées et de continuer à apprendre de mes collègues et à collaborer avec eux. Chaque membre apporte une richesse de connaissances et une passion pour la protection des consommateurs qui est inspirante. »

- Kristina Booi



Réflexions des membres du Comité consultatif



« Le Comité consultatif des consommateurs (CCC) est un groupe unique, indépendant et innovateur au sein de la structure organisationnelle de l'ARSF qui permet à l'organisme de réglementation d'atteindre efficacement son objectif lié à la protection des consommateurs de services financiers en Ontario.

Il s'agit de ma première année en tant que membre du Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF. Au cours de l'année, j'ai observé que le Conseil d'administration et la haute direction de l'ARSF sont très réceptifs aux nombreuses observations et suggestions (recommandations) qui ont été formulées et discutées par les membres du CCC.

En tant que groupe indépendant et bénévole, le Comité consultatif m'a permis de contribuer personnellement et collectivement à l'amélioration des processus de protection des consommateurs de services financiers en Ontario. »

- Zahir Dharsee

« Je me réjouis à l'idée de poursuivre le travail avec le CCC de l'ARSF afin de faire progresser les questions relatives aux consommateurs et de renforcer la protection des consommateurs vulnérables grâce à notre travail au cours de la prochaine année. »

- Rhona DesRoches

