

Approche



Date d'entrée en vigueur : (À déterminer – Au moment de l'émission)
Identifiant : N° PC0045APP

Proposition pour le Cadre de surveillance prudentielle en matière d'assurance

Objet

Le **Cadre de surveillance prudentielle du secteur des assurances (« CSPSA »)** établit l'approche de l'ARSF en matière de supervision et d'évaluation des risques des compagnies d'assurance constituées en vertu d'une loi provinciale de l'Ontario (« assureurs »). Son principal objectif est de déterminer les répercussions des événements actuels et susceptibles de se produire à l'avenir, tant à l'interne qu'à l'externe, sur le profil de risque de chaque assureur, et d'orienter l'affectation des ressources de surveillance de l'ARSF.

La présente ligne directrice décrit l'approche de surveillance de l'ARSF pour l'ensemble des assureurs, ainsi que les pratiques et les processus visant à déterminer la cote globale de risque d'un assureur, le niveau d'intervention et le niveau de surveillance de l'ARSF en vertu de la *Loi sur les assurances* (la « *Loi* »), ainsi que ses règlements d'application et les règles et les lignes directrices de l'ARSF.

La présente ligne directrice proposée en matière d'approche ne prescrit pas d'obligations de conformité pour les assureurs. Elle vise plutôt à décrire les processus et les pratiques que

l'ARSF suivra lorsqu'elle établira des plans de surveillance et qu'elle exercera des fonctions de surveillance ou son pouvoir discrétionnaire en vertu de la *Loi*¹. L'ARSF utilisera également le CSPSA pour orienter ses communications avec les intervenants externes.

Le niveau et l'étendue de la surveillance exercée en vertu du CSPSA dépendront de la taille, de la complexité et du profil de risque de l'assureur, ainsi que des conséquences potentielles de l'échec de l'assureur, y compris l'incidence systémique.

Portée

La présente ligne directrice proposée en matière d'approche concerne les entités suivantes réglementées par l'ARSF :

- Assureurs constitués en vertu de la *Loi*.

Dans le cadre de son évaluation et de sa surveillance prudentielle, l'ARSF appliquera ce cadre aux filiales, au coentreprises ou à toute autre entité liée aux assureurs par l'entremise de ressources financières ou de gestion, ou dont la conduite pourrait avoir une incidence sur les titulaires de police (c.-à-d., surveillance de groupes consolidés).

La présente ligne directrice complète l'information fournie dans d'autres lignes directrices de l'ARSF et des publications connexes disponibles sur le site Web de l'ARSF, [à la section des lignes directrices relatives à l'assurance](#), et devrait être lue de concert avec ces documents.

Justification et contexte

L'ARSF utilise un CSPSA intégré pour déceler les pratiques commerciales imprudentes ou dangereuses et les inconduites qui ont une incidence sur les titulaires de police d'assurance

¹ Le directeur général de l'ARSF et l'ARSF peuvent tous deux exercer leur pouvoir discrétionnaire en vertu de la Loi. Toutefois, aux fins de la présente ligne directrice, on fera référence à l'ARSF, plutôt qu'au directeur général, puisque ce dernier peut déléguer son pouvoir à l'ARSF, comme le permet la Loi.

et intervenir en temps opportun. Le CSPA de l'ARSF intègre des activités de surveillance prudentielle et de surveillance des pratiques de l'industrie afin d'évaluer de façon exhaustive le profil de risque et de déterminer la cote globale de risque de chaque assureur.

Le CSPA est conçu pour aider l'ARSF à s'acquitter de ses objets législatifs en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* (la « *Loi sur l'ARSF* »)². Il soutiendra les efforts de l'ARSF visant à :

- contribuer à la confiance du public dans le secteur des assurances;
- promouvoir des normes de conduite professionnelles élevées dans le secteur des assurances;
- protéger les droits et intérêts des titulaires de police;
- favoriser le développement de secteurs des services financiers solides, durables, concurrentiels et novateurs;
- promouvoir la stabilité du secteur et y contribuer, en tenant compte de la nécessité de permettre aux assureurs d'être concurrentiels tout en prenant des risques raisonnables.

La cote globale de risque d'un assureur aidera également l'ARSF à déterminer si cet assureur devrait faire l'objet d'une activité réglementaire accrue (niveau d'engagement quant à la surveillance) et d'autres activités de surveillance renforcées. Elle permettra également de déterminer les mesures de surveillance qui sont habituellement prises à chacun des niveaux d'intervention, ce qui peut comprendre des activités de rétablissement et de résolution.

² Voir les paragraphes 3 (1), 3 (2) et 3 (4) de la *Loi sur l'ARSF*.

Approche – Processus et pratiques

L'ARSF a élaboré la présente ligne directrice proposée en matière d'approche afin de clarifier ses pratiques et son approche de surveillance en précisant les principes et les caractéristiques clés du CSPSA. Cette ligne directrice explique également comment l'ARSF évalue les risques prudentiels et les risques liés aux pratiques de l'industrie les plus importants que posent les assureurs à l'égard des objectifs de surveillance et la mesure dans laquelle les assureurs peuvent gérer, atténuer ou prévenir ces risques.

Le CSPSA est dynamique, fondé sur des principes et harmonisé avec les pratiques de surveillance nationales et internationales. Le CSPSA accroît l'efficacité de la surveillance en permettant d'atteindre les résultats visés par celle-ci, tout en augmentant l'efficacité grâce à l'amélioration des processus et une meilleure répartition des ressources. Cela comprend l'attribution des ressources aux secteurs les plus à risque; il pourrait ne pas être nécessaire, par exemple, d'évaluer toutes les activités d'un assureur lors de chaque examen ou de les évaluer avec la même intensité.

Principes directeurs et normes de surveillance

Le fondement du CSPSA de l'ARSF est axé sur la définition du risque, les principes et les normes de surveillance décrits ci-dessous.

Définition du risque

La définition du risque précise le sens du terme « risque » chaque fois qu'il est utilisé dans le CSPSA. Elle s'applique uniformément lors de l'évaluation des risques de tout assureur.

En vertu du CSPSA, le risque s'évalue en fonction de la possibilité de pertes financières pour les titulaires de police et de la possibilité que la conduite, les actes ou les omissions d'un assureur

ou de membres de son personnel entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses titulaires de police.

Principes

Les principes du CSPSA sont axés sur l'atteinte des résultats de l'approche de surveillance et sont harmonisés avec les principes de surveillance de l'ARSF³.

Axé sur les résultats

Le travail de surveillance est effectué afin d'obtenir de bons résultats de surveillance plutôt que de terminer un cycle ou un processus standard.

Fondé sur les risques

Le travail de surveillance se concentre sur les risques importants pour les activités commerciales et les questions de pratiques de l'industrie, lesquels pourraient menacer l'atteinte du résultat clé de surveillance visant à minimiser les pertes possibles pour les titulaires de police.

Dynamique, proactif et adaptable

Le travail de surveillance est continu, dynamique et effectué rapidement pour veiller à ce que les changements dans les activités, le secteur et l'environnement soient cernés tôt et pris en compte dans les mesures et les priorités de l'ARSF.

³ L'ARSF se fonde sur les principes suivants pour son approche en matière d'orientation : reddition de compte (à l'interne et à l'externe), efficacité, efficience, adaptabilité, collaboration et transparence. Les définitions de ces principes se trouvent sur la page Web du [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#).

Exhaustif

Le travail de surveillance donne lieu à une évaluation globale des risques liés aux activités des assureurs. Cette approche holistique comprend l'évaluation de toutes les entités importantes des assureurs, comme les filiales et les coentreprises, ainsi que des autres activités et placements importants.

Normes de surveillance

Les normes de surveillance décrivent les aspects clés de la façon dont les surveillants de l'ARSF effectuent le travail de surveillance au moyen du CSPA. Elles établissent les normes de pratique et les rôles des surveillants de l'ARSF.

Tourné vers l'avenir

Dans la mesure du possible, les évaluations sont prospectives et tiennent compte de la vitesse, de la persistance et de l'ampleur des changements des risques. Cela permet de déceler rapidement les problèmes, d'intervenir en temps opportun et d'atteindre plus facilement les résultats souhaités.

Jugement sûr

Les surveillants font preuve d'un jugement sûr, appuyé par une justification, pour déterminer et évaluer les risques concernant un assureur.

Appui sur des preuves

Les surveillants rassemblent suffisamment de preuves quantitatives et qualitatives pour appuyer les jugements, les constatations, les recommandations et les exigences.

Efficient et efficace

Le travail de surveillance et les évaluations sont planifiés et effectués de façon efficiente et efficace et en tenant dûment compte du profil de risque de chaque assureur. Cela comprend

l'utilisation des mesures réglementaires, de la collecte de données, des exigences de déclaration, des documents d'orientation, des outils d'application de la loi et les normes de service de l'ARSF.

Utilisation du travail de tiers

L'ARSF utilise, le cas échéant, le travail d'autres personnes (p. ex., audit externe ou interne, actuaire désigné, et autres fonctions de surveillance et autres organismes de réglementation de l'assureur) pour élargir son travail de surveillance et réduire au minimum le dédoublement des efforts.

Gestion des relations

L'ARSF désigne un responsable de la gestion des relations pour chaque assureur. Ce responsable est le principal point de contact pour l'assureur et il entretient un dialogue continu avec la direction de celui-ci. Le responsable de la gestion des relations est chargé de tenir à jour le profil de risque de l'assureur et est appuyé par d'autres membres du personnel de l'ARSF dans l'exercice de cette fonction. Il a en outre la responsabilité de fournir la rétroaction de l'ARSF à l'assureur, de diriger les discussions sur les résultats des évaluations et des examens, ainsi que de veiller à l'élaboration, à la mise en œuvre et à la surveillance de plans de mesures correctives en temps opportun par l'assureur.

Proportionnalité

Le niveau et l'étendue de la surveillance dépendront de la taille, de la complexité et du profil de risque de l'assureur, ainsi que des conséquences potentielles de l'échec de l'assureur. Si des risques ou des préoccupations dans d'autres domaines, y compris les questions de pratiques de l'industrie, sont déterminés, le degré d'intervention sera proportionnel au profil de risque. Les assureurs qui sont bien gérés par rapport à leurs risques nécessiteront moins de surveillance.

Aperçu du Cadre de surveillance prudentielle du secteur des assurances

Cette section de la présente ligne directrice définit les trois éléments essentiels du CSPA de l'ARSF, soit le processus d'évaluation des risques, le processus de gestion des risques et le processus de surveillance.

A. Processus d'évaluation des risques

Les éléments suivants du CSPA de l'ARSF permettent une approche commune de l'évaluation des risques pour l'ensemble des assureurs et au fil du temps. La matrice des risques (voir l'annexe A : matrice des risques) est utilisée pour consigner toutes les cotes d'évaluation des divers éléments du CSPA décrits ci-dessous.

Pour chacun des éléments de la matrice, l'ARSF attribue une cote fondée sur une échelle à cinq niveaux pour laquelle les critères sont adaptés à chacun des éléments évalués.

1. Activités importantes et Importance

Les activités importantes d'un assureur sont déterminées au début du processus d'évaluation des risques. Il peut s'agir d'un secteur d'activités, d'une unité fonctionnelle ou d'un processus à l'échelle de l'entreprise essentiels au modèle d'affaires de cet assureur et à sa capacité d'atteindre ses objectifs opérationnels globaux. La détermination et l'évaluation des activités importantes et de leur caractère significatif (c.-à-d. leur importance relative) exigent l'utilisation d'un jugement en matière de surveillance éclairé par la connaissance de l'environnement externe, du secteur et du profil commercial de l'assureur. Pour comprendre le profil commercial d'un assureur, les surveillants utilisent diverses sources, notamment les organigrammes de l'assureur, son plan d'affaires stratégique, ses affectations de capital, ses rapports de vérification interne et ses rapports internes et externes.

2. Risques inhérents

Les risques inhérents sont évalués pour chaque activité importante d'un assureur. Le risque inhérent est intrinsèque à une activité commerciale (importante) et découle de l'exposition à des événements à venir potentiels et de l'incertitude qui s'y rapporte. Il est évalué avant toute

atténuation et en tenant compte de la probabilité d'une incidence négative sur le capital ou les bénéficiaires d'un assureur⁴ et, en fin de compte, sur ses titulaires de police. Pour déterminer la probabilité d'une incidence négative découlant du risque des pratiques de l'industrie, l'ARSF tient compte de la probabilité que la pratique, les actes ou les omissions d'un assureur ou de membres de son personnel entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses titulaires de police.

Les risques inhérents sont évalués sans égard à la taille de l'activité par rapport à la taille de l'assureur, et avant de tenir compte de la qualité des contrôles et de la surveillance de l'assureur. L'ARSF utilise les sept catégories suivantes pour évaluer les risques inhérents :

- Risques inhérents financiers
 - Crédit
 - Marché
 - Assurances

- Risques inhérents non financiers
 - Opérations (y compris les aspects juridiques)
 - Conformité
 - Stratégiques
 - Pratiques de l'industrie

Les catégories de risques inhérents ci-dessus couvrent d'autres sous-catégories de risques, notamment le risque juridique, comme mentionné ci-dessus, et le risque d'atteinte à la réputation.

⁴ Veuillez noter que les surveillants évaluent les risques inhérents des assureurs dans le contexte de l'expérience du secteur et que l'« incidence » concerne l'institution générale (« une institution ») et non l'assureur donné qui fait l'objet de l'évaluation. Par contre, plus loin, lorsque nous abordons le sommaire du risque résiduel, nous faisons référence à l'incidence sur l'assureur précis qui est évalué.

Selon les risques inhérents déterminés pour une activité importante et le niveau de ces risques, l'ARSF évalue la mesure dans laquelle un niveau de contrôle et de surveillance proportionnel est nécessaire pour atténuer adéquatement ces risques inhérents.

Veillez consulter l'annexe D pour plus de détails sur les évaluations des risques liés aux pratiques de l'industrie.

3. Qualité des contrôles et de la surveillance (QCS)

L'évaluation de la QCS pour chaque activité importante tient compte à la fois de la pertinence de ses caractéristiques et de l'efficacité du rendement, dans le contexte de la taille, de la complexité et du profil de risque de l'assureur concerné. Les caractéristiques d'une fonction font référence à la façon dont elle est conçue pour remplir son rôle. Le rendement d'une fonction fait référence à l'efficacité avec laquelle elle s'acquitte de son rôle et de ses responsabilités. L'évaluation du rendement est plus importante que l'évaluation des caractéristiques. Par conséquent, l'évaluation du rendement a plus de poids aux fins de déterminer la cote d'une activité.

Contrôles

La gestion opérationnelle d'un assureur de toute activité importante a la responsabilité des contrôles utilisés pour gérer les risques inhérents à cette activité au quotidien. La gestion opérationnelle veille à ce que le personnel de l'assureur comprenne clairement les risques auxquels l'activité fait face et dont la gestion lui incombe, et à ce que les politiques, les processus et le personnel soient suffisants et efficaces pour gérer ces risques. Lors de l'évaluation de la gestion opérationnelle, la principale préoccupation de l'ARSF est de savoir si celle-ci peut déterminer le risque de perte importante ou d'inconduite pouvant découler de la réalisation de cette activité et si elle a mis en place des contrôles adéquats pour atténuer les risques inhérents qui pourraient se matérialiser et causer des pertes ou des inconduites (voir l'annexe D). En général, la mesure dans laquelle l'ARSF doit examiner l'efficacité de la gestion opérationnelle d'une activité importante dépend de l'efficacité des fonctions de surveillance de l'assureur concerné. Si un assureur a des fonctions de surveillance suffisantes et efficaces (c.-à-d., adéquates), l'ARSF pourrait ne pas avoir à évaluer l'efficacité de la gestion opérationnelle indépendamment, en sus des fonctions de surveillance.

Fonctions de surveillance

Les fonctions de surveillance d'un assureur sont chargées d'assurer une surveillance indépendante à l'échelle de l'entreprise pour la gestion opérationnelle de chaque activité importante. Six fonctions de surveillance visent les aspects suivants : conformité, actuariat, gestion des risques, vérification interne, haute direction et conseil d'administration.

Les fonctions de surveillance fournissent des évaluations objectives aux membres du conseil d'administration et de la haute direction pour leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités. Les fonctions de surveillance déterminent, mesurent et signalent les risques d'un assureur, évaluent l'efficacité de sa gestion des risques et de ses contrôles internes et déterminent si les opérations et l'exposition aux risques de cet assureur sont conformes à la propension au risque de l'assureur.

La présence et la nature de ces fonctions varient en fonction de la taille, de la complexité et du profil de risque d'un assureur, ainsi que des risques inhérents à ses activités importantes. Lorsqu'un assureur n'a pas de fonction de surveillance essentielle (p. ex., vérification interne, gestion des risques, etc.) et qu'il a retenu les services d'experts externes pour exercer cette fonction, l'ARSF s'attend à ce que cet assureur garde la responsabilité de cette fonction (c.-à-d. que les assureurs peuvent externaliser la responsabilité de la fonction, mais que sa responsabilité leur incombe toujours et qu'ils assument toujours les risques).

Lorsqu'un assureur ne dispose pas de certaines des autres fonctions de surveillance, qu'elles ne sont pas suffisamment indépendantes ou qu'elles ne s'étendent pas à l'échelle de l'organisation quant à l'application de la proportionnalité, l'ARSF évalue l'efficacité d'autres fonctions (p. ex., la haute direction) pour fournir la surveillance attendue, de manière adéquate et indépendante.

L'ARSF évalue la réputation et l'autorité des cadres supérieurs (chefs) des fonctions de surveillance au sein de la société d'assurances et la mesure dans laquelle ils sont indépendants de la gestion opérationnelle. L'ARSF veille à ce que les chefs puissent communiquer sans entrave et aient un lien hiérarchique fonctionnel avec le conseil d'administration ou son comité approprié.

Les contrôles et la surveillance, y compris les évaluations de la gouvernance d'entreprise, se fondent sur une évaluation des pratiques actuelles d'un assureur pour chaque fonction de

contrôle et de surveillance de la gestion des risques liée aux activités importantes de cet assureur.

Cotes de surveillance à l'échelle de l'organisation

L'évaluation de la surveillance à l'échelle de l'organisation se définit par la détermination de l'ARSF quant à l'efficacité de la fonction de surveillance dans toutes les activités afin de fournir une vue d'ensemble de l'organisation. Elle tient compte des caractéristiques et du rendement de la fonction (ainsi que des résultats attendus de l'ARSF) dans l'exécution de ses responsabilités de surveillance.

L'évaluation met l'accent sur la façon dont la fonction de surveillance surveille l'assureur et tient compte des faiblesses dans les caractéristiques de la fonction qui peuvent ne pas encore avoir eu d'incidence sur son rendement, mais qui pourraient en avoir à l'avenir. Par conséquent, ces cotes servent d'indicateurs d'alerte précoce des problèmes potentiels de rendement futurs liés aux fonctions de surveillance des activités.

4. Risque résiduel

Le risque résiduel désigne les risques inhérents atténués par la qualité des contrôles et de la surveillance. Pour chaque activité importante, le niveau de risque résiduel est déterminé en tenant compte de tous les risques inhérents pertinents et cotés et des cotes de QCS. Les assureurs doivent gérer le risque avec prudence afin que les risques résiduels soient appropriés.

5. Sommaire du risque résiduel prudentiel (SRRP), sommaire du risque résiduel des pratiques de l'industrie (SRRPI), sommaire du risque résiduel (SRR)

Le SRRP et le SRRPI mesurent les profils de risque prudentiels et liés aux pratiques de l'industrie des assureurs en fonction des risques inhérents pris par leur participation à des activités importantes, atténués par des fonctions de contrôle et de surveillance, mais avant l'évaluation du capital, de la liquidité et de la résilience.

Le SRRP est l'agrégation des cotes des risques résiduels prudentiels de toutes les activités importantes, pondérées en fonction de leur importance. Le SRRPI est déterminé de la même façon que le SRRP, mais du point de vue des pratiques de l'industrie.

Le SRR est déterminé après avoir tenu compte à la fois du SRRPI et du SRRP.

6. Capital et bénéfices, liquidités et résilience

Cette section doit être lue et interprétée de concert avec les renseignements publiés dans d'autres lignes directrices, règles et publications connexes de l'ARSF liées au capital et aux bénéfices, aux liquidités et à la résilience affichées sur le site Web de l'ARSF.

Capital et bénéfices

Le capital est une source de soutien financier qui protège contre les pertes imprévues et il contribue grandement à la sécurité et à la solidité des assureurs. La gestion du capital est le processus continu d'obtention et de maintien de capitaux à des niveaux suffisants pour appuyer les activités prévues. Dans le cas des assureurs plus complexes, la gestion du capital comprend également l'affectation de capitaux pour reconnaître le niveau de risque des diverses activités. Les assureurs doivent tenir compte de leur exposition aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et évaluer leurs effets sur le capital.

L'ARSF évalue la suffisance du capital d'un assureur à la fois sur une période courante (au moment de l'évaluation) et prospective (p. ex., l'incidence des bénéfices prévus sur la position du capital). Cette approche permet d'avoir une vision plus large et à plus long terme de la suffisance du capital de l'assureur et reconnaît le rôle clé que jouent les bénéfices non répartis dans le maintien et l'établissement du capital de base des assureurs.

Liquidités

Par liquidités, on entend la capacité d'un assureur à réunir ou à obtenir suffisamment d'espèces ou leur équivalent au bon moment et à un prix raisonnable pour s'acquitter de ses engagements quotidiens. La gestion et le maintien de niveaux suffisants de liquidité sont essentiels à la sécurité et à la solidité globales des assureurs. Les assureurs doivent veiller au maintien de liquidités suffisantes pour assurer un financement ordonné, régler les charges opérationnelles et toutes les autres obligations de l'assureur et assurer un volant d'actifs prudent pour répondre aux besoins de liquidité imprévus. Les obligations d'un assureur et les sources de financement qu'il utilise pour les satisfaire sont en grande partie tributaires de ses activités commerciales, de la structure de son bilan, du profil de ses trésoreries et de ses dettes au bilan et hors bilan.

La gestion du risque de liquidité est d'une importance capitale, car une pénurie de liquidités chez un assureur peut avoir des répercussions potentielles à l'échelle du secteur. Les assureurs doivent tenir compte de leur exposition aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et évaluer leurs effets sur la liquidité. L'ARSF utilise des mesures quantitatives et qualitatives pour évaluer les programmes de suffisance et de gestion des liquidités d'un assureur.

Résilience

La résilience est la capacité d'un assureur à réagir à l'adversité, à absorber les chocs et à s'adapter aux changements, surtout en période de tension ou de crise. Il s'agit de son aptitude à continuer à :

- atteindre ses objectifs;
- demeurer viable et prospère;
- apporter des ajustements positifs dans des conditions difficiles;
- ressortir de la situation renforcée et avec plus de ressource.

Le conseil d'administration et la haute direction d'un assureur ont un devoir fiduciaire, qui comprend l'obligation de planifier les scénarios défavorables et de veiller à ce que l'assureur soit prêt à faire face aux crises. Cela s'harmonise avec l'objectif de l'ARSF de protéger les intérêts des titulaires de police et de contribuer à la stabilité du secteur.

Une tension importante ou un manquement d'un assureur pourrait accroître la tension ainsi provoquée chez les autres et entraîner d'autres manquements dans le secteur. Le risque de contagion pourrait s'étendre davantage au sein du système de services financiers dans son ensemble en raison de la perte de confiance des titulaires de police.

Un assureur résilient doit être en mesure de :

- réagir efficacement à tout type d'événement;
- surveiller l'environnement courant;
- prévoir les menaces et les possibilités à venir;
- tirer des leçons des échecs et des succès antérieurs.

La résilience globale d'un assureur est évaluée de façon holistique au moyen de facteurs financiers et non financiers et tient compte à la fois des conditions de travail en temps normal et après une période de crise. Les facteurs de résilience financière comprennent le capital et les liquidités; les facteurs non financiers sont généralement liés à la gouvernance et aux activités et mettent l'accent sur la préparation aux crises. Certains indicateurs clés du rendement et des caractéristiques de la résilience sont la force du processus d'évaluation interne de la suffisance du capital propre à un assureur, ainsi que le caractère suffisant et la mise en œuvre de son plan de reprise, de son plan de maintien des activités commerciales et de son plan antisinistre pendant les crises.

On s'attend à ce qu'un assureur résilient anticipe les menaces et les possibilités à venir, y compris en cernant et en gérant les risques ESG. Une mauvaise gestion de ces éléments pourrait nuire à la solidité de la franchise d'un assureur et à son profil de risque, tandis que des lacunes plus graves pourraient finir par menacer sa réputation, son capital, ses bénéfices, ses liquidités et sa viabilité.

7. Cote globale de risqué

La cote globale de risque est une évaluation du profil de risque global d'un assureur, après prise en compte de l'incidence de son capital (y compris les bénéfices), de ses liquidités et de sa résilience sur son sommaire du risque résiduel (SRR). Elle reflète l'évaluation par l'ARSF de la sécurité et de la solidité de l'assureur. Les cotes des évaluations du capital, des liquidités et de la résilience sont utilisées pour déterminer les modifications à apporter au SRR, le cas échéant, pour atteindre la cote globale de risque.

Les cinq cotes de risque de la cote globale de risque sont les suivantes : « faible », « faible à modéré », « modéré », « modéré à élevé » et « élevé » (les descriptions de chacune des cinq cotes de risque sont détaillées à l'annexe B).

B. Processus de gestion des risques

L'Association Internationale des Contrôleurs d'Assurance (« AICA ») est l'organe international chargé d'élaborer les principes fondamentaux en matière d'assurance (Insurance Core

Principes ou ICPs) que les organismes de réglementation peuvent utiliser pour évaluer leurs systèmes de surveillance et déterminer les points à améliorer.

C. Processus de surveillance

L'ARSF utilise un processus défini pour orienter son cadre de surveillance propre à chaque assureur, lequel comprend les étapes suivantes :

1. Élaboration d'une stratégie de surveillance et planification du travail de surveillance

Une stratégie de surveillance (la « stratégie ») est préparée annuellement pour chaque assureur. La stratégie définit le travail de surveillance nécessaire pour maintenir le profil de risque de l'assureur à jour. L'intensité du travail de surveillance dépend de la taille, de la complexité et du profil de risque de l'assureur. La stratégie décrit le travail de surveillance prévu pour les trois prochaines années, avec une description plus détaillée du travail pour l'année à venir. La stratégie est le fondement d'un plan annuel plus détaillé, qui indique le travail prévu et l'affectation des ressources pour l'année à venir.

En plus d'être propre à chaque assureur, la planification de l'ARSF comprend un processus de comparaison des efforts de travail entre les assureurs. Il s'agit de veiller à ce que les évaluations des risques de chaque assureur soient assujetties à une norme plus large et d'affecter efficacement les ressources de surveillance aux assureurs à risque plus élevé et aux activités importantes.

2. Exécution du travail de surveillance

Le travail de surveillance est effectué dans un continuum qui va d'une légère surveillance à une intensité plus forte :

- examen des documents;
- rencontre des membres de la haute direction et du conseil d'administration;
- contrôle;
- examen des dossiers hors site;

- portée limitée (ciblée) de l'examen ou de l'évaluation hors site ou sur place;
- portée élargie de l'examen ou de l'évaluation hors site ou sur place;
- examen ou évaluation complets hors site ou sur place

Le contrôle fait référence à l'examen régulier de l'information concernant l'assureur, son industrie et son environnement externe pour rester au courant des changements qui se produisent ou qui sont prévus au sein de la société d'assurance et pour cerner les risques et les enjeux émergents.

Le contrôle propre à l'assureur comprend l'analyse de ses résultats financiers et d'exploitation, en tenant généralement compte de son rendement par secteur d'activité et par rapport à ses pairs, ainsi que de tout développement interne important. Les examens font référence à un travail de surveillance plus approfondi que le contrôle et peuvent comprendre des examens sur place selon les exigences particulières déterminées lors du processus de planification.

En plus du travail de surveillance de base englobant le contrôle et les examens, l'ARSF effectue fréquemment des analyses comparatives et thématiques pour déterminer la norme et les pratiques exemplaires de l'industrie.

Étant donné l'environnement dynamique dans lequel évoluent les assureurs, l'ARSF analyse également l'environnement externe et l'industrie en recueillant des renseignements le plus largement possible afin de cerner les nouveaux enjeux. Ces enjeux comprennent les préoccupations propres à l'assureur et à l'ensemble du secteur.

L'ARSF exige périodiquement que les assureurs effectuent des simulations de crise précises, qu'elle utilise pour évaluer l'incidence potentielle des changements dans l'environnement d'exploitation sur des assureurs donnés ou des industries. L'analyse du contexte et les simulations de crise ont pris de l'importance, car les changements dans l'environnement externe sont le principal facteur d'évolution rapide des profils de risque des assureurs. L'ARSF peut également demander au vérificateur interne d'un assureur ou, aux frais de l'assureur, à son vérificateur externe ou à une autre ressource externe (p. ex., une société d'experts-conseils ou un actuaire désigné) d'enquêter sur une question et d'en rendre compte à l'ARSF.

3. Mise à jour des évaluations des risques

Entre les examens complets d'un assureur, les surveillants le contrôlent et, si de nouveaux renseignements indiquent un changement important dans son profil de risque, ils mettent à jour les cotes d'évaluation des risques de l'assureur au besoin. Lorsqu'il y a des changements dans l'évaluation des risques de l'assureur, l'ARSF réagit en ajustant les priorités de travail établies dans la stratégie de surveillance et le plan de surveillance annuel, au besoin, pour garantir que les nouveaux enjeux importants ont préséance sur les éléments de risque plus faible. Une telle souplesse est essentielle à la réussite de la mise en œuvre de la surveillance fondée sur le risque par l'ARSF et à sa capacité de veiller à la sécurité et la solidité des assureurs, ainsi que leur respect de la déontologie appropriée.

Les évaluations des risques font l'objet d'une assurance de la qualité et d'examens internes pour tous les assureurs, afin d'assurer que les cotes sont uniformes et représentent fidèlement le profil de risque des assureurs.

4. Rapports et communications aux assureurs

En plus des discussions continues avec la direction des assureurs par l'entremise du responsable de la gestion des relations, l'ARSF communique avec les assureurs au moyen de lettres de supervision, au besoin. Les lettres de supervision résument les principales constatations de l'ARSF (y compris celles provenant des examens), les recommandations et les exigences, le cas échéant, en fonction du travail de surveillance (à la fois prudentielle et des pratiques de l'industrie) qui a été effectué depuis la dernière lettre de supervision. Cette lettre peut demander à un assureur d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de mesures correctives pour régler les problèmes découlant d'un examen, puis d'en rendre compte. L'ARSF pourrait également choisir de rencontrer les membres de la haute direction ou du conseil d'administration pour discuter des constatations de sa surveillance et de toute préoccupation. La lettre de supervision indique également la cote globale de risque de l'assureur.

Au cours de l'année, l'ARSF peut également envoyer une lettre provisoire à un assureur pour lui adresser une rétroaction rapide sur des questions liées à un aspect précis du travail de surveillance, surtout si l'assureur est sur la liste de surveillance.

Dans les deux types de lettres, l'ARSF discute des constatations, des recommandations et des exigences avec l'assureur avant d'émettre la lettre. L'ARSF estime que sa communication et sa rétroaction aux assureurs constituent une partie importante de son processus de surveillance.

5. Niveau d'intervention

La cote globale de risque d'un assureur est utilisée pour déterminer le niveau d'intervention que l'ARSF adopte pour régler les problèmes relevés en matière prudentielle ou relativement aux pratiques de l'industrie. Le Guide d'intervention de l'ARSF (le « Guide ») traite des situations dans lesquelles l'ARSF a des préoccupations au sujet des vulnérabilités d'un assureur ou lorsque la viabilité ou la solvabilité sont préoccupantes. Le Guide (inclus à l'annexe C de la présente ligne directrice) vise à indiquer à quelle étape une mesure ou une intervention est habituellement mise en application. Le Guide présente également les correspondances typiques de cotes globales de risque et de niveaux d'intervention.

6. Niveau d'engagement en matière de surveillance

Après avoir déterminé le niveau d'intervention, la proportionnalité (taille et complexité) est appliquée à la cote globale de risque de l'assureur pour déterminer le niveau d'engagement en matière de surveillance (c.-à-d. les ressources de l'ARSF et l'attention accordées à l'assureur). L'ARSF accorde un niveau plus élevé d'engagement pour les assureurs plus grands ou plus complexes dont l'échec pourrait avoir une incidence importante sur le secteur des assurances sous réglementation de l'Ontario. De plus, l'ARSF a un niveau plus élevé d'engagement en matière de surveillance des assureurs qui présentent plus de risques.

L'échec d'un grand assureur complexe a une grande probabilité d'avoir un effet domino et de miner la confiance du public envers le secteur des assurances. Pour cette raison, la tolérance au risque de l'ARSF est faible à l'égard des assureurs de grande taille ou complexes qui présentent un profil de risque élevé (p. ex., cote globale de risque élevée). Par conséquent, l'ARSF consacrerait davantage de ressources et d'attention de supervision à ces assureurs afin de réduire la probabilité d'une défaillance, y compris dans les cas extrêmes, en exerçant son pouvoir en vertu de l'article 62 de la Loi de prendre possession et de contrôler les actifs d'un assureur et d'exercer ses activités, et en prenant les mesures nécessaires à sa réhabilitation.

Date d'entrée en vigueur et examen futur

Les présentes lignes directrices entreront en vigueur à la date de leur publication et seront révisées trois ans après la date de publication ou avant.

À propos de la présente ligne directrice

Les présentes lignes directrices sont conformes au [Cadre de lignes directrices de l'ARSF](#).

À titre d'orientation en matière d'approche, il décrit les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF concernant les activités de surveillance, ainsi que l'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général. Ces lignes directrices proposées en matière d'approche peuvent faire référence à des obligations de conformité, mais ne créent pas en elles-mêmes une obligation de conformité. Consultez le [Cadre de lignes directrices](#) de l'ARSF pour en apprendre davantage.

Annexe A : Matrice des risques

La matrice des risques (illustrée ci-dessous) sert à consigner toutes les cotes d'évaluation décrites ci-dessus. L'objectif de la matrice des risques est de faciliter une évaluation globale des risques d'un assureur. Cette évaluation aboutit à une cote globale de risque, qui représente le profil de risque global de l'assureur.

MATRICE DES RISQUES DU CSPSA DE L'ARSF - Compagnies d'assurance

Activités importantes	Risques inhérents							Qualité des contrôles et de la surveillance						Risque résiduel		Importance	
	Crédit	Marché	Assurance	Exploitation	Conformité	Stratégiques	Pratiques de l'industrie	Gestion opérationnelle	Actuariel	Conformité	Gestion des risques	Vérification interne	Haute direction	Conseil	CG		Prudentiel
										Cotes de surveillance à l'échelle de l'organisation				SRRPI	SRRP		
														SRR			
Cotes liées aux risques inhérents, aux risques résiduels, au SRR et à la surveillance globales : Faible, Faible à modéré, Modéré, Modéré à élevé, Élevé										Capital (inclu. bénéfices)							
Cotes liées à la QCS, au capital, aux liquidités et à la résilience : Fort, Adéquat, Besoins d'amélioration, Inadéquat, Faible										Liquidités							
Cotes liées à l'importance : Faible, Moyen, Élevé										Résilience							
										Cote globale de risque		Cote globale de risque					
										Niveau d'intervention		Niveau d'intervention					

Matrice des risques des CSPA de l'ARSF – Compagnie d'assurance

Activités importantes

Comme mentionné précédemment, il peut s'agir d'un secteur d'activités, d'une unité fonctionnelle ou d'un processus à l'échelle de l'entreprise essentiels au modèle d'affaires de cet assureur et à sa capacité d'atteindre ses objectifs opérationnels globaux. L'ARSF utilise les six catégories suivantes pour évaluer le risque inhérent, soit le risque de crédit, le risque de marché, le risque opérationnel, le risque de conformité, le risque des pratiques de l'industrie et le risque stratégique. Les catégories et les niveaux de risque inhérent sont suffisamment larges pour couvrir le risque connu chez un assureur. Chaque catégorie de risque inhérent est examinée indépendamment, mais le risque de réputation est considéré comme une conséquence de chacune des six catégories de risque inhérent; par conséquent, il est envisagé dans chacune des catégories de risque inhérent, plutôt que séparément. À la suite de la détermination des activités importantes, l'étape suivante du processus du CSPA consiste à évaluer les risques inhérents qui y sont associés, tel qu'ils sont définis ci-dessous.

Risques inhérents

- **Crédit** – la possibilité qu'un emprunteur ou une contrepartie ne respecte pas ses obligations envers l'assureur.
- **Marché** – les variations des taux ou des prix du marché découlant d'activités sur les marchés comme les taux d'intérêt, les placements, les taux de change, les actions et l'immobilier qui pourraient entraîner des pertes ou une réduction de la valeur des actifs détenus par un assureur.
- **Assurance** – l'exposition à des événements indésirables survenant dans des conditions et des risques spécifiés couverts par les polices, et de la possibilité que des réclamations ou des paiements soient faits aux souscripteurs ou aux bénéficiaires.
- **Opérationnel** (y compris les aspects juridiques) – le risque de perte découlant de systèmes internes inadéquats ou défectueux, de contrôles internes, de technologies, de procédures, de politiques, d'erreurs commises par des employés, d'infractions, de fraudes ou de tout événement externe qui perturbe les processus, les systèmes ou les personnes d'une institution financière.

- Conformité – la non-conformité potentielle aux exigences réglementaires, aux lois, aux règles, aux règlements, aux pratiques prescrites, aux politiques et procédures internes ou aux normes éthiques dans toute juridiction où l'assureur exerce ses activités.
- Pratiques de l'industrie – la probabilité que la conduite, les actes ou les omissions d'un assureur ou de membres de son personnel entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses membres ou ses clients.
- Stratégique – le risque découlant de l'incapacité potentielle d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies, des plans et des décisions d'affaires appropriés et proactifs ou de procéder à l'affectation des ressources pertinentes, ou son incapacité à s'adapter aux changements dans l'environnement des affaires, par exemple, ce qui entraîne une réduction des niveaux de capital et des préoccupations élevées en matière de viabilité à long terme.

Qualité des contrôles et de la surveillance

- Gestion opérationnelle
- Actuariat
- Conformité
- Gestion des risques
- Vérification interne
- Haute direction
- Conseil

Risque résiduel

- Prudentiel
- Importance
- Pratiques de l'industrie
- SRRP, SRRPI et SRR

Cotes de surveillance à l'échelle de l'organisation

- Conformité
- Actuariat
- Gestion des risques

- Vérification interne
- Haute direction
- Conseil

Modificateurs et profil de risque global

- Capital et bénéfices
- Liquidités
- Résilience
- Cote globale de risque
- Niveau d'intervention

Cote

Cotes liées aux risques inhérents, risques résiduels, SRRP, SRRPI et SRR et cote globale de risque :

Faible, Faible à modéré, Modéré, Modéré à élevé, Élevé

Cotes liées à la QCS, au capital, aux liquidités et à la résilience :

Fort, Adéquat, Besoins d'amélioration, Inadéquat, Faible

Cotes liées à l'importance : Faible, Moyen, Élevé

Annexe B : Cotes et descriptions des cotes globales de risque

Cote globale de risque	Description
<p>Faible</p>	<p>Cette cote indique un assureur très sûr, sain, bien géré et bien gouverné. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur résistant à la plupart des conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence importante sur son profil de risque. L'assureur a toujours eu un bon rendement et la plupart de ses indicateurs clés sont meilleurs que les moyennes du secteur.</p>
<p>Faible à modéré</p>	<p>Cette cote indique un assureur sûr, sain, bien géré et bien gouverné. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur résistant à de nombreuses conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence importante sur son profil de risque. L'assureur a presque toujours eu un bon rendement et plusieurs de ses indicateurs clés sont meilleurs que les moyennes du secteur.</p>
<p>Modéré</p>	<p>Cette cote indique un assureur généralement sûr, sain, bien géré et bien gouverné. La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur résistant à certaines conditions économiques et commerciales défavorables, qui n'ont pas d'incidence importante sur son profil de</p>

risque. L'assureur a un rendement satisfaisant et ses indicateurs clés sont généralement comparables aux moyennes du secteur.

Modéré à élevé

L'assureur a des préoccupations en matière de sûreté et de santé. Il affiche des problèmes qui déclenchent des indicateurs d'alerte précoce de possibilité de non-viabilité financière s'ils ne sont pas réglés. Une ou plusieurs des conditions suivantes sont présentes :

- La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur vulnérable à certaines des conditions économiques et commerciales défavorables.
- Son rendement est insatisfaisant ou se détériore, et certains de ses indicateurs clés se situent à un niveau égal ou légèrement inférieur aux moyennes du secteur.
- Dans ses contrôles et sa surveillance, l'assureur présente des problèmes ou des faiblesses qui, bien qu'ils ne soient pas suffisamment graves pour constituer une menace immédiate à sa viabilité financière ou à sa solvabilité, pourraient se détériorer en problèmes graves si on ne les règle pas rapidement.

Élevé

L'assureur a de graves préoccupations en matière de sûreté et de santé. Une ou plusieurs des conditions suivantes sont présentes :

- La combinaison de son sommaire du risque résiduel et de son capital, de ses liquidités et de sa résilience rend l'assureur vulnérable à la plupart des conditions économiques et

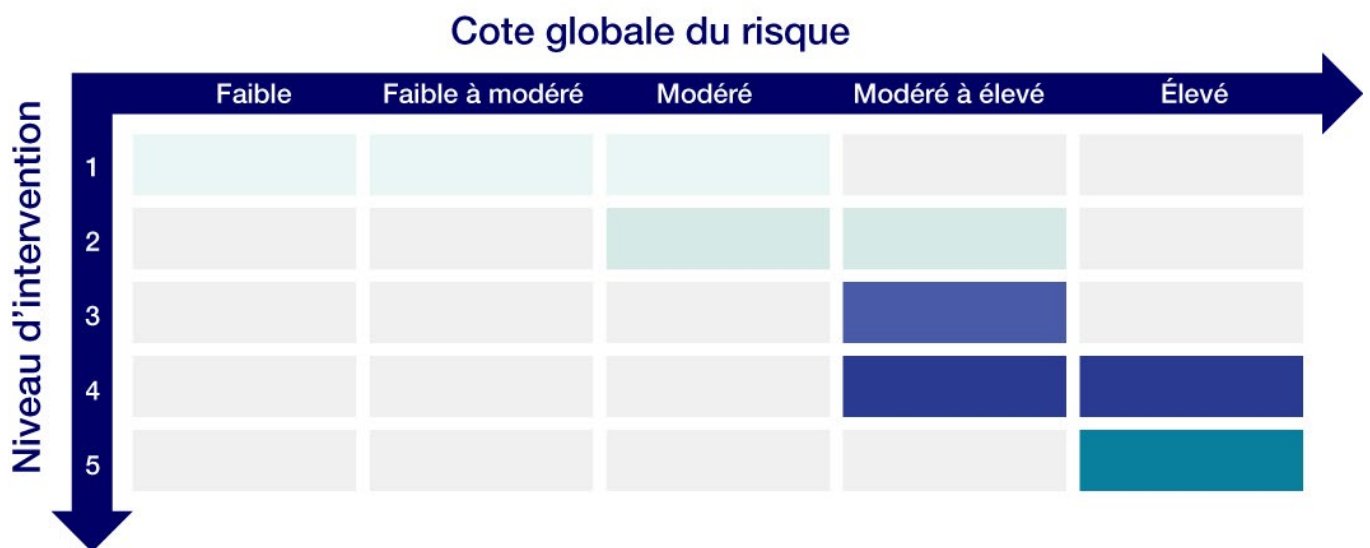
commerciales défavorables, posant une menace sérieuse pour sa viabilité et sa solvabilité à moins que des mesures correctives efficaces ne soient mises en œuvre rapidement.

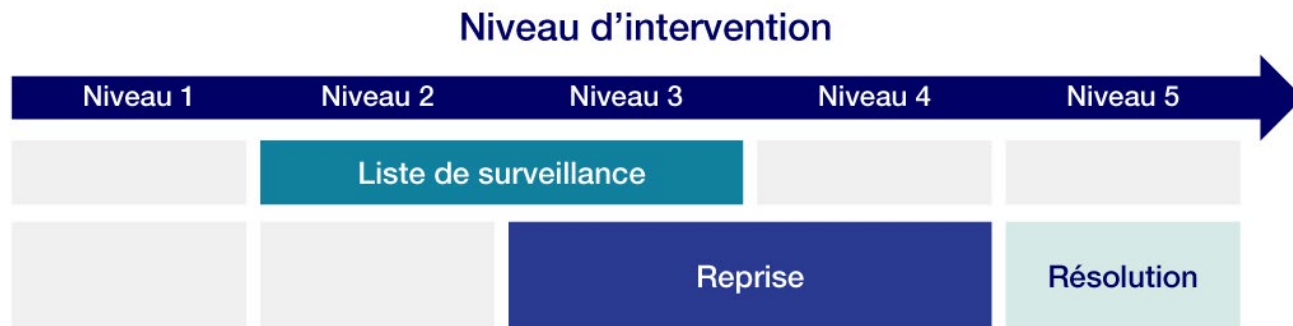
- Son rendement est médiocre et la plupart de ses indicateurs clés sont pires que les moyennes du secteur.

Annexe C : Guide d'intervention

Niveau d'intervention

La cote globale de risque d'un assureur est utilisée pour déterminer le niveau d'intervention ou de correction que l'ARSF prend pour régler tout problème décelé en matière prudentielle ou relativement aux pratiques de l'industrie. L'ARSF a également élaboré le présent Guide d'intervention (le « **Guide** ») pour traiter des situations pour lesquelles elle a des préoccupations au sujet des vulnérabilités d'un assureur ou lorsque la viabilité ou la solvabilité sont préoccupantes. Le Guide donne une description sommaire des profils de risque des assureurs pour chaque niveau d'intervention et indique les mesures de surveillance qui sont habituellement prises à chaque niveau. Le processus d'intervention n'est pas figé, car les circonstances peuvent varier d'un cas à l'autre. Il ne s'agit pas d'un régime rigide dans le cadre duquel chaque situation est nécessairement réglée au moyen d'un ensemble de mesures prédéterminées. Le Guide vise à indiquer à quel niveau une mesure est habituellement prise et les mesures décrites pour un niveau donné peuvent également être utilisées à des niveaux supérieurs ou inférieurs, selon la situation. Au besoin, le niveau d'intervention décidé pour un assureur peut être monté ou baissé, sans nécessairement passer au niveau immédiatement supérieur ou inférieur. Les profils de risque, résumés par la cote globale de risque et les mesures de surveillance typiques pour chaque niveau d'intervention correspondant sont décrits ci-dessous.





Niveau d'intervention

- Niveau 1
- Niveau 2
- Niveau 3
- Niveau 4
- Niveau 5

Intervention Type

- Surveillance accrue
- Liste de surveillance
- Recouvrement
- Résolution

Niveau 1 – normal

La situation financière de l'assureur est saine et les cadres de gouvernance et de contrôle des risques sont suffisants pour sa taille, sa complexité et son profil de risque. Ses pratiques n'indiquent pas de problèmes importants ou de lacunes en matière de contrôle. Les ratios financiers du système d'alerte précoce n'indiquent pas de problèmes ou de signalements importants. L'assureur ne risque pas d'être en échec ou de causer des pertes indues aux titulaires de police dans des circonstances prévisibles.

Les mesures de surveillance de niveau 1 comprennent notamment :

- des examens périodiques et des examens sur place;
- la surveillance de certains renseignements de façon mensuelle, trimestrielle ou annuelle;

- la remise à l'assureur d'une lettre de surveillance chaque année;
- d'autres activités de surveillance, au besoin ou à la discrétion des équipes de surveillance.

Niveau 2 – alerte précoce

On ne s'attend pas à ce qu'un assureur classé à ce niveau soit en échec ou entraîne une perte immédiate pour les titulaires de police; toutefois, certains aspects de son profil de risque pourraient créer des vulnérabilités dans des circonstances défavorables, ou sa tendance à venir pourrait créer des vulnérabilités à moyen terme et, par conséquent, exige une surveillance plus approfondie de la part de l'ARSF. Certains rapports du système d'alerte précoce indiquent un déplacement hors de l'intervalle normal. Au niveau 2, on s'attend à ce que l'assureur mette en œuvre un plan d'amélioration pour corriger ou régler les problèmes décelés et s'efforce de faire baisser le niveau de sa cote. L'ARSF s'attend à ce qu'un assureur retourne au niveau 1 (normal) dans les délais établis et indiqués dans son plan d'amélioration.

En plus des activités du niveau précédent, les mesures de surveillance de niveau 2 peuvent comprendre notamment :

- le placement de l'assureur sur la liste de surveillance;
- des examens sur place plus fréquents ou plus ciblés;
- des examens particuliers par des experts externes;
- une surveillance renforcée et une collecte et une analyse plus fréquentes et plus détaillées des données;
- le suivi du plan d'amélioration;
- la communication des préoccupations aux membres du conseil d'administration et de la haute direction et aux vérificateurs internes et externes;
- des demandes de simulations de crise, de plans d'affaires révisés et de déclarations de tolérance au risque;
- l'établissement ou l'émission d'attentes au titre d'une entente de conformité volontaire.

Niveau 3 – risque pour la viabilité financière ou la solvabilité

Des améliorations sont nécessaires, car les activités commerciales ou les circonstances de l'assureur pourraient mettre les titulaires de police en danger. Les rapports et les indicateurs du système d'alerte précoce peuvent se trouver considérablement en dehors de l'intervalle normal. À ce niveau, l'ARSF exige des améliorations. Il est peu probable que l'assureur soit en échec à court terme, mais cette attente repose sur l'estimation de l'ARSF qu'une intervention de surveillance est nécessaire pour permettre d'éviter tout échec. Au niveau 3, l'assureur doit régler les problèmes décelés ou apporter des améliorations pour faire rapidement baisser le niveau de sa cote. Le conseil d'administration et la haute direction doivent démontrer leur détermination à l'égard de l'amélioration en fixant des échéances urgentes. L'ARSF s'attend à ce qu'un assureur baisse le niveau de sa cote dans ces délais.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 3 peuvent comprendre notamment :

- la demande de plans de reprise ou de restructuration obligatoires;
- la mise en œuvre du plan de reprise de restructuration;
- la demande de révision obligatoire des plans d'affaires de l'assureur;
- la demande d'augmentation des niveaux de liquidités ou de capital de l'assureur;
- l'émission d'autres ordres;
- l'examen obligatoire par l'assureur des possibilités de fusion sous la supervision de l'ARSF;
- la conclusion d'une entente de conformité volontaire;
- l'imposition de conditions ou d'interdictions à l'autorisation d'exercer des activités.

Niveau 4 – doutes graves sur la viabilité financière ou la solvabilité à venir

L'assureur a de graves préoccupations en matière de sûreté et de stabilité et connaît des problèmes qui devraient entraîner des pertes pour les titulaires de police, à moins que des mesures correctives ne soient prises rapidement. Les rapports et les indicateurs du système d'alerte précoce peuvent se trouver de manière critique en dehors de l'intervalle normal. L'assureur n'a pas corrigé les problèmes relevés au niveau 3 et sa situation s'aggrave. Au niveau 4, l'assureur est tenu de résoudre les problèmes ou de mettre en œuvre les améliorations

prescrites immédiatement. Des mesures immédiates sont prises pour réduire le risque global et le niveau d'intervention de l'assureur.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 4 peuvent comprendre notamment :

- la prise de possession et contrôle des actifs d'un assureur par l'ARSF en vertu de l'article 62 de la *Loi* après que le chef de la direction a présenté un rapport en vertu de l'article 58 de la *Loi*;
- la mise en œuvre du plan de reprise;
- la liquidation ou fusion avec un autre assureur;
- le dessaisissement des activités commerciales non essentielles;
- la vente d'actifs;
- la demande d'aide financière à la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD (« **PACICC/SIMA** »).

Niveau 5 – non-viabilité ou insolvabilité imminente ou survenue

Un assureur éprouve de graves difficultés financières et sa situation s'est détériorée à un point tel qu'il existe un niveau élevé de certitude qu'il n'a pas suffisamment de capital pour protéger adéquatement les titulaires de polices contre les pertes indues.

En plus des activités des niveaux précédents, les mesures de surveillance de niveau 5 peuvent comprendre notamment :

- la suspension ou l'annulation du permis d'un assureur;
- la liquidation un assureur en vertu de la Loi sur les sociétés par actions ou d'un autre régime applicable d'insolvabilité et de faillite;
- la mise en œuvre du plan de résolution de l'assureur;
- l'envoi d'un avis d'insolvabilité à la PACICC/SIMA;
- le règlement des réclamations et le remboursement des primes, le cas échéant, par la PACICC/SIMA.

Annexe D : Évaluation des pratiques de l'industrie

En tant qu'organisme de réglementation intégré, les pratiques de l'industrie et le risque prudentiel sont des éléments essentiels du cadre de surveillance de l'ARSF. Les risques des pratiques de l'industrie se définissent par la probabilité que les pratiques, les actes ou les omissions d'un assureur ou de membres de son personnel entraînent un préjudice ou produisent des résultats médiocres ou injustes pour ses titulaires de police. À l'heure actuelle, les assureurs multirisques (les « **assureurs multirisques** ») de l'Ontario et les assureurs constitués en vertu d'une loi provinciale sont assujettis à une approche fondée sur le risque en matière de supervision effectuée par le secteur des pratiques de l'industrie de l'ARSF. De plus, les assureurs multirisques qui offrent une couverture automobile sont assujettis au régime d'évaluation propre aux automobiles de l'ARSF, qui veille à ce que les taux proposés par les compagnies d'assurance soient justes et non excessifs.

Le risque lié aux pratiques de l'industrie est analysé en évaluant les contrôles que les assureurs ont mis en place pour assurer la conformité à la *Loi* et à ses règlements, ainsi qu'aux règles et aux lignes directrices de l'ARSF. Assurer le traitement équitable des clients (le « **traitement équitable des clients** ») est le principe directeur des pratiques. Les attentes réglementaires à l'égard du traitement équitable des clients sont énoncées dans la directive de l'ARSF sur le *traitement équitable des clients du secteur de l'assurance* et peuvent comprendre l'évaluation des contrôles des assureurs en ce qui concerne :

- la gouvernance d'entreprise;
- la formation des agents et les ententes d'impartition;
- les incitatifs et la rémunération;
- le marketing des produits et la publicité;
- l'information au point de vente;
- le traitement des réclamations;
- le traitement des plaintes et le règlement des différends.

Les examens des pratiques des assureurs peuvent être initiés à la suite des tendances ou des pratiques présumées signalées, des évaluations fondées sur le risque ou de la surveillance proactive pour repérer les pratiques d'industrie non conformes (qui, aux fins du présent cadre, sont axées sur les assureurs constitués en société en Ontario). L'ARSF utilise les données

énoncées dans la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales, les attestations annuelles, les examens thématiques et les tendances des plaintes pour éclairer son évaluation des risques liés aux pratiques des assureurs et la sélection des assureurs pour les activités de supervision. L'ARSF surveille également les tendances médiatiques, intègre les priorités gouvernementales et mobilise les intervenants pour déterminer et vérifier les plus grands risques pour la protection des consommateurs dans le secteur des assurances multirisques.