

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF Rapport annuel pour l'exercice 2023-2024



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 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 initiatives et les questions stratégiques et réglementaires;
- fournit des commentaires externes et une perspective ou une expérience personnelle sur les initiatives et les questions stratégiques et réglementaires;
- détermine les sujets relevant du mandat de l'ARSF qui pourraient bénéficier d'une politique ou d'activité de sensibilisation ou d'éducation auprès des consommateurs en vue d'un examen par le Bureau de la protection des consommateurs;
- informe et aide le Bureau de la protection des consommateurs à mieux faire entendre la voix des consommateurs à l'ARSF pour 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.

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



Message de la présidente



Cette année, le Comité consultatif des consommateurs a connu une croissance remarquable. Nous sommes en train de passer de la sensibilisation à l'action pour contribuer à renforcer la protection des consommateurs, tant directement avec l'ARSF qu'en collaboration avec d'autres partenaires en matière de défense des consommateurs.

En me penchant sur l'exercice écoulé, je suis particulièrement satisfaite du soutien apporté par l'ARSF au Comité dans ses différentes initiatives. Ce soutien a permis au Comité de lancer plusieurs initiatives novatrices, notamment :

- l'organisation d'une réunion d'experts en protection des consommateurs, y compris des représentants de divers groupes de défense et d'organismes de réglementation, afin d'entamer un dialogue sur les défis et les opportunités en matière de protection des consommateurs et d'explorer les collaborations possibles;
- la mise en œuvre d'un nouveau format de «laboratoire stratégique», c. à d. de réunions où l'ARSF peut présenter des idées au Comité dès les premières étapes du processus d'élaboration des politiques, ce qui permet au Comité d'avoir une influence et d'intégrer les intérêts des consommateurs dès le début des initiatives;
- la fourniture de conseils à l'ARSF en réitérant les consultations avec les six groupes de travail et dans d'autres cadres, ce qui a mené à des améliorations axées sur les consommateurs, telles que l'amélioration de l'Outil de vérification des titres de compétences des planificateurs financiers et des conseillers financiers.

Je remercie mes collègues du Comité, y compris les trois nouveaux membres qui nous ont rejoints pour l'exercice 2023-2024, de leur dévouement inébranlable à présenter les points de vue des consommateurs sur les diverses questions rencontrées par l'ARSF en tant qu'autorité de réglementation des services financiers. Je remercie tout particulièrement les membres sortants Harold Geller, Rhona DesRoches et Sharon Altman-Leamen qui, en tant que premiers membres du Comité, ont joué un rôle clé dans sa construction et dans le développement de sa contribution à l'ARSF, ainsi que Kristina Booi et Krysta Nesbitt, qui ont consacré leur temps et leurs efforts à transmettre les points de vue des consommateurs sur les services financiers.

Je me réjouis à la perspective du soutien continu du Comité au mandat de protection des consommateurs de l'ARSF dans les années à venir.

La présidente du Comité consultatif des consommateurs en 2023-2024,
Laura Tamblyn Watts

Membres du Comité pour l'exercice 2023-2024

Laura Tamblyn Watts (présidente)

M^{me} Tamblyn Watts est avocate spécialisée dans les politiques publiques. Elle possède plus de 20 ans d'expérience dans les secteurs du vieillissement, des finances, du handicap et de la protection des consommateurs. Elle a fondé le Canadian Centre for Elder Law, dont elle a été la directrice nationale, et a rempli les fonctions de directrice générale des politiques publiques à l'Association canadienne des individus retraités (CARP). En 2020, elle a fondé CanAge, un nouvel organisme à but non lucratif de défense des droits des personnes âgées au Canada. Elle possède une vaste expérience du secteur bancaire, des valeurs mobilières, de la réglementation et de la réforme du droit dans les domaines de la consommation et de la finance. Elle enseigne à l'Institute for Lifecourse and Aging, et à la Factor Inwentash Faculty of Social Work de l'Université de Toronto.

Harvey Naglie (vice président)

M. Naglie fait partie du corps enseignant du Directors College de l'Université McMaster. Il siège également au conseil d'administration de FAIR Canada. Il travaille depuis 40 ans dans le secteur des services financiers de l'Ontario, tant public que privé, et a notamment été pendant dix ans conseiller principal en politiques pour la Division de la politique en matière de services financiers du ministère des Finances de l'Ontario.

Chris Robinson

M. Robinson est professeur émérite en finances et chercheur principal à l'Université York, où il a passé 38 ans à des postes de recherche et d'enseignement. Il est planificateur financier agréé (CFP^{MD}), Fellow de FP Canada et comptable professionnel agréé, et a 48 ans d'expérience professionnelle et en tant qu'enseignant.

M. Robinson est un chercheur et un auteur de premier plan dans le domaine des finances personnelles et jouit d'une grande renommée au Canada, en Australie et aux États-Unis. Il réalise un travail influent en matière de planification de la retraite et de réglementation des prêts sur salaire. Il a fourni de nombreux conseils sur des litiges liés aux placements, à la comptabilité et à la déontologie et est intervenu en qualité de témoin dans le domaine de la réglementation des prêts sur salaire. M. Robinson a conçu de nombreux cours de premier cycle et de cycles supérieurs pour des facultés universitaires et a obtenu plusieurs distinctions et prix pour ses recherches, son enseignement et ses services. Il est l'auteur et le co-auteur de manuels, de documents de recherche, de monographies et de plus de 200 articles de journaux.

M. Robinson a servi sa collectivité en tant que conseiller financier bénévole pour la Chasse-Galerie (organisme culturel francophone de l'Ontario) et la League of Canadian Poets, et il fait partie du réseau consultatif de Black Creek sur les questions financières.

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 Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées 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 aux comités exécutifs sur le droit des aînés de l'Association du Barreau canadien et de l'Association du Barreau 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 dirige depuis plus de 15 ans 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 témoigne à titre d'experte sur les cotes de crédit devant les tribunaux provinciaux et elle intervient souvent devant des groupes de l'industrie, le gouvernement, des clients et des consommateurs pour faire la lumière sur l'écosystème du crédit au Canada. Dans son rôle de responsable principale de la conformité et de défense des intérêts des consommateurs à Equifax Canada, elle aide la population à renforcer leur confiance en matière de crédit. M^{me} Kuzmic travaille également avec l'ensemble des unités opérationnelles et des fonctions de l'entreprise afin d'assurer un traitement équitable des consommateurs conformément aux lois applicables.

Kristina Booi

M^{me} Booi est conseillère en assurance commerciale et en assurance-vie et elle a de l'expérience en planification fiscale, en droit et en services bancaires. Possédant une accréditation du Programme de qualification en assurance de personne et un titre de courtière d'assurances accréditée du Canada, elle apporte une perspective variée sur les besoins des consommateurs et les politiques intersectorielles. Pour M^{me} Booi, la communication est essentielle à tous les niveaux pour instaurer un changement positif. En tant que conseillère en assurance commerciale, la protection et l'éducation du consommateur ainsi que l'établissement de relations par l'écoute sont des priorités.

Krysta Nesbitt

M^{me} Nesbitt est planificatrice financière agréée, conseillère en assurance-vie et spécialiste en placements responsables. Elle a également mené une carrière fructueuse pendant 15 ans au sein d'une grande banque canadienne. Elle est membre du conseil consultatif public du Réseau de recherche sur les données de santé et patiente partenaire du Réseau universitaire

de santé. Mme Nesbitt aide à façonner l'avenir de la profession de planificateur financier en rédigeant et évaluant des examens pour FP Canada. De plus, elle se concentre sur l'aide que les concepts en matière de finances comportementales peut constituer pour les clients afin qu'ils comprennent mieux leurs préjugés financiers et aient ainsi une meilleure santé financière.

Lucy Becker

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

Tout au long de sa carrière, M^{me} Becker a travaillé au sein de la fonction publique de l'Ontario dans divers ministères, notamment ceux du Procureur général et des Institutions financières, lequel supervisait à l'époque les commissions des assurances, des régimes de retraite et des valeurs mobilières. Elle siège au conseil de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario et au conseil d'administration de l'Office ontarien des services funéraires.

Profondément attachée à l'accès à la justice, M^{me} Becker siège au conseil d'administration de Don Valley Community Legal Services, une clinique d'aide juridique qui dessert l'une des plus grandes communautés diverses de la ville de Toronto.

Rhona DesRoches

M^{me} Desroches est présidente du conseil de FAIR Association of Victims for Accident Insurance Reform. Dotée d'une vaste expérience de l'industrie de l'assurance du point de vue des consommateurs, elle prépare et présente depuis 25 ans des documents au gouvernement, aux organismes de réglementation et à d'autres intervenants, en mettant particulièrement l'accent sur les victimes d'accidents.

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 Yellow Pages Pensioners Group. Elle se consacre à la protection des régimes de retraite et des prestations des participants actifs et retraités des régimes à prestations déterminées au Canada, en particulier les régimes sous-capitalisés qui, dans certains cas, ont fini par être liquidés pour cause de faillite ou d'insolvabilité.

Todd White

M. White a commencé sa carrière en tant que spécialiste en placements à Gestion de Placements TD, où il a fourni des conseils sur les fonds communs de placement et les investissements avant d'occuper un poste de direction dans la réalisation d'analyses des ventes et des parts de marché.

M. White a présidé au sein d'un credit union un comité où il supervisait les intérêts des membres et les régimes de retraite du personnel, et a été conseiller élu dans sa collectivité du Sud-Ouest de l'Ontario, dont il défendait les intérêts auprès des gouvernements provincial et fédéral. En tant que consommateur et propriétaire de sa propre entreprise depuis 20 ans, M. White a une grande expérience du travail avec les personnes âgées, de la défense de leurs intérêts auprès des fournisseurs de soins de santé et des administrations municipales et provinciales. Il comprend personnellement et professionnellement à quel point il est important de s'assurer que les consommateurs peuvent faire entendre leurs préoccupations.

Udia Umoette

M. Umoette a plus de 10 ans d'expérience dans le secteur de la vente et des partenariats, dans lequel il crée des stratégies de marketing et des plans d'action pour diverses organisations. Il est le cofondateur de Loystar Solutions, où il agit à titre de conseiller en aidant les entreprises à augmenter leurs ventes et à fidéliser leur clientèle.

Fort de son expérience dans le secteur des technologies de l'information au Royaume Uni et au Canada, M. Umoette s'intéresse particulièrement à la promotion de l'inclusion et des partenariats avec les institutions financières et aux défis que les services financiers peuvent poser aux consommateurs. Il est très engagé dans sa collectivité et fait du bénévolat pour l'hôpital SickKids, la Croix-Rouge canadienne, des initiatives relatives à la paralysie cérébrale et le Richmond Hill Soccer Club.

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 était également chargé d'examiner et de veiller au respect de diverses exigences réglementaires relatives à la protection des consommateurs imposées aux compagnies d'assurance-vie et de biens et de risques divers ainsi qu'aux institutions de dépôt dans les secteurs bancaire, de fiducie et de prêt et des caisses populaires.

M. Dharsee 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 de fraude certifié en matière (CFE). Il suit actuellement un programme de maîtrise en histoire à l'Université York.

Mission et activités du Comité

Pendant le mandat de 2023-2024¹, le Comité :

- a accueilli trois nouveaux membres nommés par l'ARSF;
- a renforcé la gouvernance du Comité en adhérant à la nomination d'un vice président du Comité par l'ARSF;
- a établi six groupes de travail thématiques sur les sujets suivants :
 - le renforcement de la protection des consommateurs vulnérables;
 - la prise de contact et l'établissement de partenariats avec les défenseurs de l'intérêt public;
 - la régie des dépôts non réclamés détenus par les caisses populaires et les credit unions;
 - l'évaluation du Cadre de protection des titres pour les planificateurs financiers et les conseillers financiers de l'ARSF et de l'Outil de vérification des titres de compétence qui s'y rattache;
 - l'orientation des courtiers en hypothèques concernant le caractère adéquat des produits hypothécaires;
 - l'élimination des frais d'acquisition reportés dans la vente de produits d'assurance.

¹ Le Comité a modifié le calendrier de son exercice pour qu'il corresponde au cycle de planification des activités de l'ARSF. Afin de faciliter la transition de ses activités et de ses rapports à un exercice se terminant le 31 mars, le Comité a prolongé l'exercice 2023-2024 à 15 mois. À l'issue de ce mandat transitoire, le Comité retrouvera un cycle d'exercice de 12 mois.

- a participé à des réunions ponctuelles et à d'autres missions avec l'ARSF (par exemple, l'examen des questions du sondage intersectoriel mené auprès des consommateurs par l'ARSF en 2024; l'aperçu des résultats du sondage auprès des consommateurs de 2023; l'examen de la ligne directrice proposée en vue de promouvoir une solide culture prônant le professionnalisme et la conformité avec la loi au sein du secteur du courtage d'hypothèques);
- a dialogué avec le conseil d'administration de l'ARSF et a participé à des discussions soutenues avec la direction de l'ARSF lors de quatre autres réunions générales;
- a tenu avec le personnel de l'ARSF des réunions collaboratives de type «laboratoire stratégique» afin de participer à l'élaboration et l'articulation de possibles nouvelles initiatives stratégiques;
- a organisé une réunion avec d'autres autorités de réglementation et organisations vouées à la défense des consommateurs afin d'amorcer un dialogue sur le partage des perspectives liées aux défis et aux possibilités en matière de protection des consommateurs et d'explorer les collaborations possibles à l'avenir;
- a aidé à façonner l'orientation stratégique de l'ARSF par un mémoire écrit et une présentation à son conseil d'administration, puis par un mémoire de suivi en réponse à la consultation de l'ARSF sur son Énoncé des priorités proposé pour l'exercice 2024-2025.

Recommandations ayant eu une incidence sur l'orientation de l'ARSF

Les contributions du Comité ont influencé l'orientation de l'ARSF concernant plusieurs initiatives précises. Dans certains cas, l'ARSF a réagi à des contributions similaires de diverses sources, dont le Comité. Voici quelques exemples de l'incidence des travaux du Comité au cours du mandat 2023-2024 :

- Le projet de ligne directrice de l'ARSF sur l'évaluation de la convenance des produits hypothécaires, publié à des fins de consultation le 6 décembre 2023, comprend des éclaircissements sur les limites imposées aux maisons de courtage d'hypothèques quant au nombre de produits qu'elles peuvent vendre, la divulgation des conflits d'intérêts, y compris lorsque la transaction concerne des parties liées, et la communication aux clients des coordonnées de l'organisme de réglementation.

- La présentation et le contenu de l'[Outil de vérification des titres de compétence](#) de l'ARSF concernant les planificateurs et les conseillers financiers ont été fortement influencés par les suggestions du Comité, comme l'inclusion des noms d'emprunt des titulaires de titre de compétence et des antécédents disciplinaires.
- L'inclusion au projet de ligne directrice de l'ARSF sur les mises en garde publiques de détails supplémentaires sur la stratégie médiatique de l'ARSF.
- Afin d'améliorer l'accessibilité du site Web de l'ARSF par les consommateurs, l'ARSF a consulté divers intervenants, y compris le Comité, ce qui a donné lieu aux changements suivants :
 - Ajout au site Web d'une fonction « Google Translate », qui est maintenant active et utilisable par le public.
 - Mise en place d'une solution provisoire qui facilitera le téléchargement du formulaire de dépôt de plainte par les utilisateurs.
- L'ARSF a actualisé son Formulaire de plainte en ligne à l'intention des consommateurs pour faciliter l'ouverture et le remplissage du formulaire par les utilisateurs. Les mises à jour comprennent l'ajout d'une version « à imprimer seulement », une fonction de téléchargement automatique et l'actualisation des instructions pour la version remplissable.
- La conception de la proposition de règle et de ligne directrice sur les dépôts non réclamés, publiée pour consultation le 18 mars 2024, a été influencée par les contributions du Comité et d'autres intervenants sur divers sujets, notamment :
 - le traitement des intérêts sur les dépôts non réclamés pendant la période où l'ARSF les détient, jusqu'à ce que les dépôts soient réclamés;
 - les détails sur les taux de conversion de devises appliqués aux dépôts en devises étrangères détenus par les caisses;
 - le processus de localisation et de notification des membres des caisses par des méthodes traditionnelles (c.-à-d. courrier postal ou recommandé) en plus des méthodes électroniques;
 - la transmission à l'ARSF des preuves des tentatives des caisses pour localiser ou notifier les membres.

Collaborations et partenariats

En novembre 2023, le Comité a réuni un groupe d'experts en matière de protection des consommateurs pour des discussions en personne. Cette réunion, la première du genre, a rassemblé à Toronto 22 représentants de 13 autorités de réglementation



et groupes de défense des consommateurs, dont le Comité. Elle visait à entamer un dialogue sur les défis et les opportunités en matière de protection des consommateurs et à étudier les possibilités de collaboration entre les organisations.

Le groupe a discuté de la nature complexe des produits et services financiers, de la fragmentation des réglementations et des considérations commerciales contradictoires comme autant d'obstacles majeurs à l'amélioration des résultats pour les consommateurs. Les défis posés par ces obstacles font qu'il est difficile d'informer les consommateurs et de leur donner la capacité à prendre de meilleures décisions et à obtenir des résultats supérieurs.

Les participants ont présenté des solutions possibles à ces défis : tableaux de bord pour présenter l'information, amélioration des services de médiation, conseils supplémentaires aux consommateurs, renforcement de la défense des intérêts du public, recherches plus approfondies, etc. Le groupe a également reconnu qu'il restait beaucoup à faire pour renforcer la capacité des consommateurs, en particulier les plus vulnérables, à comprendre les produits financiers, les formulaires, les conditions, les services, les droits et les options qu'ils doivent gérer. Une discussion animée a eu lieu sur les dangers de transférer aux consommateurs la charge ou la responsabilité de l'éducation financière.

Cette rencontre, la première du genre dans le secteur des services financiers depuis de nombreuses années, a été accueillie par les participants comme un point de départ utile au développement d'une communauté de pratique dans le domaine de la protection des consommateurs de services financiers.

Autres échanges avec l'ARSF

Le Comité a tenu quatre réunions générales pendant la période de 15 mois qui s'est terminée le 31 mars 2024. Il a rencontré treize équipes différentes de l'ARSF pour discuter d'une grande variété de sujets, notamment ceux décrits dans la section suivante. Les résumés de toutes les réunions du Comité sont consultables sur [cette page](#) du site Web de l'ARSF.

Sujets intersectoriels

Planification et priorités stratégiques : Le Comité a rencontré le conseil d'administration de l'ARSF en mai 2023 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, le Comité a proposé que l'ARSF se concentre sur l'autonomisation des consommateurs par l'éducation. Le Comité a ensuite transmis à l'ARSF, en guise de suivi, [un mémoire écrit](#) en réponse à sa demande de commentaires sur sa proposition d'Énoncé des priorités pour 2024-2025.

Groupe de travail pour les consommateurs vulnérables : Poursuivant la contribution du Comité sur la démarche adoptée par l'ARSF pour identifier et soutenir les consommateurs vulnérables, le groupe de travail s'est réuni pour donner des conseils concernant le plan de l'ARSF visant à renforcer la protection des consommateurs vulnérables avant sa publication par l'ARSF aux fins de consultation publique le 8 janvier 2024.

L'ARSF a également [publié plusieurs rapports](#) décrivant les résultats liés aux consommateurs vulnérables qui sont issus des sondages menés auprès des consommateurs au début de 2023 sur l'assurance automobile, les conseils financiers et le courtage en hypothèques. Le Comité a reçu un compte rendu des résultats des sondages, a discuté des enseignements pouvant être tirés des données et a suggéré de futurs sujets à examiner.

Application de la réglementation fondée sur des principes : Le Comité s'est entretenu avec l'ARSF concernant son approche de réglementation fondée sur des principes afin de comprendre le fonctionnement des mesures d'application dans le cadre d'une telle approche. Le Comité a exprimé la nécessité de compléter ces principes par des règles et des orientations claires afin de préciser les résultats attendus par l'ARSF, tant pour les consommateurs que pour les secteurs réglementés.

Cadre pour l'information des consommateurs et activités connexes en 2023 2024 : Tout au long de l'exercice, 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 2023-2024. L'ARSF a planifié et publié plusieurs campagnes sur des thèmes précis, notamment :

- l'Outil de vérification des titres de compétence des planificateurs financiers et conseillers financiers
- la Journée de sensibilisation à la retraite
- les courtiers en hypothèques/prêts privés
- les agents d'assurance-vie

Sujets particuliers à certains secteurs



Assurance automobile : L'ARSF a consulté le Comité pour obtenir son avis sur un projet de règle visant à soutenir la mise en place d'un service de signalement des fraudes à l'assurance automobile. Elle a également demandé l'avis du Comité sur plusieurs propositions liées à sa stratégie de réforme de la réglementation de la souscription et des taux d'assurance automobile, notamment :

- l'élaboration d'un outil de comparaison des taux;
- l'actualisation proposée de documents liés à l'assurance automobile;
- l'étude des expériences des consommateurs en matière d'assurance automobile



Assurance vie et assurance santé : L'ARSF a tenu le Comité informé de l'élaboration d'une règle concernant les fonds distincts en vertu de la *Loi sur les assurances*. Le Comité a fait part de ses perspectives sur la question par l'intermédiaire d'un groupe de travail spécifique. La règle proposée vise à s'aligner sur les exigences énoncées dans les orientations nationales établies par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance. Cette harmonisation a pour objet de renforcer la protection des consommateurs et de relever les défis associés aux fonds existants sur le marché.



Règle sur les dépôts non réclamés : L'ARSF a sollicité les commentaires du Comité au sujet d'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 transmis ses observations sur le contenu et les détails de la règle par l'entremise d'un groupe de travail thématique avant la publication de la règle proposée par l'ARSF aux fins de consultation le 18 mars 2024.

Réflexions de membres du Comité



«Le Comité m'a permis de travailler avec un groupe de collègues informés et motivés pour rendre le secteur des services financiers de l'Ontario plus accessible et plus sûr pour les consommateurs.»

- Harvey Naglie



«Le bénévolat au sein du Comité est pour moi une expérience très positive qui permet de se pencher sur des questions de réglementation dont s'occupent les cadres supérieurs de l'ARSF et de fournir des commentaires s'y rapportant. Cette approche collaborative unique protège les intérêts des consommateurs de l'Ontario.»

- Zahir Dharsee

«L'ARSF s'est clairement engagée à faire en sorte que les perspectives et la voix des consommateurs soient sollicitées et prises en compte dans son programme d'élaboration des politiques, ses campagnes d'éducation et ses activités de liaison avec les communautés vulnérables. Le Bureau de la protection des consommateurs est l'un des meilleurs organismes de réglementation de sa catégorie.»

- Lucy Becker

«La culture de l'ARSF repose sur une volonté d'amélioration et une passion pour la connaissance, qui se sont manifestées dans toutes les interactions que j'ai eues avec les membres de l'organisation. À chaque niveau, l'ARSF est désireuse d'en apprendre davantage sur les expériences des consommateurs et sur la meilleure façon de protéger et de faciliter leurs activités relevant de son mandat. C'est un privilège de participer au Comité consultatif des consommateurs et je suis enthousiasmée par le travail en cours à l'ARSF.»

- Julie Kuzmic