

Des études pour aider l'ARSF à mieux comprendre les consommateurs et la sensibilisation

L'ARSF publie le rapport de sa grande enquête intersectorielle de 2024

Le rapport de recherche auprès des consommateurs intersectoriel biennal de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) (le « rapport ») donne un aperçu de l'expérience des consommateurs, de leur engagement et de leurs attitudes à l'égard des secteurs réglementés de l'ARSF. Les résultats de cette étude serviront de base aux efforts de réglementation et de supervision de l'ARSF visant à améliorer les résultats pour les consommateurs.¹

Dans le cadre de cette étude, on a interrogé plus de 4 000 répondants au printemps 2024 à partir d'un échantillon représentatif des adultes en Ontario. Les secteurs réglementés couverts sont l'assurance habitation et l'assurance des locataires, l'assurance-vie et l'assurance-maladie, le courtage hypothécaire, les caisses populaires² et les régimes de retraite.

Principaux points à retenir

La confiance des consommateurs a augmenté par rapport aux niveaux de 2022, mais les résultats ne sont pas répartis uniformément entre tous les consommateurs

- La satisfaction et la confiance des consommateurs ont augmenté dans tous les secteurs réglementés couverts par l'enquête.
- À l'instar des résultats du rapport de 2022, les consommateurs très vulnérables (définis ci-dessous) font moins confiance aux institutions financières, y compris à de nombreux secteurs réglementés, et sont moins susceptibles d'être satisfaits des produits et services qu'ils reçoivent, en particulier en ce qui concerne l'assurance habitation et l'assurance des locataires, et les caisses populaires. L'écart de satisfaction s'est considérablement réduit dans les secteurs de l'assurance-vie, de l'assurance-maladie et du courtage hypothécaire.

¹ Le terme « consommateurs » comprend le public, les membres des caisses populaires, les bénéficiaires des régimes de retraite.

² Aux fins du présent document, l'expression « caisses populaires » désignera également les credit unions.

- Les consommateurs vulnérables sont plus susceptibles de ne pas avoir confiance dans leur connaissance des produits et services, les lacunes variant selon le secteur réglementé.

La vulnérabilité a augmenté dans tous les secteurs

- Entre 2022 et 2024, la part des consommateurs très vulnérables et modérément vulnérables est passée de 20 % à 33 %.
- L'ARSF mesure la vulnérabilité en fonction de quatre facteurs : les événements de santé (p. ex., une blessure physique); les capacités financières (p. ex., le niveau de littératie financière); les événements de la vie et les expériences vécues (p. ex., un événement marquant comme un divorce); et la résilience financière (p. ex., si un ménage a un niveau d'épargne suffisant pour résister aux chocs financiers). Des variations de ces facteurs peuvent accroître le risque pour un consommateur d'être victime de mauvais traitements, de difficultés ou de préjudices financiers. Les événements ou facteurs de santé, les capacités financières, ainsi que les événements de la vie et les expériences vécues ont été à l'origine de la vulnérabilité entre 2022 et 2024.
- La persistance de taux d'intérêt plus élevés qu'à l'accoutumée a un impact sur les consommateurs de l'Ontario. Par exemple, 3 répondants sur 10 ont déclaré avoir travaillé avec un courtier en prêts hypothécaires pour obtenir un prêt hypothécaire auprès d'un prêteur non traditionnel (cependant, 6 sur 10 ont reçu une explication sur la manière de revenir à un prêt hypothécaire auprès d'un prêteur traditionnel).

La confiance des consommateurs reste corrélée à la connaissance de l'autorité de régulation

- Les consommateurs qui ont confiance dans leur connaissance des produits et services de leur secteur sont plus susceptibles de croire qu'il existe un organisme de réglementation pour le secteur, alors que la majorité des consommateurs qui n'ont pas confiance sont moins susceptibles de connaître l'autorité de régulation.
- La connaissance de l'autorité de régulation (à la fois la connaissance générale et la capacité spontanée à nommer la FSRA en tant qu'autorité de régulation) a augmenté de manière significative entre 2022 et 2024.

Mettre à profit nos recherches

Regardons en arrière

Le rapport s'appuie sur des recherches auprès des consommateurs antérieures de l'ARSF (veuillez consulter la [page Recherche auprès des consommateurs](#) de l'ARSF pour voir les rapports de recherche antérieurs). En examinant le rapport par rapport à ces résultats antérieurs, l'ARSF a été en mesure de cerner les tendances des expériences des consommateurs qui ont un lien avec ses engagements et priorités passés, notamment :

- **Sensibiliser les consommateurs à l'existence de l'autorité de régulation.** Le rapport de 2022 a révélé que la connaissance spontanée de l'ARSF était faible; de nombreux répondants ne savaient pas du tout qu'il existe une autorité de régulation du secteur financier. Au cours des deux dernières années, l'ARSF a renforcé ses efforts de sensibilisation des consommateurs au moyen de diverses initiatives visant à accroître la sensibilisation et la compréhension des consommateurs dans les secteurs des services financiers qu'elle réglemente. Le rapport de 2024 a révélé que la sensibilisation à l'ARSF s'est améliorée et qu'une majorité des répondants de tous les secteurs croyaient qu'il y avait une autorité de régulation pour leur secteur.
- **Hypothèques privées – augmentation de la considération des stratégies de sortie.** L'[étude de 2023 de l'ARSF sur le courtage hypothécaire](#) a révélé que 43 % des personnes qui ont emprunté par l'entremise d'une société de crédit privée ou d'un prêteur privé individuel n'avaient pas de stratégie de sortie en place pour les aider à retourner à un prêt hypothécaire plus traditionnel. Les consommateurs vulnérables sur le plan financier pourraient être plus touchés par les risques potentiels associés à un prêt hypothécaire privé. Par conséquent, l'ARSF a fait des prêts hypothécaires privés, y compris la prise en compte adéquate des stratégies de sortie pour permettre aux consommateurs de revenir à un prêteur traditionnel, une priorité clé de son plan de surveillance du secteur du courtage hypothécaire ces dernières années pour aider à protéger les consommateurs vulnérables. Les conclusions du rapport de 2024 indiquent que les consommateurs vulnérables sont plus susceptibles de déclarer avoir discuté d'une stratégie de sortie avec leur courtier hypothécaire, ce qui est un développement positif conforme aux résultats que l'ARSF cherche à obtenir grâce à son plan de supervision et à ses activités de sensibilisation des consommateurs.

Regardons vers l'avenir

L'ARSF utilisera les résultats pour éclairer l'élaboration des futurs plans de supervision du déroulement ainsi que des programmes de sensibilisation à venir. Les domaines d'intérêt particuliers que l'ARSF explorera en fonction des résultats comprennent :

- **Réclamations de l'assurance habitation et de l'assurance des locataires.** Le rapport a révélé que les réclamations de l'assurance habitation présentées par les répondants à l'enquête ont presque triplé depuis 2022. Le rapport a également indiqué que, conformément à la recherche effectuée par l'ARSF dans d'autres secteurs, les consommateurs vulnérables

étaient les plus susceptibles de faire face à des difficultés. L'ARSF tiendra compte des conclusions du rapport dans le contexte du Cadre de surveillance des pratiques de l'industrie pour l'assurance IARD, dont la publication est prévue pour 2025, afin de s'assurer que ses travaux futurs ciblent les secteurs qui présentent le plus grand risque de préjudice aux consommateurs.

- **Campagne de sensibilisation** aux régimes de retraite. L'ARSF continuera d'explorer la façon dont les participants aux régimes de retraite peuvent mieux participer à leurs régimes au cours des diverses étapes de leur vie, jusqu'à la retraite. L'ARSF utilisera les conclusions du rapport liées à l'expérience des participants aux régimes de retraite pour combler les lacunes en matière de connaissances et de participation.
- **Risque croissant de fraude.** L'augmentation de la fraude financière est une autre préoccupation à l'étude à l'ARSF, qui a pris des mesures pour répondre à cette préoccupation pour le secteur du courtage hypothécaire, notamment la [ligne directrice Détection et prévention de la fraude hypothécaire](#) publiée en septembre 2023. L'ARSF utilisera les résultats d'un sondage auprès des consommateurs vulnérables pour éclairer la planification des activités de supervision, y compris celles qui ont trait aux risques financiers et aux préjudices liés à la fraude.
- **Hypothèques privées.** Le plan de supervision du secteur du courtage hypothécaire de l'ARSF pour 2024-2025 exige une surveillance continue des pratiques de courtage hypothécaire en ce qui concerne les hypothèques privées. L'ARSF utilisera les conclusions du rapport liées aux expériences des consommateurs avec les hypothèques privées (p. ex., si les consommateurs ont déclaré avoir reçu ou non des options, une explication de la convenance d'un produit ou une discussion sur une stratégie de sortie) pour appuyer ses activités de supervision actuelles et son plan de surveillance du secteur du courtage hypothécaire pour 2025-2026.

La recherche par sondage est l'un des nombreux éléments dont l'ARSF tient compte dans son processus de planification. Les entités réglementées, les associations de l'industrie et les défenseurs des consommateurs devraient examiner le rapport pour déterminer leurs propres points de vue.