

ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



Comité consultatif des consommateurs de l'ARSF Rapport annuel de l'exercice financier

2024-2025



Ontario

Aperçu

Le Comité consultatif des consommateurs (le « Comité ») fournit des commentaires du point de vue des consommateurs à l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF). Il agit à titre d'organe consultatif auprès de l'ARSF par l'intermédiaire du Bureau de la protection des consommateurs de l'ARSF, lequel fournit des services de secrétariat et d'assistance au Comité consultatif et en assure la direction.

Le Comité :

- agit à titre d'organe consultatif qui fournit le point de vue des consommateurs sur les questions et les initiatives en matière de politiques et de réglementation;
- détermine les sujets et les enjeux émergents pertinents relevant du mandat de l'ARSF qui pourraient bénéficier d'une sensibilisation ou d'une éducation auprès des consommateurs; et
- 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 apprendre davantage sur le Comité, veuillez consulter la page Web [Comité consultatif des consommateurs](#) sur le site Web de l'ARSF. Cette page comprend de l'information sur le mandat et les membres du Comité, ainsi que les résumés de ses réunions et ses rapports annuels.



Message de la présidente



Notre mandat 2024-2025 marque la cinquième année au cours de laquelle le Comité consultatif des consommateurs fournit à l'ARSF le point de vue des consommateurs. C'était également ma dernière année en tant que présidente du Comité.

Au cours de cette période, y compris pendant mes trois années en tant que présidente, j'ai eu le privilège de collaborer avec plus de 20 autres défenseurs des droits des consommateurs dévoués au sein du Comité. Ensemble, nous avons écouté, appris et partagé nos expériences en mettant l'accent sur trois piliers de la protection des consommateurs : le règlement des différends, l'accessibilité et l'inclusion et l'autonomisation par la connaissance. Nous avons également mis en place un modèle de collaboration avec l'ARSF à différentes étapes de son travail, notamment l'exploration préliminaire d'idées dans le cadre de réunions innovantes du laboratoire politique, des discussions approfondies au sein de groupes de travail thématiques, ainsi que des discussions et des échanges d'informations plus officiels lors de réunions plénières avec la direction de l'ARSF et d'une réunion annuelle avec le conseil d'administration de l'ARSF.

En repensant à mon mandat, je suis particulièrement reconnaissante des efforts que nous avons déployés pour développer les activités du Comité et renforcer sa réputation en tant qu'ardent défenseur des droits des consommateurs dans l'espace réglementaire. Nous avons établi le Comité comme une source crédible et durable de conseils axés sur les consommateurs pour l'ARSF grâce à plusieurs initiatives, notamment huit groupes de travail thématiques et sept soumissions écrites. Nous avons participé aux consultations menées par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et les Organismes canadiens de réglementation en assurance, ainsi que par le ministère des Finances de l'Ontario.

Ces réalisations reflètent l'engagement du Comité à promouvoir les intérêts de consommateurs diversifiés dans tous les secteurs réglementés de l'ARSF. Je tiens à remercier mes collègues membres du Comité pour leur participation active et pour avoir exprimé leurs points de vue sur une grande diversité d'enjeux auxquels l'ARSF est confrontée dans son rôle d'organisme de réglementation des services financiers. Je tiens à remercier les membres sortants Chris Robinson, Todd White et Udia Umoette pour le temps et les efforts qu'ils ont consacrés au Comité tout au long de leur mandat. Je remercie tout particulièrement Harvey Naglie pour son apport inestimable en tant que vice-président du Comité.

Je tiens à remercier sincèrement Mark White pour son leadership et le soutien offert au Comité pendant son mandat à titre de directeur général et à souhaiter la bienvenue au nouveau directeur général de l'ARSF, Dexter John, qui s'appuiera sur les réalisations antérieures afin de permettre à l'ARSF de continuer de remplir son mandat et d'obtenir des résultats positifs pour les Ontariens.

Je suis toujours impressionnée et fière du travail accompli par le Comité et l'ARSF visant à aider les consommateurs ontariens à vivre la meilleure expérience possible dans ces secteurs réglementés.

Laura Tamblyn Watts
Présidente du Comité consultatif des consommateurs 2024-2025

Membres du Comité pour l'exercice 2024-2025

Laura Tamblyn Watts (présidente)

M^{me} Tamblyn Watts est une avocate spécialisée dans les politiques publiques cumulant plus de 20 ans d'expérience dans les secteurs du vieillissement de la population, des finances et de la protection des handicapés ainsi que 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 sans 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 est professeure adjointe 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 est un défenseur des consommateurs. Il travaille dans le secteur des services financiers de l'Ontario depuis plus de 40 ans, dans les secteurs public et privé, notamment comme conseiller principal en politiques pour la Division des politiques en matière de services financiers du ministère des Finances de l'Ontario.

Lucy Becker

M^{me} Becker est vice-présidente des affaires publiques et des politiques à l'Office de réglementation des maisons de retraite. Elle a antérieurement fait partie des équipes de la haute direction de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (maintenant l'Organisme canadien de réglementation des investissements) et du Barreau du Haut-Canada (maintenant le Barreau de l'Ontario). Elle siège également au Comité consultatif des consommateurs de l'Office de la sécurité des installations électriques.

M^{me} Becker siège également aux conseils d'administration de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario et de l'Autorité des services funéraires et cimetières de l'Ontario au sein desquels elle défend activement le point de vue des consommateurs.

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

Ellen Bessner

M^{me} Bessner est associée au cabinet Babin Bessner Spry LLP et possède plus de 25 ans d'expérience. Elle est spécialisée dans les contentieux relatifs aux valeurs mobilières. Outre son travail en tant qu'avocate plaidante, elle est l'auteure du livre *Advisor at Risk: a roadmap to protecting your business et sa suite Communication at Risk: how to bridge the client-advisor gap to protect and grow your business*. Ellen possède une vaste expérience et expertise dans la prestation de conseils aux inscrits sur la façon de collaborer efficacement avec les investisseurs âgés. Ellen offre aussi de façon habituelle des programmes de formation et d'éducation sur un éventail de questions de responsabilité, d'éthique et de conformité pour les conseillers, y compris les risques auxquels font face les clients vulnérables et la façon de contribuer à réduire ces risques.

Leeann Corbeil

M^{me} Corbeil est cheffe du développement des affaires d'iScope Concussion and Pain Clinics, un important fournisseur de soins interdisciplinaires pour les commotions cérébrales. Elle compte plus de 20 ans d'expérience dans le développement et l'exploitation d'entreprises dans divers domaines médicaux.

En dehors de son rôle chez iScope, Leeann se passionne pour le service à la collectivité et la promotion de la sensibilisation et du soutien à la douleur chronique et aux lésions cérébrales. À l'heure actuelle, Leeann est présidente du conseil d'administration de la National Chronic Pain Society et de la Hamilton Brain Injury Association. Par l'entremise de ces organismes sans but lucratif, elle met à profit ses solides compétences en relations publiques et en marketing pour recueillir des fonds, accroître la visibilité et favoriser les partenariats afin d'aider les personnes vivant avec la douleur chronique et les lésions cérébrales.

Zahir Dharsee

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

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

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

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

Peter A. D'Iorio

M. D'Iorio est fondateur, chef de la direction et consultant principal chez BPI Consultancy Ltd. depuis juillet 2014. BPI est une société de conseil qui offre des services de consultation pour les affectations portant sur des questions liées à la conception et au financement de régimes d'avantages sociaux collectifs et de retraite.

Avant juillet 2014, il était directeur chez Mercer (Canada) Limited, où il coordonnait l'intégration de Sedgwick Noble Lowndes au sein de l'organisation Mercer. Chez Mercer, il a fourni des conseils stratégiques sur la conception et le financement de régimes d'avantages sociaux et de retraite collectifs à de nombreux clients importants de l'entreprise. Au cours de ses plus de 30 années d'expérience, il a travaillé dans le domaine des fusions et des acquisitions ainsi que de la restructuration des régimes d'avantages sociaux actifs et des régimes d'avantages sociaux des retraités afin d'optimiser les régimes d'avantages sociaux et de prestations de retraite collectifs des employeurs pour améliorer les résultats et réduire les coûts.

Avant d'acquérir 40 ans d'expérience en consultation, il a occupé pendant près de 15 ans des postes de cadre supérieur chez deux des plus grands assureurs au monde dans le domaine des pensions et des avantages sociaux (Prudential et Aetna).

Ninette Ibañez

M^{me} Ibañez est une professionnelle principale en technologie de l'information/gestion qui fournit des services de consultation, de conseil et de prestation dans de multiples secteurs (services financiers, développement de logiciels, distribution alimentaire, mines, immobilier) et diverses organisations, très spécialisée dans le large éventail de données. Au cours des dernières années, elle a fait valoir avec vigueur la protection des consommateurs.

Terri Williams Kinghorn

M^{me} Williams Kinghorn est une spécialiste de la littératie financière qui compte plus de 30 ans d'expérience dans les services financiers. Elle a occupé divers postes de direction, dont ceux de présidente du Fonds pour l'éducation des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario (CVMO) et de vice-présidente de la responsabilité sociale des entreprises à la Banque Scotia. Elle a également siégé au conseil d'administration de Credit Canada pendant plus de 20 ans et à la Fondation canadienne d'éducation économique pendant plus d'une décennie.

Terri, qui est maintenant à la retraite et qui vit à Lakefield, en Ontario, continue d'offrir de l'éducation financière personnelle aux Canadiens et à des bénévoles pour défendre les intérêts des aînés. Elle siège au Comité consultatif d'experts pour les personnes âgées de la CVMO, ainsi qu'au conseil d'administration bénévole de la Société Alzheimer de Peterborough, Kawartha Lakes, Northumberland et Haliburton et de l'Abbeyfield House Society of Lakefield.

Julie Kuzmic

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

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

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 renommée internationale 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.

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.

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.

Mission et activités du Comité

Au cours du mandat de 2024-2025, le Comité :

- a accueilli cinq nouveaux membres;
- a participé à huit 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 des professionnels des finances de l'ARSF et de l'Outil de vérification des titres de compétence qui s'y rattache; l'examen du cadre d'examen des plaintes de l'ARSF;
 - l'élimination des frais d'acquisition reportés dans la vente de produits d'assurance;
 - reforming in automobile insurance rating and underwriting,

- la réforme de la souscription et de la tarification de l'assurance automobile;
 - l'amélioration de la culture et de la continuité du Comité.
- a présenté au conseil d'administration de l'ARSF ses recommandations quant aux priorités en matière de protection des consommateurs;
 - a participé à des discussions soutenues avec la direction de l'ARSF lors de quatre réunions générales;
 - a organisé avec le personnel de l'ARSF deux réunions collaboratives de type « laboratoire stratégique » afin de participer à l'élaboration et à l'articulation de possibles nouvelles initiatives stratégiques;
 - a participé à une consultation menée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et les Organismes canadiens de réglementation en assurance au sujet de leur directive consolidée sur les fonds distincts;
 - a participé à deux consultations menées par le ministère des Finances :
 - table ronde avec les intervenants afin d'appuyer l'examen législatif de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*
 - table ronde avec les intervenants au sujet du cadre de l'Ontario pour les Agents généraux gestionnaires d'assurance-vie et d'assurance santé et les modifications législatives proposées à la *Loi sur les assurances*;
 - 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 2025-2026; et
 - a présenté sept autres [mémoires](#) écrits à l'ARSF sur des sujets liés à l'assurance automobile, à l'assurance-vie, au courtage hypothécaire et à la réglementation axée sur des principes;

Échanges avec l'ARSF

Le Comité a rencontré le conseil d'administration de l'ARSF et a tenu quatre réunions générales pendant la période de 12 mois qui s'est terminée le 31 mars 2025. Il a rencontré différentes équipes au sein de l'ARSF afin de discuter d'une grande variété de sujets, y compris ceux décrits dans la section qui suit. 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 2024 pour une discussion stratégique sur l'orientation de l'ARSF et son mandat de protection des consommateurs. Le Comité a donné son avis sur le cadre réglementaire axé sur des principes de l'ARSF, le contexte financier et les risques pour les consommateurs, ainsi que des commentaires sur la façon dont l'ARSF mesure les résultats positifs pour les consommateurs. Le Comité a réclamé une collecte et une analyse de données plus robustes, en mettant l'accent sur les indicateurs de résultats pour les consommateurs. Le Comité a ensuite transmis à l'ARSF, en guise de suivi, [un mémoire écrit](#) (anglais seulement) au sujet de sa proposition d'Énoncé des priorités pour 2025-2026.

Le Comité a discuté avec la haute direction et le conseil d'administration de l'ARSF de divers domaines de risques émergents et d'enjeux touchant les consommateurs en Ontario. Ces domaines comprennent notamment le courtage hypothécaire, l'assurance automobile, la conformité des agents d'assurance-vie, la sensibilisation et la prévention des activités illicites comme le blanchiment d'argent, la cybersécurité et les questions de confidentialité. Ils ont également discuté de l'importance de s'assurer que les planificateurs et les conseillers financiers informent adéquatement les consommateurs des risques liés aux produits financiers.

Recherche sur les consommateurs : Le Comité a rencontré l'ARSF pour donner ses commentaires sur sa démarche concernant l'élaboration du prochain programme de recherche sur les consommateurs de l'ARSF. Le Comité a suggéré que l'ARSF adopte une matrice classique de gestion axée sur le risque qui comprend la probabilité des pertes et l'ampleur des pertes afin de prioriser les sujets de recherche et de se concentrer sur la recherche qualitative pour atteindre les cohortes de consommateurs plus jeunes et plus vulnérables.

L'ARSF a également publié un [rapport](#) présentant les conclusions de sondages auprès

des consommateurs menés au début de 2024 concernant les résultats en matière de sensibilisation et de confiance des consommateurs lorsqu'ils font appel aux services de personnes utilisant les titres de planificateur financier et de conseiller financier. 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.

Le Comité a aussi fortement encouragé l'ARSF à adopter une approche de données ouvertes pour les résultats de recherche.

Ligne directrice sur la gestion des risques liés aux technologies de l'information :

L'ARSF a présenté au Comité sa ligne directrice sur les pratiques et les normes attendues pour les secteurs réglementés en matière de gestion des risques informatiques, de traitement des atteintes de sécurité et de signalements de tels incidents à l'ARSF. Ces informations sont utilisées pour effectuer des signalements et détecter les cyberattaques. Le Comité a fait remarquer que le caractère volontaire des signalements laisse de nombreuses lacunes qui pourraient nuire aux consommateurs.

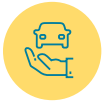
Règlement des plaintes : Cadre stratégique et pratiques exemplaires : Le Comité a reçu un compte rendu sur le Cadre et a fourni des commentaires pour appuyer le processus d'examen de l'ARSF. Le Comité a recommandé que le cadre révisé comprenne la collecte et la communication régulières de données sur les plaintes à l'ARSF. Ceci soutiendrait l'évaluation continue du cadre et aiderait à déterminer les tendances émergentes. Le Comité a déclaré qu'un cadre de traitement des plaintes axé sur le consommateur devrait viser à rationaliser et à simplifier le processus de plainte afin d'obtenir des résultats positifs pour les consommateurs.

Cadre pour l'information des consommateurs et activités connexes en 2024-2025 :

L'ARSF a présenté au Comité les résultats de ses campagnes d'information de l'exercice précédent et a sollicité ses commentaires sur le cadre et les activités d'éducation des consommateurs prévues. Au cours de l'exercice financier 2024-2025, l'ARSF a planifié et publié plusieurs campagnes sur des thèmes précis, notamment :

- les prêts hypothécaires privés
- le marketing des moteurs de recherche automatiques
- la Journée de sensibilisation à la retraite
- le Fonds de réserve d'assurance-dépôts
- la concurrence en matière d'assurance automobile

Sujets particuliers à certains secteurs



Assurance automobile : L'ARSF a consulté le Comité pour obtenir son avis sur la Ligne directrice sur la surveillance de la tarification et de la souscription de l'assurance automobile et les options de réforme de l'assurance automobile proposées, notamment :

- les modifications proposées à l'Analyse des lignes directrices de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales (AIAL);
- l'Analyse du cadre des fournisseurs de services de santé (FSSS); et
- l'Analyse du Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (DRSSAA).

Le Comité a présenté une soumission écrite en réponse aux consultations publiques suivant sa rencontre avec l'équipe de l'assurance automobile de l'ARSF.



Planificateurs et conseillers financiers : L'ARSF a sollicité l'avis du Comité sur son évaluation du nouveau Cadre de protection des titres de professionnels des finances. Les points précis discutés incluaient la manière d'améliorer la confiance des consommateurs à l'égard du Cadre et le rôle du secteur dans l'éducation des consommateurs. La discussion a principalement porté sur la transmission d'informations aux consommateurs en langage clair et dans plusieurs langues, et le Comité a souligné qu'une sensibilisation et une éducation accrues renforceraient la confiance des consommateurs et leur donneraient les outils et les informations nécessaires pour prendre des décisions éclairées.



Assurance habitation : L'ARSF a présenté au Comité les conclusions de son [Rapport de l'examen thématique de l'assurance habitation](#). En s'appuyant sur ces conclusions, un membre du Comité a écrit un article qui a été diffusé dans son journal communautaire local. Le Comité a exprimé son intérêt à soutenir l'ARSF dans ses initiatives du secteur de l'assurance IARD afin d'obtenir de meilleurs résultats pour les consommateurs.



Assurance-vie et assurance santé : L'ARSF a reçu un compte rendu au sujet du [Rapport de supervision des agents d'assurance-vie et d'assurance santé](#). Le rapport est basé sur des données recueillies dans le cadre des activités de surveillance de la l'ARSF et comprend des catégories d'inconduite des agents ainsi que des données sur le volume des plaintes. Ces données sont utilisées pour vérifier la conformité des agents d'assurance-vie et serviront à élaborer un nouveau cadre de surveillance. Le Comité a noté que l'établissement de normes et d'attentes claires et applicables pour le secteur, ainsi que l'inclusion d'exigences en matière de déclaration, renforceront la protection des consommateurs et garantiront leur application.

Réflexions de membres du Comité



« Nous remercions la direction de l'ARSF, en particulier le Bureau de la protection des consommateurs, pour son soutien continu et l'engagement direct du Comité sur des questions importantes pour les consommateurs. Il est réconfortant de savoir que la voix des consommateurs est véritablement prise en compte et entendue à l'ARSF. Il en résulte une élaboration des politiques davantage axée sur les consommateurs, des normes réglementaires plus efficaces et cohérentes, ainsi que des décisions plus éclairées de la part des consommateurs. »

-- Lucy Becker

« J'ai beaucoup aimé représenter la voix des consommateurs au cours de ma première année au sein du CCC de l'ARSF. J'ai participé activement à plusieurs réunions et consultations de groupes de travail et je suis très reconnaissante au personnel de l'ARSF d'avoir pris le temps d'écouter le point de vue des consommateurs. Nous tenons à remercier le personnel du Bureau de la protection des consommateurs de nous avoir maintenus à jour, sur la bonne voie et mobilisés dans l'objectif de protéger les consommateurs de services financiers de l'Ontario. »

-- Terri Williams Kinghorn

