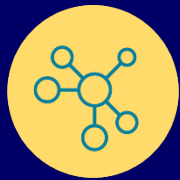


ARSF

Autorité ontarienne de réglementation
des services financiers



www.fsrao.ca/fr



Rapport sur l'application de la loi de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie

2022-2024

25 Sheppard Avenue West
Suite 100
Toronto ON
M2N 6S6
Telephone: 416-250-7250
Toll free: 1-800-668-0128

25, avenue Sheppard Ouest
Bureau 100
Toronto (Ontario)
M2N 6S6
Téléphone : 416-250-7250
Sans frais : 1 800 668-0128

Table des matières

Synthèse.....	4
Délivrance des permis.....	6
Le processus de délivrance des permis.....	7
Faits saillants concernant la délivrance des permis.....	8
Outils améliorés pour la délivrance des permis.....	8
Nouvelles catégories de permis dans le secteur des hypothèques.....	9
Ligne directrice.....	9
Demandes traitées.....	10
Résultats sectoriels.....	11
Sociétés de prêt et de fiducie.....	11
Sociétés coopératives (coopératives).....	12
Associations de services hospitaliers et médicaux prépayés.....	12
Compagnies d'assurance.....	12
Fournisseurs de services de santé (FSS).....	13
Maisons de courtage d'hypothèques et administrateurs d'hypothèques.....	13
Résultats en matière de délivrance des permis – demandes transmises au palier d'intervention supérieure.....	14
Autres résultats en matière de délivrance de permis.....	16
Remise du permis.....	16
Lettres d'avertissement.....	16
Équipe d'action pour la surveillance des pratiques de l'industrie.....	18
Décisions mises en œuvre liées à la conformité.....	18
Décisions prises liées à la conformité.....	20
PA imposées par processus sommaires.....	20
PA générales.....	21
Délivrance des permis : examens de l'aptitude.....	22
Lettres d'avertissement.....	23
Autres décisions.....	23
Transmission au palier d'intervention supérieur à des fins d'application de la loi.....	25
Application de la loi.....	25
Le processus d'application de la loi.....	25

Thèmes des mesures d’application de la loi	26
Initiatives clés en matière d’application de la loi.....	27
Mesures d’application de la loi.....	28
a) Transmission au palier d’intervention supérieur à des fins d’application de la loi	28
b) Enquêtes.....	29
c) Mesures d’application engagées.....	29
d) Mesures d’application conclues.....	30
Pénalités d’application.....	31

Synthèse

Le Rapport sur l'application de la loi de la Division de la délivrance des permis et de la surveillance des pratiques de l'industrie 2022-2024 rend compte de façon détaillée des efforts déployés en continu par l'ARSF pour s'assurer que, dans les secteurs réglementés, seuls des particuliers et des entreprises aptes à être titulaires se voient délivrer un permis.

Ce rapport témoigne également des progrès constants réalisés par l'ARSF, à l'appui de ses mandats législatifs, pour protéger les consommateurs, maintenir des normes élevées de conduite professionnelle et prévenir toute activité trompeuse ou frauduleuse dans le secteur des services financiers de l'Ontario.

En rendant compte publiquement de son travail, l'ARSF promeut la transparence et renforce la confiance des consommateurs en leur assurant de faire affaire avec des professionnels en règle.

Assurez-vous de lire l'intégralité du rapport et tenez-vous informés de nos règles, lignes directrices et publications.

Faits saillants

- Obtention de résultats comme des suspensions de permis, des conditions, des renoncements ou des retraits de demande, lors de 282 examens de l'aptitude à détenir un permis.
- Imposition de conditions à 186 permis en raison de problèmes d'aptitude.
- Renforcement des mesures d'application ayant conduit à l'imposition de pénalités pour un total de 1,7 million de dollars.

Repérer les problèmes d'aptitude : un travail d'équipe

Repérer les problèmes d'aptitude est une responsabilité conjointe qui appartient tant à l'industrie qu'à l'organisme de réglementation. Par conséquent, le premier niveau de contrôle intervient au moment où les titulaires de permis évaluent l'aptitude des candidats à détenir un permis, lors du processus de recrutement et d'embauche au sein de leur structure.

L'ARSF procède ensuite à un autre contrôle, au moment où les particuliers et les entreprises lui soumettent leur demande de permis. Lors du traitement, les demandes qui soulèvent des préoccupations en matière d'aptitude sont transmises au palier d'intervention supérieur pour un examen approfondi. À l'issue de cet examen, le permis peut être refusé ou délivré sous certaines conditions.

L'ARSF a constaté que la plupart des titulaires de permis agissent avec intégrité et assument leurs responsabilités avec sérieux. En 2023-2024, l'équipe de délivrance des permis a transmis 133 fichiers à d'autres équipes pour un examen approfondi, contre 16 231 nouvelles demandes de permis examinées. Sur les 133 fichiers transmis, 26 ont donné lieu à un refus de la demande.

Exercer un travail de surveillance en continu

En plus de contrôler les demandeurs de permis, nous surveillons en continu les titulaires de permis existants pour veiller à ce qu'ils restent qualifiés. Lorsque nous constatons une contravention ou une inconduite, nous prenons des mesures d'application et (ou) réglementaires.

Les mesures réglementaires consistent, notamment, à sensibiliser les titulaires de permis aux meilleures pratiques et aux résultats souhaités, ou à adresser des lettres d'avertissement. En 2022-2023 comme en 2023-2024, l'ARSF a adressé plus de 800 lettres d'avertissement dans le but de régler des problèmes de conformité associés à un risque inférieur. Ces lettres visent à susciter des changements de comportement, à responsabiliser les titulaires de permis et à servir de référence si un autre problème d'aptitude se présente par la suite. La plupart des lettres d'avertissement (environ 75 %)

émises en 2022-2023 et en 2023-2024 concernaient des agents d'assurance vie qui n'avaient pas respecté leurs obligations en matière de formation continue.

Les cas les plus graves sont transmis au palier d'intervention supérieur, afin que des mesures formelles d'application soient prises. Ces mesures peuvent consister à révoquer un permis, à refuser de renouveler un permis, à assujettir un permis à des conditions, ou à imposer des pénalités ou des ordonnances de conformité.

Délivrance des permis

Les particuliers et les entreprises doivent obtenir un permis auprès de l'ARSF pour pouvoir exercer certaines activités dans les secteurs qu'elle réglemente. Les entités sont également tenues d'inscrire certains produits ou services auprès de l'ARSF. Le permis et l'inscription sont des mesures de protection qui garantissent la compétence et l'aptitude des entités réglementées. En plus de réduire le risque de non-conformité, c'est essentiel pour protéger les consommateurs.

Pour assurer un contrôle efficace, l'ARSF publie des lignes directrices formelles à l'intention de l'industrie. Ce sont des références qui aident les titulaires et les demandeurs de permis à comprendre les attentes de l'ARSF et la façon dont elle interprète les dispositions des lois régissant les secteurs.

Le processus de délivrance des permis

L'équipe de délivrance des permis de l'ARSF examine divers types de demandes émanant de particuliers et d'entreprises dans plusieurs secteurs. Chaque examen est adapté au type de permis et de demande. Les examens comprennent n'importe lesquelles de ces étapes :

- examen et vérification de l'exhaustivité des documents soumis
- examen des déclarations fournies par les demandeurs dans leurs demandes
- examen des qualifications pertinentes des particuliers
- examen des recherches de profil exécutées dans les bases de données internes et externes
- examen du modèle d'affaires, de la structure, de la gouvernance et des activités des entreprises
- collecte de renseignements supplémentaires auprès des demandeurs et de leurs parrains
- interaction avec les autres organismes de réglementation au Canada
- identification des renseignements faux ou trompeurs fournis dans les demandes
- vérification du respect de certaines obligations, notamment les déclarations obligatoires, la formation continue, l'assurance erreurs et omissions, le compte de confiance, la garantie financière et plus encore.

Après avoir examiné la demande de permis, notamment tout renseignement et document recueilli au cours du processus, l'ARSF évalue l'aptitude des demandeurs et décide de délivrer le permis ou de recommander une autre issue. Elle peut ainsi décider de produire des lettres d'avertissement, d'imposer des conditions au permis ou des pénalités, voire de refuser la demande. [Voir les résultats en matière de délivrance des permis – demandes transmises au palier d'intervention supérieure](#). Environ 25 % des demandes reçues nécessitent un examen plus approfondi pour évaluer l'aptitude du demandeur.

Au 31 mars 2024, l'ARSF avait délivré un permis à :

- 289 compagnies d'assurance
- 4 306 régimes de retraite réglementés
- 57 caisses
- 52 sociétés de prêt et de fiducie
- 1 256 maisons de courtage d'hypothèques
- 2 531 courtiers en hypothèques
- 8 881 agents d'hypothèques de niveau 1
- 4 207 agents d'hypothèques de niveau 2
- 264 administrateurs d'hypothèques
- 4 996 fournisseurs de services liés aux indemnités d'accident
- 69 268 agents d'assurance
- 7 154 agences d'assurance constituées en personne morale
- 1 804 experts d'assurance autonomes
- 112 experts d'assurance constitués en personne morale
- 5 organismes d'accréditation pour l'utilisation du titre de planificateur financier/conseiller financier

Faits saillants concernant la délivrance des permis

Outils améliorés pour la délivrance des permis

Grâce aux outils de recherche automatique, ainsi qu'à un nouveau processus, la vérification de casier judiciaire et d'affaires judiciaires (VCJAJ), l'ARSF permet aux demandeurs de recevoir rapidement les résultats, ce qui accroît l'efficacité des examens des demandes.

Nouvelles catégories de permis dans le secteur des hypothèques

Suite à l'examen, en 2019, de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (LMCPHAH), deux nouvelles catégories de permis sont entrées en vigueur le 1^{er} avril 2023 pour les agents d'hypothèques de niveaux 1 et 2. Les agents de niveau 1 travaillent seulement avec des institutions financières ou des prêteurs agréés en vertu de la *Loi nationale sur l'habitation*. Des exigences plus strictes de formation ont été mises en place à l'intention de tous les courtiers et agents de niveau 2 ayant obtenu leur permis après le 1^{er} avril 2023. Ils étaient tenus de suivre un cours sur les hypothèques privées d'ici le 31 mars 2024.

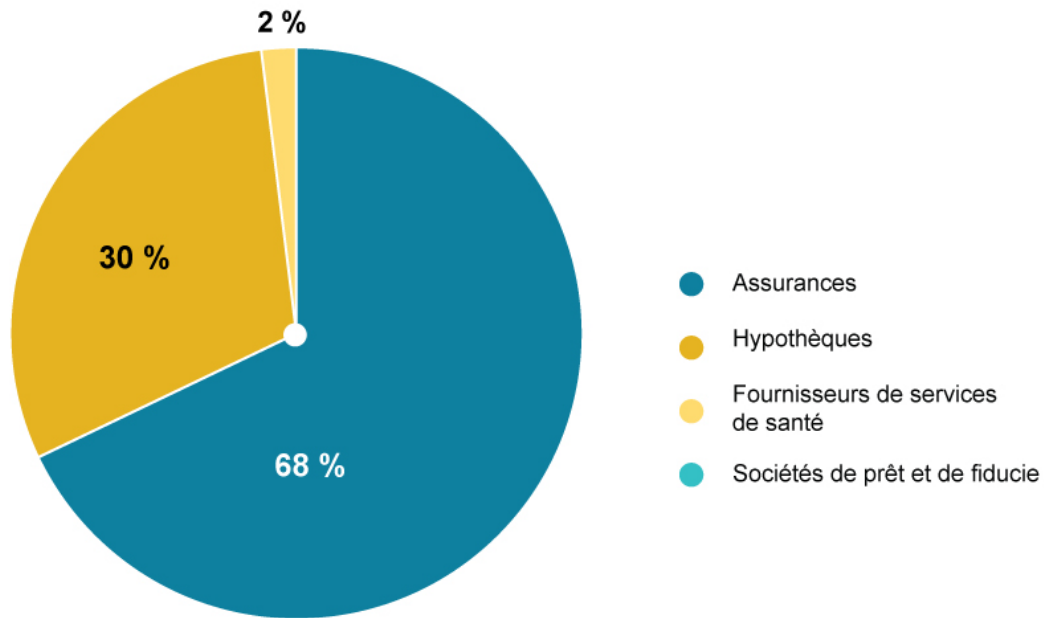
Ligne directrice

Dans le cadre de son rôle de protection, au cours de l'exercice 2023-2024, l'ARSF a proposé la [ligne directrice relative à l'aptitude d'un agent en hypothèques et d'un courtier en hypothèques à obtenir un permis](#). L'ARSF publie périodiquement une ligne directrice officielle pour expliquer son interprétation de la législation applicable, ainsi que les obligations et les attentes qui prévalent dans un secteur donné.

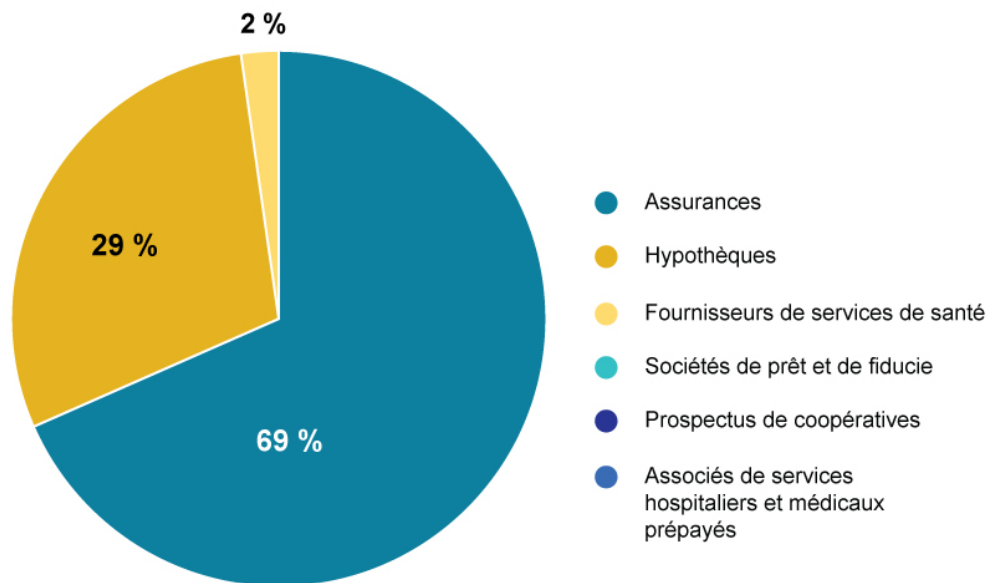
Demandes traitées

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ARSF a traité un total de 15 490 demandes dans six secteurs réglementés. Le secteur des assurances représentait 10 629 demandes (69 %), et le secteur du courtage d'hypothèques, 4 514 demandes (29 %). Au cours de l'exercice 2023-2024, l'ARSF a traité un total de 16 231 demandes dans ces six secteurs réglementés. Le secteur des assurances représentait 11 037 demandes (68 %), et le secteur du courtage d'hypothèques, 4 893 demandes (30 %).

Nouvelles demandes par secteur au cours de l'exercice 2023-2024



Nouvelles demandes par secteur au cours de l'exercice 2022-2023



Résultats sectoriels

Sociétés de prêt et de fiducie

Les certificats d'état sont la principale activité de délivrance des permis pour ce secteur. En 2022-2023, 59 des 60 demandes traitées émanant de sociétés de prêt et de fiducie concernaient des certificats d'état. Une nouvelle société de prêt et de fiducie a été inscrite en 2022-2023.

En 2023-2024, 42 des 45 demandes traitées concernaient des certificats d'état. Une nouvelle société de prêt et de fiducie a été inscrite au cours de cette période. Il y a également eu un changement de nom et une radiation suite à des fusions.

Sociétés coopératives (coopératives)

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ARSF a délivré des reçus pour les 19 prospectus ainsi que pour les changements importants apportés aux prospectus examinés. La majorité provenait de coopératives agricoles (63 %), suivies des coopératives d'énergie renouvelable (16 %). De la même façon, au cours de l'exercice 2023-2024, l'ARSF a examiné 15 prospectus, la majorité provenait de coopératives agricoles (50 %), suivies à 26 % des coopératives d'énergie renouvelable. L'ARSF a délivré des reçus pour 14 d'entre elles, tandis qu'un prospectus a été retiré.

Associations de services hospitaliers et médicaux prépayés

L'ARSF a collaboré avec les entités régies par la *Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés* pour qu'elles deviennent des titulaires de permis en tant qu'assureurs et soient régies par la *Loi sur les assurances*. Au cours de l'exercice 2022-2023, deux des trois entités offrant des services hospitaliers prépayés ont été placées sous la surveillance de la *Loi sur les assurances*. Au cours de l'exercice 2023-2024, des discussions ont été entamées avec la dernière entité offrant des services hospitaliers prépayés concernant le dépôt d'une demande pour obtenir un permis d'assureur en vertu de la *Loi sur les assurances*, ce qui devrait être fait au plus tard à la fin de l'exercice 2024-2025.

Compagnies d'assurance

Contrats d'assurance individuels à prestations variables (CAIPV)

En Ontario, il est interdit de vendre des CAIPV (ou contrats de fonds distincts) au public avant qu'il n'ait été déposé auprès de l'ARSF un dossier de renseignements s'y rapportant, sous la forme approuvée. Chaque année, toute compagnie d'assurance vie qui vend des CAIPV en Ontario est tenue de déposer des dossiers relatifs à ses CAIPV auprès de l'ARSF.

Début 2022, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont annoncé [l'interdiction de l'option de frais d'acquisition différés \(FAD\)](#), à compter du

1^{er} juin 2022. Les assureurs devaient avoir cessé ce type de vente au 1^{er} juin 2023. En conséquence, l'ARSF a reçu des dépôts supplémentaires de la part d'assureurs qui avaient abandonné l'option de FAD. L'équipe de délivrance des permis a traité au total 71 demandes liées aux CAIPV en 2022-2023 et 40 en 2023-2024.

Fournisseurs de services de santé (FSS)

L'ARSF a délivré environ 30 nouveaux permis de FSS par mois, lors de chaque exercice. Les FSS sont tenus de déposer une déclaration annuelle (DA) avant le 31 mars de chaque année. Sinon, leur permis pourrait être suspendu ou révoqué. 88 % des FSS ont déposé leur DA de 2021 avant la date limite du 31 mars. En 2022-2023, les mesures d'application prises en lien avec la DA de 2021 comprenaient 118 révocations de permis, 158 suspensions de permis et 758 lettres d'avertissement. 80 % des FSS ont déposé leur DA de 2022 avant la date limite. En 2023-2024, il y a eu 18 révocations de permis en lien avec la DA de 2022.

Maisons de courtage d'hypothèques et administrateurs d'hypothèques

En vertu de la LMCPHAH, les maisons de courtage d'hypothèques doivent désigner un courtier principal. La maison de courtage qui n'a pas de courtier autorisé se verra suspendre son permis. Les administrateurs et les maisons de courtage d'hypothèques doivent déposer leur DA avant le 31 mars de chaque année. Les maisons de courtage d'hypothèques qui n'ont pas de courtier principal actif omettent, en général, de déposer leur DA. 91 % des maisons de courtage d'hypothèques et 83 % des administrateurs d'hypothèques ont déposé leur DA de 2021 conformément à la date limite. Les taux de conformité pour 2022 étaient moins élevés : 87 % des maisons de courtage et 76 % des administrateurs avaient alors respecté la date limite pour déposer leur DA. L'ARSF a imposé 34 pénalités administratives imposées par processus sommaires à des maisons de courtage d'hypothèques pour non-conformité relativement au dépôt de la DA de 2021.

Résultats en matière de délivrance des permis – demandes transmises au palier d'intervention supérieure

Durant le traitement des demandes, les problèmes d'aptitude peuvent être réglés dès le début ou transmis au palier d'intervention supérieure afin que des mesures soient prises, comme des lettres d'avertissement, des conditions de permis, des pénalités ou le refus de la demande.

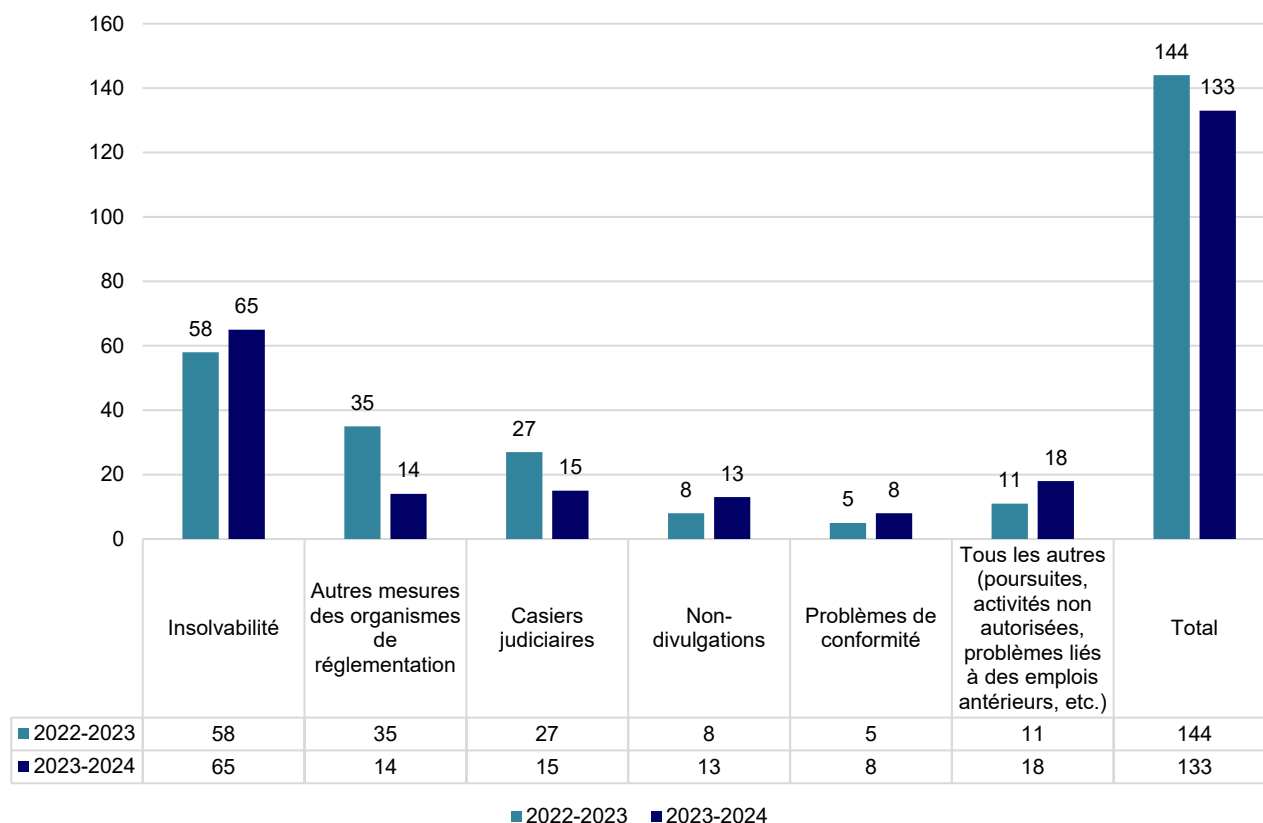
Au cours de l'exercice 2023-2024, 133 demandes de permis ont été transmises au palier d'intervention supérieure afin que des mesures soient prises, contre 144 lors de l'exercice précédent. Parmi ces dossiers, 86 (65 %) ont donné lieu à l'imposition de conditions relativement au permis pour remédier à des problèmes d'aptitude. Le registre public de l'ARSF indiquera si un titulaire de permis est assujéti à des conditions. Cette indication s'inscrit dans le rôle de protection du public qui incombe à l'ARSF.

Dossiers transmis au palier d'intervention supérieure – recommandations en matière de délivrance de permis : 2022-2024

Année	Conditions	Refus	Pénalité	Autre	Totaux
2022-2023	100	28	12	4	144
2023-2024	86	26	5	16	133
Variation annuelle	-14 ▼	-2 ▼	-7 ▼	+12 ▲	-11 ▼

Lors des deux exercices, les principaux problèmes d'aptitude ayant été transmis à un palier d'intervention supérieure sont restés sensiblement les mêmes, à savoir des cas d'insolvabilité ou des casiers judiciaires, entre autres. Ces problèmes ont été constatés dans 120 dossiers (83 %) en 2022-2023 et dans 94 dossiers (71 %) en 2023-2024. En 2023-2024, le nombre de dossiers transmis au palier d'intervention supérieur en raison d'un problème de non-divulgateion a augmenté pour s'établir à 13 contre 8 en 2022-2023.

Dossiers de permis transmis au palier d'intervention supérieur 2022-2024 comparatif des problèmes d'aptitude



Les problèmes d'insolvabilité ont connu la plus forte hausse en ce qui concerne les dossiers transmis au palier d'intervention supérieur, s'élevant à 65 contre 58 lors de l'exercice précédent. Cette hausse s'explique en partie par les améliorations apportées aux processus et les examens approfondis que nous effectuons, notamment en demandant des renseignements supplémentaires en matière d'insolvabilité. En octobre 2022, nous avons ajouté des questions sur les propositions de consommateur dans la demande des agents d'assurance.

Autres résultats en matière de délivrance de permis

Remise du permis

Entre 2022-2023 et 2023-2024, le nombre de demandes de remise de permis a diminué pour s'établir à 967, soit une baisse de 63.

Permis remis : 2022-2024							
Exercice	Agent / courtier d'hypothèques	Maison de courtage	Admini- strateur d'hypothèques	Fournisseur de services de santé	Agent d'assurance	Agence d'assurance	Total
2022- 2023	104	92	14	252	545	23	1 030
2023- 2024	172	52	9	141	556	37	967
Variation annuelle	+68 ▲	-40 ▼	-5 ▼	-111 ▼	+11 ▲	+14 ▲	-63 ▼

Lettres d'avertissement

En général, les problèmes de conformité de risque inférieur (publicité inadéquate, non-divulgation, etc.) sont réglés à l'aide d'une lettre d'avertissement. Ces lettres d'avertissement responsabilisent les titulaires de permis et préviennent les inconduites.

Entre 2022-2023 et 2023-2024, le nombre de lettres d'avertissement émises relativement à des demandes de permis a diminué de 826 à 814. Les problèmes de non-divulgation et de publicité inadéquate ont baissé, contrairement aux cas d'omission de détenir une assurance erreurs et omissions en bonne et due forme, lesquels ont augmenté.

Dans le secteur des hypothèques, la publicité et les documents de relations publiques (DRP) sont des obligations importantes. Fin 2022, l'ARSF a envoyé un rappel sur les DRP

aux agents et courtiers d'hypothèques, ce qui a entraîné une diminution du nombre de lettres d'avertissement émises, qui est passé de 28 en 2022-2023 à juste 6 en 2023-2024.

La non-divulgence des problèmes d'aptitude est également une préoccupation pour l'ARSF. Beaucoup de cas (136) ont été résolus grâce à des lettres d'avertissement et les problèmes les plus graves d'aptitude ont été transmis aux autres équipes. Le nombre de lettres d'avertissement pour non-divulgence a baissé pour s'établir à 46 en 2023-2024, tandis que le nombre de dossiers transmis au palier d'intervention supérieur a diminué.

En septembre 2022, l'ARSF a renforcé ses exigences de déclaration concernant la formation continue. En 2022-2023, 630 lettres d'avertissement ont été émises pour cause de non-conformité en matière de formation continue dans le secteur des assurances. Ce chiffre a légèrement augmenté pour atteindre 635 en 2023-2024.

Lettres d'avertissement émises – demandes de permis : 2022-2024						
Exercice	Omission de suivre les heures requises de formation continue	Non-divulgence de problèmes d'aptitude	Omission de maintenir à jour son assurance erreurs et omissions	Publicité inadéquate	Autre	Total
2022-2023	630	136	17	28	15	826
2023-2024	635	46	35	6	92	814
Variation annuelle	+5	-90	+18	-22	+77	-12
	▲	▼	▲	▼	▲	▼

Équipe d'action pour la surveillance des pratiques de l'industrie

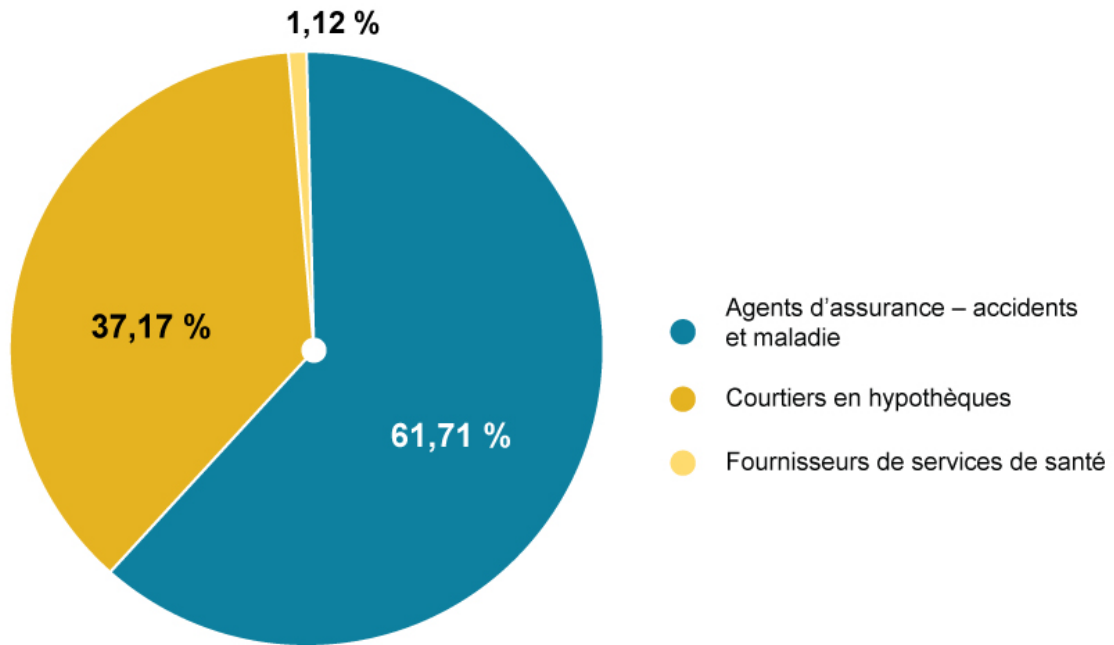
Les agents de la discipline réglementaire (ADR) de l'Équipe d'action pour la surveillance des pratiques de l'industrie (ÉASPI) de l'ARSF sont chargés de faire appliquer les obligations déclaratives. Ils travaillent de concert avec les spécialistes de la délivrance des permis et les responsables de la conformité pour assurer la protection des consommateurs grâce à des actions en matière de permis, notamment des conditions, des suspensions et des retraits de permis. Ces actions se traduisent par des pénalités administratives et des lettres d'avertissement, ainsi que la sensibilisation des titulaires de permis et des demandeurs à leurs obligations légales.

Décisions mises en œuvre liées à la conformité

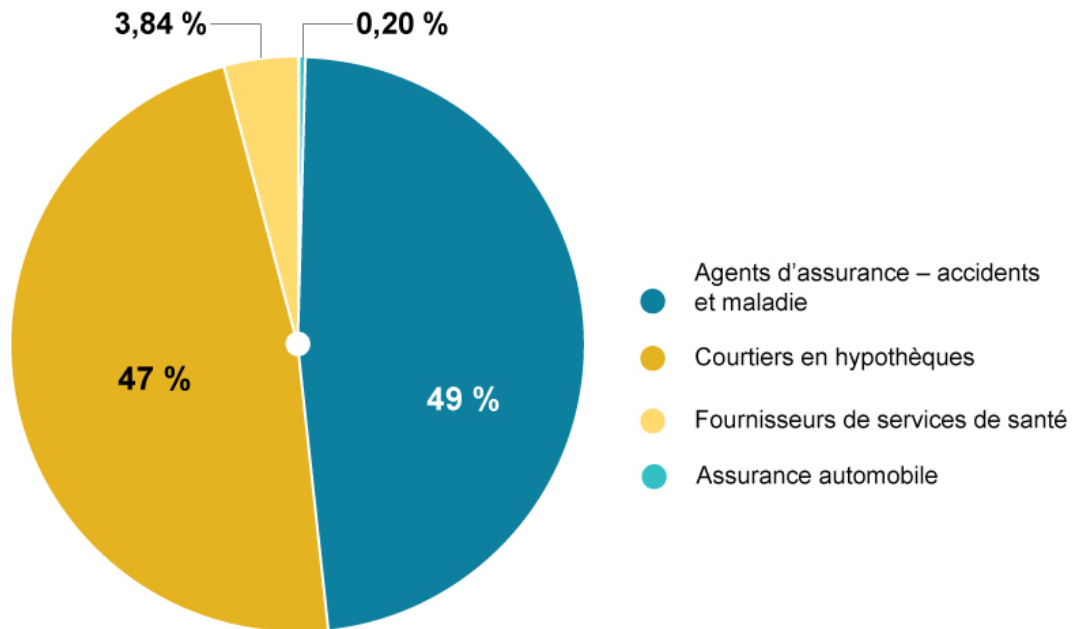
En 2022-2023, l'ÉASPI de l'ARSF a mis en œuvre 342 décisions liées à la conformité dans 4 secteurs, ce qui marque une légère baisse par rapport à 2023-2024 où 269 décisions avaient été mises en œuvre dans 3 secteurs en lien avec la conformité. Ces décisions sont généralement négociées avec le consentement du titulaire de permis pour promouvoir la conformité et l'éducation, ce qui réduit le besoin d'intervention ou d'action judiciaire.

Voici la répartition par secteur en 2022-2023 : 166 décisions (48 %) concernaient le secteur des agents d'assurance et 162 (47 %), le secteur des courtiers en hypothèques. Le reste des décisions concernaient le secteur des FSS et le secteur de l'assurance automobile, soit 13 décisions (3,8 %) et 1 décision (0,2 %) respectivement. En 2023-2024, nous avons enregistré une hausse du nombre de décisions prises dans le secteur des assurances, atteignant 62 %. Dans le secteur des hypothèques, le nombre de décisions a baissé pour s'établir à 100 (37 %). Le reste des décisions, au nombre de 3 (1 %), concernait le secteur des FSS.

Décisions mises en œuvre liées à la conformité pour l'exercice 2023-2024



Décisions mises en œuvre liées à la conformité pour l'exercice 2022-2023



Décisions prises liées à la conformité

Il existe deux types de [pénalités administratives](#) :

Pénalités administratives générales (PA générales) : utilisées pour un vaste éventail de contraventions.

Pénalités administratives imposées par processus sommaires (PA imposées par processus sommaires) : utilisées pour les contraventions plus techniques, comme l’omission de déposer des documents ou une tenue des dossiers inappropriée; leur montant est généralement prescrit.

PA imposées par processus sommaires

Au cours de l’exercice 2022-2023, l’ÉASPI de l’ARSF a rendu 38 ordonnances de PA imposées par processus sommaires dans 2 secteurs. Ce nombre a baissé pour s’établir à 28 en 2023-2024 :

Secteur	Nombre d’ordonnances de PA imposées par processus sommaires ayant été rendues		Motifs	
	2023 - 2024	2022 - 2023	2023 - 2024	2022 - 2023
Agents d’assurance – accidents et maladie	23	17	Non-conformité en matière de formation continue (19)	Non-conformité en matière de formation continue (15)
			Activité frauduleuse (2)	Omission de divulguer/fournir des renseignements (2)
			Non-divulgation (2)	
Courtiers en hypothèques	5	21	Omission d’effectuer un dépôt (5)	Omission d’effectuer un dépôt (20)
				Violation du code de déontologie (1)

PA générales

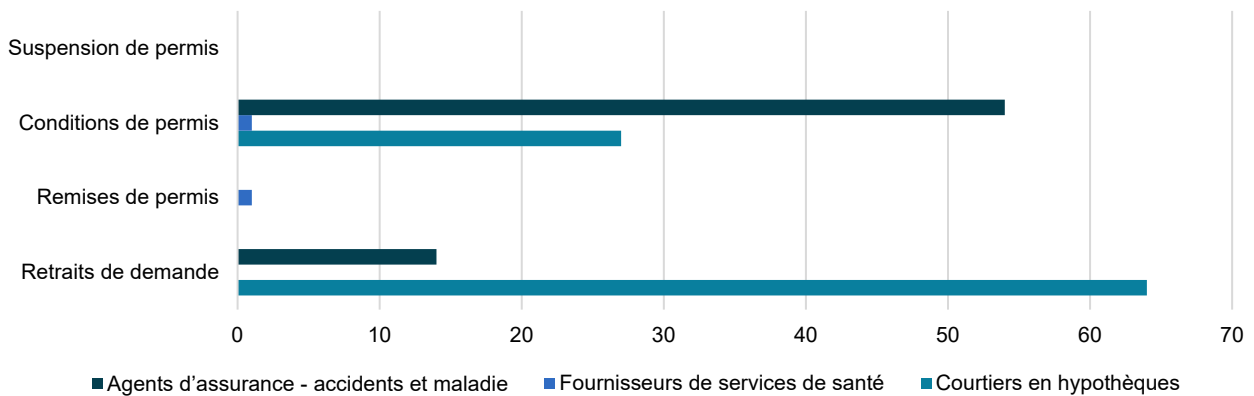
Au cours de l'exercice 2022-2023, 15 ordonnances de PA générales ont été rendues dans 2 secteurs. Contrairement au nombre de PA générales imposées par processus sommaires qui a diminué en 2023-2024, le nombre de PA générales a augmenté pour s'établir à 21 en 2023-2024 :

Secteur	Nombre d'ordonnances de PA générales ayant été rendues		Motifs	
	2023 - 2024	2022 - 2023	2023 - 2024	2022 - 2023
Agents d'assurance – accidents et maladie	12	9	Fourniture de faux renseignements/omission d'information (4)	Non-conformité en matière de formation continue (7)
			Activité frauduleuse (2)	Omission de divulguer/fournir des renseignements (2)
Courtiers en hypothèques	9	6	Non-divulgation (2)	Non-divulgation (4)
			Violation du code de déontologie/problème d'aptitude (7)	Violation du code de déontologie/problème d'aptitude (2)

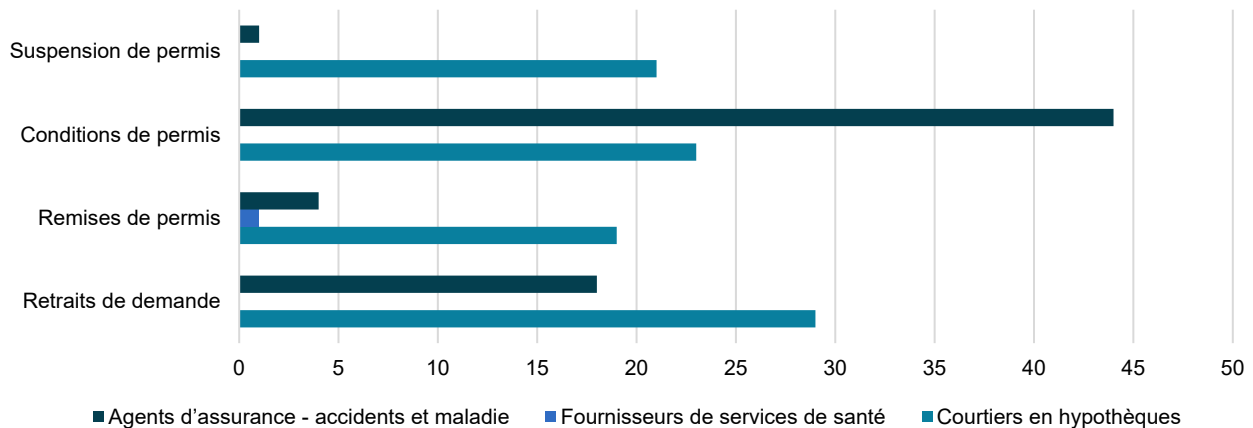
Délivrance des permis : examens de l'aptitude

Près de la moitié des dossiers fermés par l'ÉASPI de l'ARSF ont donné lieu à un examen de l'aptitude. En 2022-2023, 160 (48 %) et en 2023-2024, 122 (45 %) des examens concernaient l'aptitude du demandeur. Les décisions prises ont été, notamment, des suspensions, des conditions de permis, des remises de permis ou des retraits de demande.

Décisions prises à l'issue des examens de l'aptitude menés par l'équipe de la délivrance des permis pour l'exercice 2023-2024



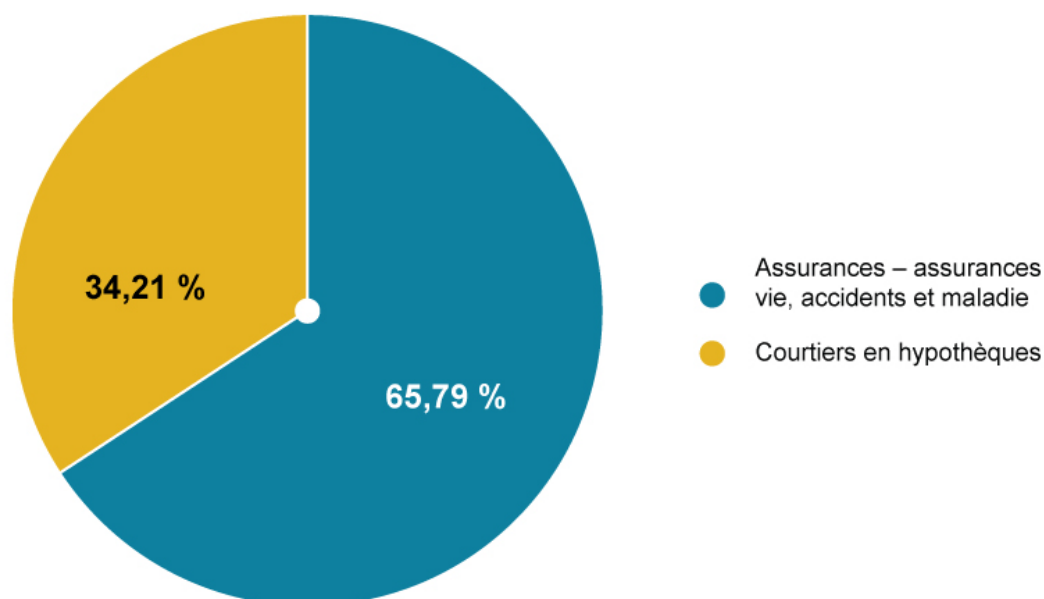
Décisions prises à l'issue des examens de l'aptitude menés par l'équipe de la délivrance des permis pour l'exercice 2022-2023



Lettres d'avertissement

L'ÉASPI de l'ARSF a adressé 33 lettres d'avertissement en 2022-2023 et 38 en 2023-2024, essentiellement dans le secteur des assurances. Les problèmes visés étaient notamment des violations du code de déontologie, des cas de non-conformité en matière de formation continue, l'omission de fournir des renseignements, de fausses déclarations, l'exercice d'activités sans permis et des cas de non-conformité en matière d'assurance erreurs et omissions.

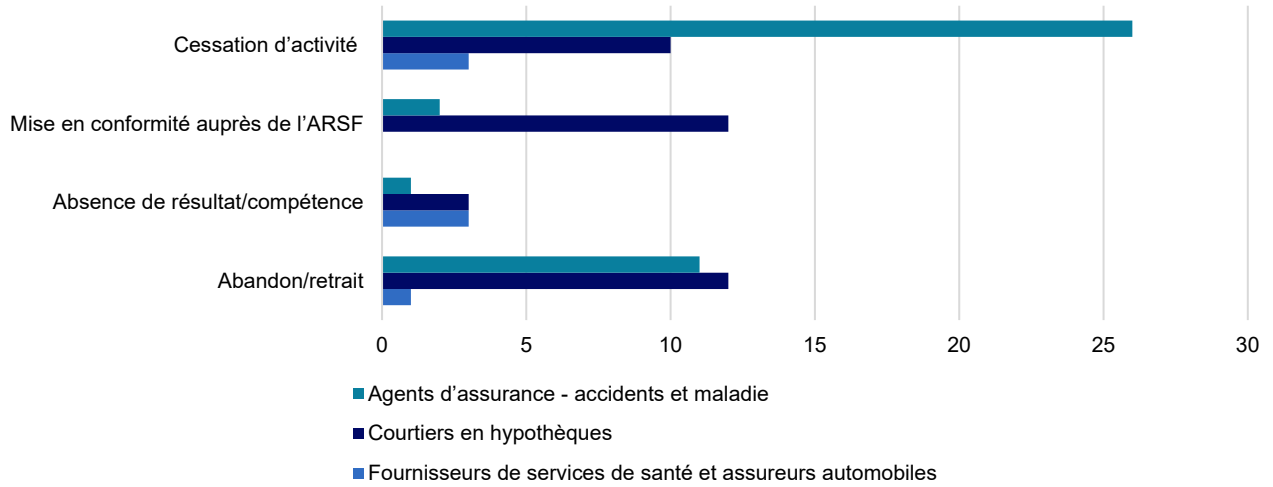
Lettres d'avertissement pour l'exercice 2023-2024



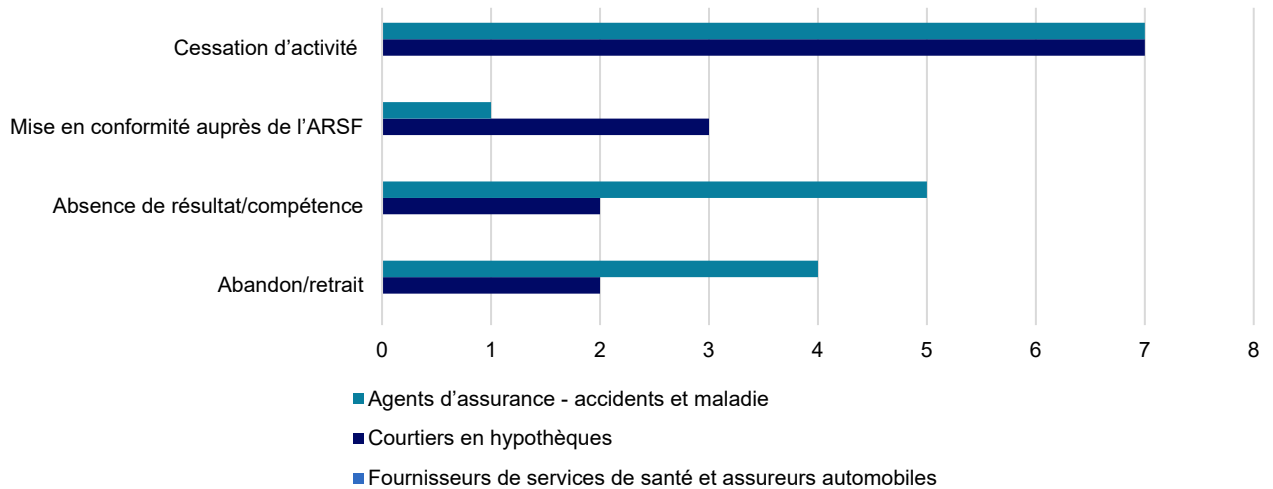
Autres décisions

Lors de l'exercice 2022-2023, 84 dossiers (24,5 %) ont été fermés pour diverses raisons : cessation d'activité du titulaire de permis, problèmes de preuve ou de compétence, ou mise en conformité du titulaire de permis. Ce nombre a considérablement diminué en 2023-2024, où 35 dossiers (13 %) ont été fermés pour les mêmes raisons.

Autres décisions pour l'exercice 2022-2023



Autres décisions pour l'exercice 2023-2024



Transmission au palier d'intervention supérieur à des fins d'application de la loi

Quand une résolution à l'amiable n'est pas possible, les dossiers sont transmis au palier d'intervention supérieur pour que des mesures d'application plus formelles soient prises. L'ÉASPI de l'ARSF a ainsi transmis cinq dossiers en 2022-2023, et onze en 2023-2024, soit un peu plus du double.

Application de la loi

Le processus d'application de la loi

En cas de non-conformité à une obligation légale, l'ARSF peut entamer des procédures d'exécution pour appuyer son mandat législatif qui consiste à protéger les consommateurs, maintenir des normes élevées de conduite professionnelle et prévenir toute activité trompeuse ou frauduleuse dans les secteurs réglementés.

Parmi les outils d'application utilisés pour corriger les cas de non-conformité dans les secteurs des assurances et du courtage d'hypothèques, entre autres secteurs réglementés :

- **Ordonnance de conformité** : L'ARSF peut ordonner que le particulier ou l'entreprise prenne ou cesse une mesure donnée.
- **Pénalités administratives** : L'ARSF peut imposer des pénalités à des particuliers ou à des entreprises réglementés.
- **Suspension ou révocation de permis** : L'ARSF peut suspendre, révoquer ou refuser le permis d'un particulier ou d'une entreprise pour cause d'inconduite.

La personne visée par la mesure d'application peut généralement demander une audience concernant la pénalité proposée devant le Tribunal des services financiers (TSF). Le TSF entendra la preuve de l'ARSF et de la personne visée, réexaminera l'affaire et décidera de la pénalité à appliquer. De nombreux cas sont réglés au moyen d'une entente de règlement, où la personne visée par la mesure d'application admet les actes répréhensibles commis et consent à la pénalité.

Une approche transparente de l'application de la loi contribue à dissuader les contrevenants et à protéger les consommateurs. L'ARSF informe le public lorsqu'elle engage une mesure d'application et lorsque celle-ci prend fin, par décision du TSF, règlement ou retrait. Les détails sont fournis à chaque étape pour que les acteurs du secteur et les consommateurs soient informés de la mesure d'application en attente et de la décision définitive. Les renseignements sur les mesures d'application sont disponibles en ligne dans une base de données qui permet à l'utilisateur d'adapter sa recherche selon ses besoins.

Thèmes des mesures d'application de la loi

Au cours des exercices 2022-2023 et 2023-2024, des mesures d'application ont été mises en œuvre afin de contrer des risques importants pour la sécurité des consommateurs dans les secteurs réglementés, notamment :

- **Activité sans permis** : les acteurs sans permis nuisent au régime de protection des consommateurs dans les secteurs des assurances et du courtage d'hypothèques. Ces acteurs contournent le système de délivrance de permis de l'ARSF qui a été mis en place pour garantir que les professionnels des finances respectent des normes élevées de conduite.
- **Aptitude à détenir un permis** : la vérification de l'aptitude des titulaires de permis permet à l'ARSF de remplir sa fonction de protection du public, tout en renforçant la confiance des consommateurs qui traitent avec des particuliers et des entreprises titulaires d'un permis de l'ARSF.
- **Application de normes élevées de conduite dans la vente d'assurance vie et d'assurance santé** : Les actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers portent préjudice aux consommateurs. Or ceux-ci ont le droit de bénéficier de renseignements et de conseils exacts, appropriés et honnêtes, auprès d'un professionnel compétent et titulaire d'un permis, quand ils envisagent de souscrire une assurance vie et une assurance santé.

- **Application de normes élevées de conduite pour les agents faisant le courtage d'hypothèques et effectuant des opérations hypothécaires :** Les consommateurs qui achètent ou refinancent un bien ont le droit de recevoir des conseils éclairés sur des options hypothécaires adaptées à leurs besoins auprès d'un agent titulaire d'un permis qui connaît leur situation. Cette personne est également tenue de leur divulguer les risques importants liés à l'investissement, ainsi que tout conflit d'intérêts.
- **Fraude dans l'assurance automobile :** La fraude enrichit les personnes malveillantes, tout en exposant le public à un risque de conducteurs non assurés ou mal assurés, et en faisant augmenter le montant des primes d'assurance à payer pour tous les conducteurs ontariens.

Initiatives clés en matière d'application de la loi

L'ARSF a lancé son programme de dénonciation au printemps 2022, suite aux modifications apportées à la législation qui régit l'organisme. Ce programme permet à des dénonciateurs de signaler de façon confidentielle des actes répréhensibles à l'ARSF, tout en les protégeant contre d'éventuels préjudices qui pourraient découler de leur démarche. [Le site Web de l'ARSF](#) contient plus de détails sur le programme de dénonciation, à consulter.

Depuis janvier 2022, l'ARSF publie des renseignements détaillés sur les mesures d'application, dès leur lancement et jusqu'à leur conclusion. De plus, lorsque l'ARSF procède au règlement d'une mesure d'application, elle publie le procès-verbal de transaction qui indique les faits sous-jacents et la décision dont il a été convenu. Les décisions du TSF sont également rendues publiques. Les mesures d'application sont facilement accessibles en ligne dans une base de données qui permet de rechercher des informations précises. La transparence dont fait preuve l'ARSF concernant ses mesures d'application vise à informer le public des inconduites commises et des pénalités prononcées, afin de renforcer la protection des consommateurs et dissuader toute inconduite future. De plus amples renseignements sur la transparence de la communication de l'ARSF concernant ses mesures d'application se trouvent [ici](#).

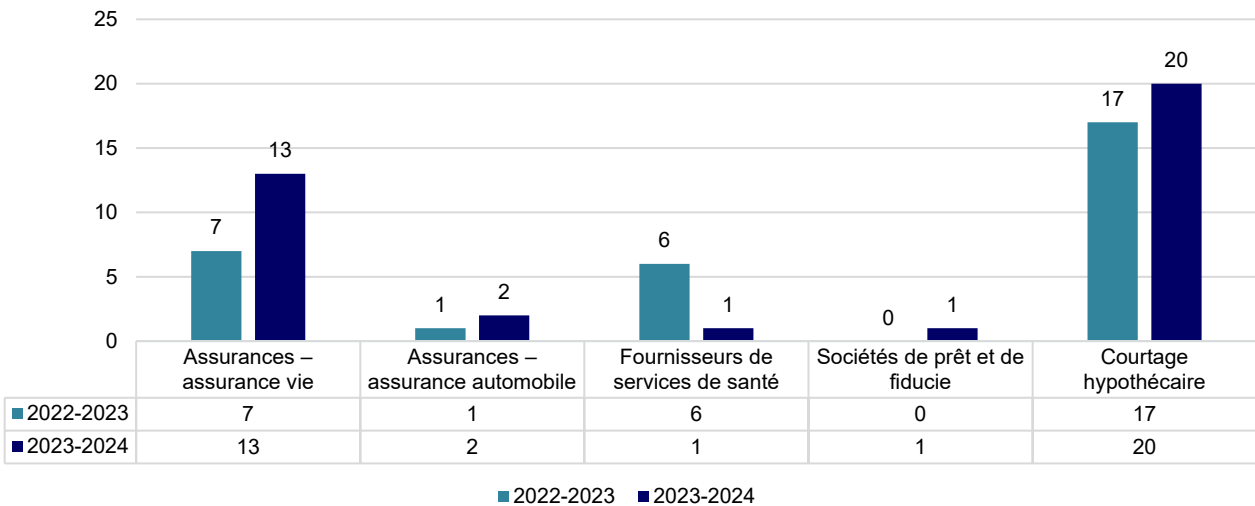
En mars 2024, l'ARSF a publié sa [ligne directrice relative aux pénalités administratives générales](#). Ce document renforce les principes de transparence, d'équité et de cohérence que l'ARSF applique lorsqu'elle impose des pénalités administratives pour sanctionner et prévenir les inconduites.

Mesures d'application de la loi

a) Transmission au palier d'intervention supérieur à des fins d'application de la loi

En 2022-2023 comme en 2023-2024, c'est dans les secteurs des hypothèques, de l'assurance vie et de l'assurance santé que l'équipe de la surveillance des pratiques de l'industrie a transmis le plus grand nombre de dossiers au palier d'intervention supérieur. Les volumes ont continué d'augmenter de manière générale dans l'ensemble des secteurs, sauf dans celui des FSS.

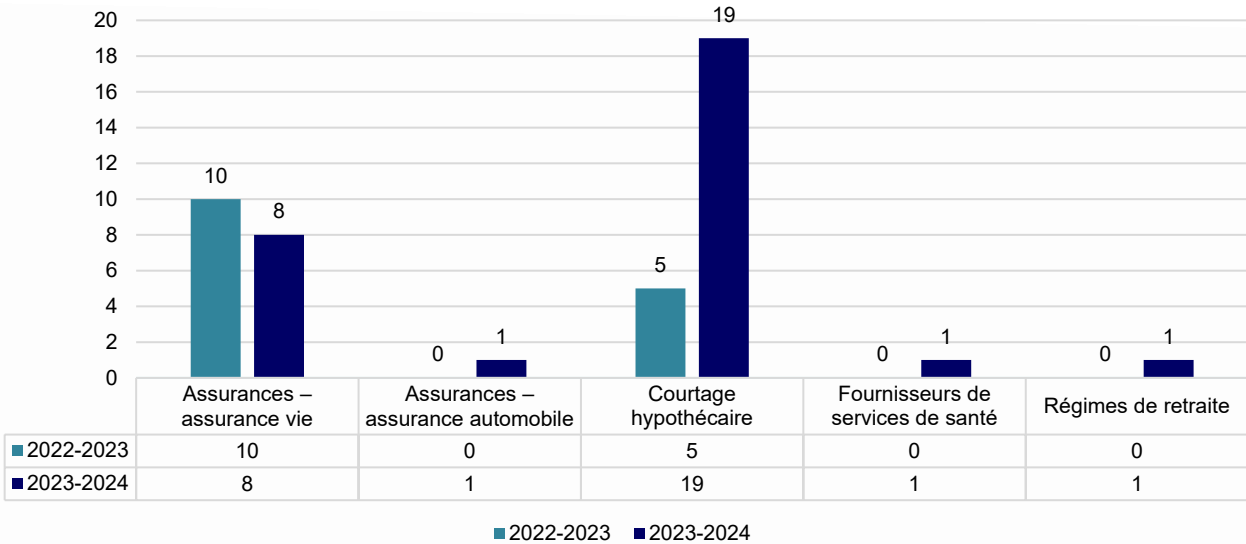
Transmissions 2022-2024



b) Enquêtes

Le volume d'enquêtes menées a presque doublé en 2023-2024 par rapport à 2022-2023, tant sur le plan des enquêtes conclues que le nombre de personnes examinées.

Enquêtes 2022-2024



c) Mesures d'application engagées

En 2022-2023, l'ARSF a engagé des mesures d'application réglementaire formelles contre 40 personnes, proposant notamment 15 révocations ou refus de délivrance de permis, 8 ordonnances de conformité et des pénalités administratives pour un montant total de 1 267 000 \$.

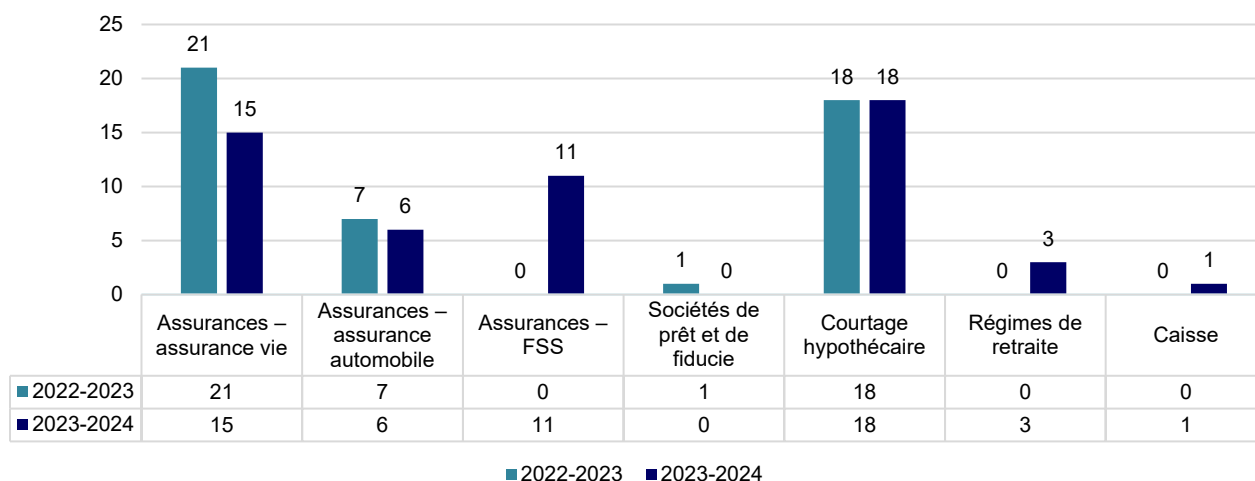
En 2023-2024, l'ARSF a engagé des mesures d'application réglementaire formelles contre 48 personnes, proposant notamment 26 révocations ou refus de délivrance de permis, 2 ordonnances de conformité et des pénalités administratives pour un montant total de 2 766 500 \$.

d) Mesures d'application conclues

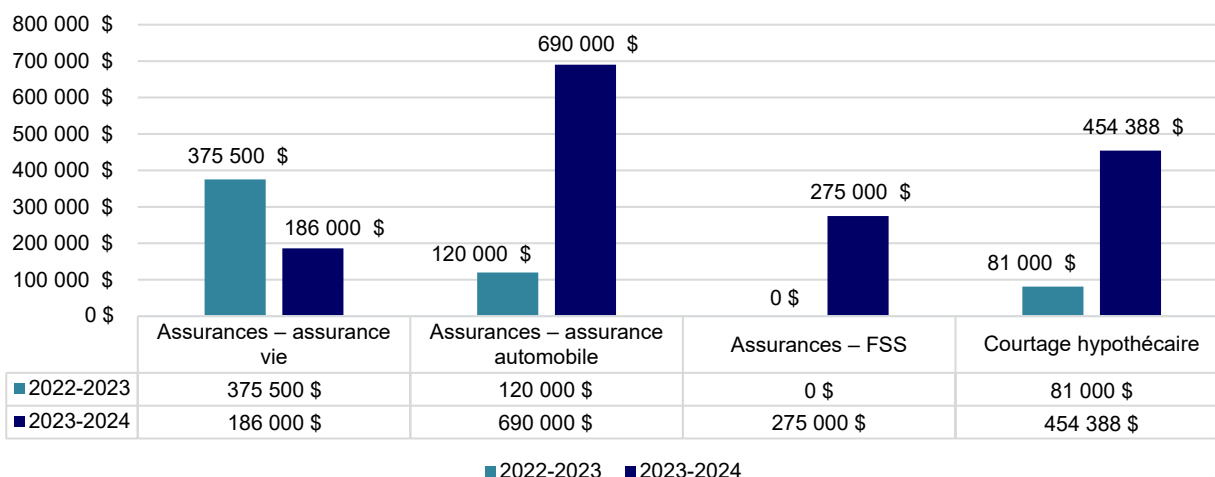
En général, une mesure d'application prend fin suite à une ordonnance définitive rendue par l'ARSF imposant une pénalité, après une audience ou un règlement, ou si la personne visée ne demande pas d'audience. Une seule ordonnance peut prévoir plusieurs pénalités, par exemple une ordonnance de conformité et une PA générale.

En 2022-2023 et 2023-2024, l'ARSF a imposé la plupart des pénalités dans les secteurs de l'assurance vie, de l'assurance santé et des hypothèques. Les actions en matière de permis et les ordonnances de conformité visaient à protéger les consommateurs de personnes malveillantes, et à prévenir les inconduites ainsi qu'à y remédier. En 2022-2023, l'ARSF a imposé des PA générales pour un montant total de 576 000 \$ dans l'ensemble des secteurs réglementés. En 2023-2024, l'ARSF a imposé des PA générales pour un montant total de 1 151 454 \$.

Pénalités imposées en 2022-2024



PA générales imposées 2022-2024



Pénalités d'application

Secteur	Pénalités imposées 2022-23	PA générales imposées 2022-23	Pénalités imposées 2023-24	PA générales imposées 2023-24
Courtage hypothécaire	18	81 000 \$	18	454 388 \$
PA générales	7	-	8	454 388 \$
Suspension	4	-	5	-
Ordonnances de conformité	4	-	1	-
Révocation	2	-	4	-
Refus du permis	1	-	-	-
Assurances – assurance vie	21	385 500*	15	186 000 \$
PA générales	9	375 500 \$	6	186 000 \$
Refus du permis	3	-	4	-
Révocation	3	-	3	-
Lettres d'avertissement	2	-	-	-
Ordonnances de conformité	2	-	-	-
Coûts	1	10 000 \$	-	-
Interdiction de présenter une demande	1	-	2	-

Assurances – assurance automobile	7	120 000 \$	6	690 000 \$
PA générales	4	120 000 \$	4	690 000 \$
Ordonnances de conformité	3	-	2	-
Assurances – FSS	-	-	11	275 000 \$
PA générales	-	-	4	275 000 \$
Révocation	-	-	2	-
Suspension	-	-	2	-
Remise	-	-	1	-
Ordonnances de conformité	-	-	1	-
Refus du permis	-	-	1	-
Sociétés de prêt et de fiducie	1	-	-	-
Ordonnances de conformité	1	-	-	-
Régimes de retraite	-	-	3	0 \$
Ordonnances de conformité	-	-	2	-
Caisse	-	-	1	0 \$
Ordonnances	-	-	1	-
Total général	47	586 500 \$	49	1 605 388 \$

* Dont 10 000 \$ de coûts