

# FAIR

Canadian Foundation *for*  
Advancement *of* Investor Rights  
Fondation canadienne *pour* l'avancement  
*des* droits *des* investisseurs

6 juin 2012

Monsieur Philip Howell  
Directeur général et  
Surintendant des services financiers  
Commission des services financiers de l'Ontario  
5160 rue Yonge, CP 85  
Toronto, Ontario M2N 6L9  
Envoyé par courriel à : [priorities@fsco.gov.on.ca](mailto:priorities@fsco.gov.on.ca)

M. Howell :

**Objet : Projet d'énoncé de priorités et d'orientations stratégiques de la Commission des services financiers de l'Ontario (« CSFO ») daté d'avril 2012**

---

FAIR Canada est heureuse de soumettre ses commentaires sur le projet d'énoncé de priorités et d'orientations stratégiques de la CSFO (le « projet d'énoncé »).

FAIR Canada est un organisme sans but lucratif national de défense des épargnants. À titre de représentant des investisseurs canadiens, FAIR Canada milite pour une plus grande protection des investisseurs dans le domaine de la réglementation des valeurs mobilières. Pour de plus amples renseignements, consultez notre site [www.faircanada.ca](http://www.faircanada.ca).

**Sommaire des commentaires et des recommandations de FAIR Canada**

Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à « fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés ». La CSFO s'est donné pour vision « [d']être une autorité de réglementation efficace qui protège l'intérêt public et qui soutient un solide secteur des services financiers ». La responsabilité de protéger l'intérêt public est au cœur du mandat de la CSFO, qui, par ses priorités, stratégies et initiatives, doit s'assurer que les consommateurs de produits et services financiers seront protégés. La CSFO a défini un certain nombre d'initiatives pour mettre en œuvre ses stratégies, ainsi que certains objectifs stratégiques qu'elle espère atteindre. FAIR Canada est heureuse de pouvoir offrir ses commentaires sur ces initiatives et ces objectifs stratégiques de la CSFO et de présenter ses recommandations pour améliorer la réglementation au profit des consommateurs de produits et services financiers.

**1. Nouvelle initiative – Améliorer la communication avec les consommateurs et la prise de responsabilité à leur égard**

- 1.1 FAIR Canada suggère que la CSFO entreprenne une initiative pour trouver de nouveaux moyens de communiquer avec les consommateurs de produits et services financiers et de leur rendre des comptes.
  - 1.2 FAIR Canada pense qu'un moyen d'obtenir les avis des consommateurs de services financiers serait de renforcer le rôle du Comité consultatif des consommateurs (le « comité ») que la CSFO a créé en 2001. FAIR Canada recommande que le Comité reçoive davantage de ressources et que ses membres soient rétribués pour le temps et les efforts qu'ils consacrent à l'exécution de son mandat, comme le sont les membres du Comité consultatif des investisseurs de la CVMO, afin qu'ils puissent représenter plus efficacement les consommateurs auprès de la CSFO, d'une manière transparente pour le public.
- 2. Nouvelle initiative – Il faut un système qui permette de procéder à une vérification complète**
- 2.1 FAIR Canada pense qu'il est essentiel de créer une fonction de recherche unique et complète qui permette aux investisseurs de vérifier les antécédents d'un agent, d'une compagnie d'assurance-vie ou d'une agence générale. Le processus actuel de vérification du statut d'inscrit et des antécédents d'un agent est inutilement complexe et confus pour les consommateurs.
  - 2.2 Nous pressons la CSFO d'examiner rapidement la capacité d'un agent d'assurance ou d'une compagnie d'assurance à continuer de fournir en tant que tels des recommandations et des « conseils » aux consommateurs si il/elle a été sanctionné/ée ou radié/ée par un organisme provincial de réglementation des assurances ou des valeurs mobilières<sup>1</sup>.
- 3. Initiative - Procéder à des examens pour définir si les produits d'assurance-vie sont adaptés**
- 3.1 Le but de l'examen prévu, d'après l'énoncé des priorités, est de [TRADUCTION] « comprendre et examiner les processus que les agents d'assurance vie utilisent lorsqu'ils font des recommandations aux consommateurs et les processus mis en place par les compagnies d'assurance vie pour développer et distribuer des produits. » FAIR Canada a indiqué dans son commentaire de l'année dernière que beaucoup de fonds distincts et d'autres produits d'assurance vie dotés de composantes de placement sont complexes. Nous convenons que, pour beaucoup de consommateurs, il sera difficile de les comprendre et qu'ils seront donc exposés à des risques. Un examen en temps opportun du processus visant à définir si le produit est adapté doit être effectué. De plus, FAIR Canada pense qu'une analyse approfondie du caractère adéquat du processus et des recommandations pour l'améliorer se fait attendre.

---

<sup>1</sup> Lire le bulletin de FAIR Canada à ce sujet daté d'août 2011, consultation en ligne à l'adresse <http://archive.constantcontact.com/fs070/1102284477892/archive/1107399885184.html>.

- 3.2 Dans un souci de transparence et d'efficacité, FAIR Canada recommande que la CSFO intègre dans sa version finale de l'énoncé de priorités des informations sur l'approche et la portée de l'examen des pratiques du secteur. FAIR Canada relève que, en plus des inspections sur place, des tests sur les lieux tels que le recours à un « acheteur mystère » peuvent être précieux pour déterminer si, en pratique, les processus utilisés sont efficaces pour fournir des recommandations de produits appropriés aux consommateurs<sup>2</sup>.
- 3.3 FAIR Canada recommande que la CSFO définisse des *exigences réglementaires contraignantes pour les agents d'assurance afin que la convenance soit correctement établie avant que des recommandations ne soient faites aux clients. Nous suggérons que les normes de recommandation en matière de convenance des produits soient similaires à celles établies par les Règles 1300 et 2500 des courtiers membres de l'OCRCVM et à la Règle 2.2.1 et au Principe directeur n° 2 de l'ACFM*. FAIR Canada note que le CCRRA, dans son Énoncé de principes<sup>3</sup>, relève que les agents ne connaissent pas les obligations particulières qui leur incombent en matière de recommandations de produits appropriés. Cette situation entraîne des risques réels pour les consommateurs, qui doivent être contrôlés.
- 3.4 FAIR Canada recommande que la CSFO ajoute, à titre d'objectif stratégique pour l'initiative ci-dessus, « **Conformité accrue avec les exigences en matière de convenance du produit** ».
- 3.5 FAIR Canada recommande que la CSFO ajoute à son examen des processus d'étude de la convenance du produit une analyse de la prévalence des recommandations de recours à l'emprunt pour investir, en particulier en ce qui concerne les fonds distincts, dans sa première stratégie (« Examen et recommandations de changements pour mieux atténuer les risques » - « Review and recommend changes to better mitigate risk »).
- 3.6 FAIR Canada préconise l'adoption d'un nouveau modèle de protection des consommateurs en ce qui concerne les produits financiers complexes, dont les fonds distincts. Ce nouveau modèle fait porter aux parties qui vendent des produits financiers complexes (compagnies, distributeurs et agents d'assurance) la responsabilité de s'assurer que leurs effectifs de vente, leurs clients et les consommateurs finals comprennent les produits vendus, les coûts, les frais et les risques qu'ils comportent et ce qu'impliquent les documents d'information fournis. En d'autres termes, FAIR Canada préconise le remplacement d'une norme d'information par une norme de connaissance active.

---

<sup>2</sup> Lire point 18.2 du document « Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology » (1<sup>er</sup> octobre 2011) de l'Association internationale des contrôleurs d'assurances et, en particulier, le paragraphe 18.2.6, consultation en ligne à l'adresse <http://www.iaisweb.org/index.cfm?pageID=795>.

<sup>3</sup> Énoncé de principes du CCRRA intitulé « Le réseau de distribution des agences générales (AG) du secteur de l'assurance-vie », mai 2012, consultation en ligne à l'adresse [http://www.ccir-ccrra.org/fr/init/agencies\\_reg/MGA%20position%20paper%20final%20Fr3.pdf](http://www.ccir-ccrra.org/fr/init/agencies_reg/MGA%20position%20paper%20final%20Fr3.pdf).

- 3.7 L'examen des pratiques pour évaluer si les produits recommandés conviennent aux clients devrait s'intéresser aux mesures prises pour traiter l'asymétrie d'information entre des compagnies d'assurance aux vastes ressources, leurs agents et les consommateurs peu avertis.
- 3.8 FAIR Canada recommande que la CSFO consulte les parties intéressées au sujet du relèvement des normes de compétence auxquelles sont assujettis les agents d'assurance.
- 3.9 FAIR Canada recommande que, pour être autorisé à offrir des fonds distincts, un agent doive d'abord détenir un permis de vente de fonds communs de placement ou d'autres produits aux frais moins élevés et que la CSFO en fasse une exigence réglementaire.
- 3.10 Nous recommandons que la CSFO se donne comme stratégie additionnelle celle de publier en 2012 un document de consultation sur l'adoption d'une norme obligeant tous les intermédiaires du marché à donner la priorité aux meilleurs intérêts des clients.
- 3.11 FAIR Canada recommande que le caractère adéquat et approprié des Principes de gestion des conflits d'intérêts du CCRRA soit examiné à nouveau en tenant compte de l'évolution des normes internationales de « meilleur intérêt du client ».
- 4. Initiative – Avec le ministère des Finances, revoir des parties majeures de la Loi sur les assurances et d'autres lois liées aux assurances**
- 4.1 FAIR Canada exhorte la CSFO à consulter les parties intéressées lorsqu'elle envisage des modifications législatives, de sorte que les défenseurs des droits des consommateurs et des investisseurs individuels aient l'occasion de donner leur avis sur le processus d'élaboration des politiques.
- 5. Examiner les recommandations du CCRRA visant à tenir compte des changements dans la distribution**
- 5.1 FAIR Canada recommande que la CSFO et le CCRRA s'adressent aux organismes de défense des consommateurs, si ce n'est déjà fait, afin d'obtenir les opinions et les perspectives des consommateurs pour déterminer s'il existe des lacunes dans la réglementation et des risques pour les consommateurs et relativement à toute recommandation ou proposition de changement concernant le cadre réglementaire. Il est essentiel, pour développer un processus efficace d'élaboration des politiques, que les consommateurs de produits et services financiers soient consultés et que leurs commentaires soient pris en compte. Le Comité devrait bénéficier de financements suffisants pour pouvoir fournir des commentaires écrits. La CSFO, le CCRRA et les hauts représentants du ministère des Finances devraient prendre des mesures proactives pour obtenir le point de vue des consommateurs sur les problèmes relevés par l'Énoncé de principes du CCRRA et dans toute proposition de réforme de la Loi sur les assurances, étant donné l'importance des sujets traités et des problèmes relevés.
- 5.2 FAIR Canada pense qu'il serait profitable pour les consommateurs de pouvoir compter sur un examen de leurs moyens de recours en ce qui concerne les plaintes liées aux

produits d'assurance, en les plaçant en perspective avec nos obligations en vertu des principes de haut niveau du G20 sur la protection financière des consommateurs (« *G20 High-Level Principles on Financial Consumer Protection* ») et de l'ICP, ainsi que sur une analyse des pratiques actuelles et des normes dans d'autres pays clés, et d'autres éléments de comparaison importants.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de présenter nos commentaires et nos opinions dans ce mémoire. Nous acceptons volontiers la publication de ce dernier et serions heureux d'en approfondir le contenu avec vous au moment qui vous conviendra. N'hésitez pas à communiquer avec Ermanno Pascutto (416-214-3443/[ermanno.pascutto@faircanada.ca](mailto:ermanno.pascutto@faircanada.ca)) ou Marian Passmore (416-214-3441/[marian.passmore@faircanada.ca](mailto:marian.passmore@faircanada.ca)).

Sincèrement,



Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs