



Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Version définitive du rapport

Rapport préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro du contrat : # 59017-210006-001/CY

Valeur du contrat : 64 925,28 \$, TVH incluse

Date d'attribution : 2 décembre 2021

Date de livraison : Septembre 2022

Numéro d'enregistrement : POR 032-21

Pour de plus amples renseignements au sujet du présent rapport, prière de communiquer avec le Bureau du surintendant des institutions financières, à l'adresse information@osfi-bsif.gc.ca.

This document is also available in English

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Version définitive du rapport

Rapport préparé pour le compte du Bureau du surintendant des institutions financières

Septembre 2022

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a confié à Sage Research Corporation la tâche de mener une étude qualitative sur l'opinion publique afin d'examiner les perceptions de la prestation du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des sociétés d'assurance vie fédérales. Elle devait, entre autres objectifs, évaluer les consignes du BSIF à l'intention des instances sectorielles, ses activités de surveillance et son processus de traitement des demandes d'agrément réglementaire. Des entretiens ont été réalisés avec 58 cadres de 35 sociétés représentant 28 sociétés d'assurance vie et 7 sociétés de réassurance, entre le 28 février et le 3 mai 2022. La présente publication fait état des conclusions de cette étude de recherche sur l'opinion publique.

This publication is also available in English under the title: Life Insurance Sector Consultation (LISC) 2021-2022

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Il faut obtenir au préalable l'autorisation écrite du Bureau du surintendant des institutions financières. Pour de plus amples renseignements au sujet de ce rapport, veuillez communiquer avec le Bureau du surintendant des institutions financières à l'adresse information@osfi-bsif.gc.ca.

Communications et engagement
Bureau du surintendant des institutions financières
255, rue Albert
Ottawa (Ontario) K1A 0H2

Numéro de catalogue :
IN4-34/2022F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-45262-3

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP n° 032-21) :
Numéro de catalogue IN4-34/2022E-PDF (rapport final, anglais)
ISBN 978-0-660-45261-6

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Finances, 2022

Table des matières

Sommaire	1
Principales constatations	1
Introduction.....	8
Approche et méthode	8
Impressions globales à l'égard du BSIF.....	12
Consignes du BSIF	19
Surveillance exercée par le BSIF	30
Agréments	34
Communications avec le BSIF.....	36
Autres commentaires des participants.....	38
Annexe A : Lettres d'invitation.....	39
Annexe B : Guide d'entrevue	44

Sommaire

Objet et objectifs de recherche

La recherche visait principalement à examiner les perceptions de la prestation du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) à titre d'organisme de réglementation et de surveillance des sociétés d'assurance vie fédérales. Elle devait, entre autres objectifs, évaluer les consignes du BSIF à l'intention des instances sectorielles, ses activités de surveillance et son processus de traitement des demandes d'agrément réglementaire.

Méthode

Au total, 42 entrevues ont été menées auprès de 35 sociétés d'assurance vie (28 sociétés d'assurance vie et 7 sociétés de réassurance) réglementées par le BSIF, des plus grandes sociétés aux plus petites institutions. Au total, 58 personnes ont participé aux entrevues : premiers dirigeants, agents principaux, dirigeants principaux des finances, dirigeants principaux de la conformité, dirigeants principaux de la gestion du risque, actuaires internes et externes et autres cadres supérieurs.

Les entrevues ont été réalisées soit par téléphone soit par clavardage vidéo entre le 28 février et le 3 mai 2022.

Mise en garde au sujet des études qualitatives

La consultation reposait sur une méthode qualitative et visait à dégager une vaste gamme d'opinions et d'interprétations plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible ayant une opinion donnée. Ainsi, les résultats donnent une idée de l'opinion des participants à propos des questions étudiées, mais ne peuvent être généralisés à l'ensemble des cadres supérieurs des sociétés d'assurance vie réglementées par le BSIF. Les constatations indiquent plutôt des thèmes et une orientation. Elles ne peuvent être utilisées pour estimer le pourcentage ou le nombre de personnes qui ont une opinion particulière, car elles ne sont pas statistiquement projetables.

Principales constatations

Impressions globales

Impressions globales à l'égard du BSIF

- Dans l'ensemble, l'évaluation du BSIF est généralement positive, tout comme lors de la CSAV de 2016-2017. Perceptions positives générales :
 - Les sociétés entretiennent de très bonnes relations de travail avec l'équipe de surveillance de première ligne.
 - Le BSIF anticipe les nouveaux domaines de risque et y réagit.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- Les processus de consultation publique sont bien gérés et offrent au secteur de nombreuses occasions de formuler des commentaires.
- Le BSIF s'est bien concentré sur la transition à l'IFRS 17, car il s'agit d'une initiative de taille pour le secteur.
- La communication est efficace.
- Le BSIF assure la solidité du secteur financier de façon efficace.

Accent sur les secteurs de risque

- On estime généralement que le BSIF se concentre sur les domaines de risque appropriés et qu'il anticipe les nouveaux enjeux et y donne suite. Au nombre des secteurs de risque souvent mentionnés de façon positive, citons l'IFRS 17, la cybersécurité, le risque climatique et la pandémie de COVID-19.
- La plupart des répondants estiment qu'à l'avenir, l'IFRS 17 devrait être la principale priorité du BSIF, notamment a) mettre la dernière main au test de suffisance du capital des sociétés d'assurance vie (TSAV) de 2023; b) surveiller l'incidence du TSAV sur le secteur et sur les sociétés individuelles; c) communiquer l'information au secteur au sujet des répercussions de la réglementation; et d) apporter des modifications aux règles au besoin.
- Après l'IFRS 17, les priorités les plus souvent mentionnées sont la cybersécurité et le risque climatique.
- Quelques comparaisons avec la CSAV de 2016-2017 :
 - L'IFRS 17 était considérée comme une priorité importante à l'époque, et l'évaluation positive de l'importance accordée par le BSIF à cette norme témoigne de la satisfaction à l'égard du suivi.
 - Le cyberrisque était également une priorité en 2016-2017, comme c'est le cas actuellement.
 - Le risque climatique est une nouvelle priorité en matière de risque émergent et n'a pas été mentionné à titre de priorité lors de la CSAV de 2016-2017.

Points forts

Consignes

- **Paysage des cybermenaces et évolution des technologies** : Tout comme lors de la CSAV de 2016-2017, le BSIF est largement perçu comme s'attaquant activement à la cybersécurité, et cette initiative est largement appuyée. En ce qui concerne l'évolution de la technologie, la plupart des répondants n'avaient pas grand-chose à dire. Les quelques répondants qui ont fait des commentaires estiment que le BSIF ne fait pas grand-chose. Cela ne semble pas poser problème à l'heure actuelle, mais certains pensent que les choses pourraient changer dans un avenir relativement proche. Par exemple, plusieurs répondants disent que l'utilisation croissante de l'analyse prédictive, de l'intelligence artificielle, de l'apprentissage automatique ou de la prise de décisions automatisée pourrait poser des risques, particulièrement lorsqu'on l'applique à la souscription.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- **Équilibre entre les considérations d'ordre prudentiel et la nécessité de faire face à la concurrence** : La plupart des répondants ont une bonne opinion du BSIF pour ce qui est d'établir des consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence.
- **Consignes communiquant clairement les attentes du BSIF** : La plupart disent que les consignes du BSIF traduisent clairement ses attentes. Et si on ne sait trop comment appliquer une ligne directrice fondée sur des principes, certains font remarquer que souvent l'équipe de surveillance peut en faciliter l'interprétation.
- **IFRS 17**
 - **Communication** : L'impression à l'égard du BSIF est largement positive, qu'il s'agisse de la communication des changements apportés par la version à l'étude de la ligne directrice sur le TSAV de 2023 ou de la communication des positions au sujet des méthodes comptables et des exigences à l'égard des rapports d'étape.
 - **Consultation** :
 - **Processus consultatif global sur les IFRS** : À ce chapitre, presque tous les répondants disent que le BSIF a fait du bon travail : bonne communication avec le secteur, clarté concernant les changements, bon rythme du point de vue du temps alloué pour les réponses du secteur et celles du BSIF. Certains auraient toutefois souhaité que le processus commence plus tôt ou se déroule plus rapidement, afin que le TSAV de 2023 puisse être achevé plus tôt.
 - **Processus consultatif sur le TSAV en particulier** : En ce qui concerne le processus consultatif sur le TSAV en particulier, la majorité des répondants sont satisfaits, mais les récentes propositions que le BSIF a faites au moment des entrevues sur le terrain (mars 2022) ont suscité une forte insatisfaction chez certaines sociétés. Il en sera question à la rubrique « Défis » du présent sommaire.
 - **EIQT n° 3** : On retrouve ici une combinaison de questions sur divers sujets plutôt que des questions distinctes sur chaque sujet. Presque tous ceux qui ont participé à l'EIQT n° 3 préfèrent la nouvelle approche. La principale raison, c'est qu'elle favorise une réponse plus intégrée et globale : a) elle encourage et aide les différents services à travailler ensemble; et b) elle aide la société à comprendre les répercussions de l'IFRS 17 sur ses activités d'une manière plus globale.
- **E-4, Entités étrangères exploitant une succursale au Canada et B-3, Saines pratiques et procédures de réassurance** : La plupart des répondants qui ont participé à ces deux consultations sont satisfaits du processus de consultation. Toutefois, en ce qui concerne la ligne directrice B-3, la majorité d'entre eux n'a pas participé à la consultation parce qu'à leur avis, il ne s'agissait pas d'une ligne directrice importante pour leur société d'assurance vie. Certains ont fait remarquer que la ligne directrice B-3 est beaucoup plus importante pour le secteur de l'assurance multirisque. Cela laisse entendre qu'une évaluation complète du processus de consultation du BSIF à l'égard de la ligne directrice B-3 nécessitera l'apport des assureurs multirisques.
- **Prise en compte de la nature, de la taille et de la complexité des SAV** : Cette question a été abordée dans deux contextes au cours de l'entrevue, d'abord au chapitre des consignes (posée

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

à toutes les SAV sauf les trois plus grandes), puis sous l'angle de la surveillance (posée à toutes les SAV).

- *Consignes* : La majorité des participants sont d'avis que les consignes du BSIF tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des SAV, certains notant expressément que ces considérations sont écrites dans les consignes. Il y avait des répondants satisfaits parmi les petites et grandes sociétés, mais la satisfaction tend à être plus répandue chez les petites sociétés.
- *Surveillance* : Presque tous les participants – peu importe leur taille – estiment que l'équipe de surveillance de première ligne du BSIF adapte bien les activités de surveillance et les recommandations au profil de risque, à la nature, à la taille et à la complexité de leur société.

Surveillance

- **Évaluation globale** : Comme lors de la CSAV de 2016-2017, les évaluations globales des équipes de surveillance de première ligne du BSIF sont très positives, et cela vaut pour les SAV de toutes les tailles et de tout type. Les évaluations positives portaient notamment sur ce qui suit :
 - Bonne communication à plusieurs égards :
 - *Disponibilité généreuse*
 - *Réactivité aux questions et aux demandes*
 - *Dialogue ouvert et franc qui facilite l'interaction constructive*
 - Connaissent la société et les lignes directrices du BSIF; font appel à des experts au besoin.
 - Raisonables, pragmatiques, constructifs.
 - Flexible à l'égard des activités de surveillance et des recommandations afin de tenir compte de la nature, de la taille et de la complexité des activités.

Agréments

- Une grande majorité de ceux qui ont participé à un processus d'agrément au cours des deux dernières années sont satisfaits du traitement de leur demande : environ la moitié disent qu'il n'y a eu aucun problème et les autres sont satisfaits dans l'ensemble, mais estiment que le processus était un peu plus lent qu'ils ne l'auraient souhaité. Cela correspond aux constatations de la CSAV de 2016-2017.
- Les clés de la satisfaction sont a) l'obtention de l'agrément dans les meilleurs délais; et b) le fait que le processus d'agrément se déroule en grande partie comme prévu. Cela signifie que la gestion des attentes dès le départ est très importante pour la satisfaction des clients à l'égard du processus d'agrément.

Communication

Le BSIF bénéficie d'impressions largement positives au chapitre de la communication, qu'il s'agisse des réponses aux questions ou des communications écrites. Une constatation similaire a été relevée lors de la CSAV de 2016-2017.

Défis

Consignes

- « **Surcharge** » : La préoccupation la plus souvent mentionnée (par un peu moins de la moitié des participants) a trait au nombre de consultations et de demandes de données récentes auxquelles les entreprises ont été invitées à répondre. En particulier dans le contexte de l'important volume de travail que les sociétés font pour se préparer à l'application de l'IFRS 17 et du TSAV révisé, le BSIF est perçu comme « surchargeant » le secteur en lançant diverses autres consultations sans priorisation claire. À noter que ce type de « surcharge » n'était pas préoccupant à l'époque de la CSAV de 2016-2017. Les participants sont d'avis que le BSIF doit mieux établir les priorités de ses consultations et de ses demandes de données, que la transition à l'IFRS 17 devrait être la priorité absolue du BSIF et qu'au moins certaines des autres consultations devraient être assujetties à des échéanciers plus longs.
- **Cybersécurité** : Bien que les participants approuvent l'accent mis par le BSIF sur la cybersécurité, certains critiquent **la façon** dont il le fait. Ces préoccupations n'ont pas été mentionnées lors de la CSAV de 2016-2017.
 - L'approche du BSIF est perçue comme trop normative.
 - Les exigences du BSIF en matière de déclaration des cyberincidents sont jugées inutilement onéreuses.
 - Certains laissent entendre que le BSIF devrait consulter davantage le secteur, tant au sujet des principes de réglementation que pour élaborer des exigences utiles et réalistes en matière de signalement des incidents.
- **Élaborer des consignes qui concilient les considérations d'ordre prudentiel et la nécessité de faire face à la concurrence** : La majorité des répondants estiment que le BSIF adopte une approche bien équilibrée. Parmi la minorité de participants ayant des préoccupations, il s'agit non pas d'un sujet unique, mais plutôt d'un mélange d'enjeux, notamment :
 - *Exigences de capital proposées pour les fonds distincts* : On estime que les exigences proposées par le BSIF sont trop élevées. Autres préoccupations exprimées : a) les règles à l'étude sont trop « théoriques »; b) les règles sont élaborées par un très petit nombre de personnes de la Division des fonds propres et la supervision par la haute direction est insuffisante; c) ceux qui élaborent les règles ne sont pas suffisamment disposés à discuter de modifications.
 - *Manque de considération de la compétitivité mondiale* : Plusieurs participants dont l'institution exerce des activités à l'échelle internationale estiment que, même si le BSIF tient compte de la compétitivité au Canada, il n'accorde pas assez d'importance à la valeur de la compétitivité mondiale. Plus précisément, on croit que le BSIF exige que les sociétés détiennent trop de capital au Canada. Cette préoccupation a également été exprimée lors de la CSAV de 2016-2017.
 - *Impression d'une tendance vers des consignes plus normatives* : Certains perçoivent une tendance vers une orientation plus normative, ce qui peut limiter démesurément la souplesse requise pour que la société soit concurrentielle. Ce genre de tendance perçue n'a pas été relevé lors de la CSAV de 2016-2017.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- **IFRS 17** : La majorité des répondants sont satisfaits du processus de consultation sur le TSAV. Toutefois, les récentes propositions du BSIF à l'époque des travaux sur le terrain (mars 2022) suscitent une forte insatisfaction, surtout chez certaines grandes sociétés d'assurance (le problème : une approche proposée pour atteindre la neutralité du capital, c'est-à-dire l'utilisation d'un « facteur scalaire »). Jusqu'ici, ces participants étaient largement satisfaits du processus. Outre le désaccord au sujet des récentes propositions, les critiques à propos des consultations sont les suivantes : a) les propositions du BSIF étaient inattendues compte tenu des interactions antérieures avec lui; b) les participants estiment que leurs commentaires n'ont pas été suffisamment pris en compte.
- **Consultation** : Bien que le BSIF soit bien perçu pour la façon dont il gère les consultations, des minorités de participants ont formulé certaines suggestions qui ont été mentionnées plus souvent lors de la CSAV de 2021-2022 qu'en 2016-2017 :
 - Mener davantage de consultations avec le secteur avant de tenir une consultation publique. On estime que le BSIF passe plus rapidement aux consultations publiques, ce qui a des conséquences négatives : a) la version à l'étude des consignes tend à être plus normative; et b) il est plus probable que des changements s'imposent pendant les consultations publiques.
 - Faire preuve d'une plus grande ouverture d'esprit en répondant aux suggestions du secteur en vue de modifier les consignes – on a l'impression que le BSIF est devenu moins ouvert.
- **Division des fonds propres** : Quelques participants ont soulevé des préoccupations au sujet de certains membres du personnel de la Division des fonds propres. Ils estiment que certaines consignes émanant de cette division sont trop complexes et « théoriques ». En outre, on a l'impression que peu d'employés du BSIF – à l'exception des personnes qui rédigent les consignes – comprennent les consignes ou leur bien-fondé. Quelques participants disent que, pour cette raison, le BSIF est exposé au risque lié aux personnes clés. Cette préoccupation particulière n'a pas été soulevée lors de la CSAV de 2016-2017.

Surveillance

- **Relations de travail avec d'autres groupes du BSIF** : Il y a très peu de suggestions d'améliorations à apporter aux équipes de surveillance de première ligne. Parmi les suggestions formulées, les plus courantes (environ le quart de tous les participants) visent à favoriser des relations de travail plus étroites entre l'équipe de surveillance de première ligne et d'autres groupes du BSIF, afin de tirer parti des forces de l'équipe de surveillants de première ligne.

Coût de l'enquête

Cette enquête a coûté 64 925,28 \$ (TVH comprise).

Utilisation prévue de cette information

Les constatations de notre enquête aideront le BSIF à évaluer dans quelle mesure il s'acquitte globalement de son mandat et à améliorer au besoin le rendement de ses activités de réglementation et de surveillance des sociétés d'assurance vie fédérales.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Déclaration de neutralité politique

À titre de cadre supérieur de Sage Research Corporation, j'atteste par la présente que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* et la *Directive sur la gestion des communications*. Plus précisément, le produit livré ne contient aucun renvoi à des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des cotes avec l'électorat ou des cotes de performance d'un parti politique ou de son chef.



Anita Pollak
Présidente, Sage Research Corporation

Introduction

Contexte et objet

Depuis 1998, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) commande des consultations auprès de cadres supérieurs du milieu des finances afin de connaître leur appréciation de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. En 2021, le BSIF a chargé Sage Research Corporation (Sage), un cabinet de recherche indépendant, de procéder à une consultation auprès d'intervenants clés du secteur de l'assurance vie dans le but de savoir ce qu'ils pensent du BSIF.

Objectifs de recherche

Les objectifs de la recherche étaient les suivants :

- Évaluer le rendement global du BSIF et l'efficacité avec laquelle ce dernier s'acquitte de son mandat en matière de surveillance et de consignes.
- Évaluer la satisfaction du secteur à l'égard du BSIF à titre de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielles du secteur de l'assurance vie du Canada, et formuler des suggestions à l'égard des aspects que le BSIF pourrait améliorer.
- Examiner les domaines de risque propres au secteur de l'assurance vie.
- Cerner les nouveaux enjeux qui, de l'avis des principaux intervenants, devraient constituer les principales priorités du BSIF au cours des deux prochaines années en matière de réglementation du secteur.

Approche et méthode

Composition de l'échantillon

Trente-cinq sociétés – 28 sociétés d'assurance vie et 7 sociétés de réassurance – étaient représentées dans le cadre de la recherche, ce qui correspond à un peu plus des quatre cinquièmes de l'échantillon total des sociétés d'assurance vie (SAV) réglementées par le BSIF. Quatre des sociétés représentées dans l'échantillon étaient établies au Québec; 29 se trouvaient dans d'autres régions du Canada, dont deux où les personnes interrogées se trouvaient à l'extérieur du Canada.

Quarante-deux entrevues ont été menées auprès de ces institutions, soit 39 en anglais et trois en français.

Au total, 58 personnes ont participé aux entrevues.

Voici la ventilation des entrevues menées selon la taille, le type de société et le type d'assureur :

	Nombre de sociétés	Nombre d'entrevues	Nombre de participants

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

	N=35	N=42	N=58
Taille de la société			
Grandes sociétés d'assurance vie (au moins 1 milliard de dollars d'actifs)	20	24	31
Petites sociétés d'assurance vie (moins de 1 milliard de dollars d'actifs)	10	10	19
Actuaires désignés externes	5*	8	8
<i>Grandes sociétés d'assurance vie</i>	0	1	1
<i>Petites sociétés d'assurance vie</i>	5	7	7
Type de société			
Sociétés d'assurance vie canadiennes	23	27	38
Sociétés d'assurance vie étrangères	7	7	12
Actuaires désignés externes	5*	8	8
<i>Sociétés d'assurance vie canadiennes</i>	0	2	2
<i>Sociétés d'assurance vie étrangères</i>	5	6	6
Type d'assureur			
Assureurs directs	25	29	41
Réassureurs	5	5	9
Actuaires désignés externes	5	8	8
<i>Assureurs directs</i>	3	6	6
<i>Réassureurs</i>	2	2	2

* Des entrevues ont été menées auprès de huit actuaires désignés externes. Cinq d'entre eux représentaient des sociétés dont aucun représentant n'a été interviewé par ailleurs, tandis que les autres représentaient des sociétés dont des dirigeants ont été interviewés.

Voici un résumé du titre ou du poste des personnes qui ont participé aux entrevues.

	Nombre de participants
	N=58
Titre/poste du participant	
Premier dirigeant/agent principal	18
Dirigeant principal des finances	12
Dirigeant principal de la conformité	6
Dirigeant principal de la gestion du risque	4
Actuaire interne	3
Actuaire désigné externe	9
Autre cadre supérieur	6

Approche

Échantillon : Le BSIF a fourni à Sage Research Corporation les noms et les coordonnées des personnes-ressources de 43 sociétés d'assurance vie. Sage Research a recommandé un plan d'échantillonnage au BSIF. Le plan cible visait à assurer la représentation de premiers dirigeants, de dirigeants principaux des finances, de dirigeants principaux de la conformité et d'actuares désignés externes de l'ensemble des sociétés d'assurance vie. Sage Research a choisi au hasard des personnes susceptibles d'être interviewées dans des sociétés de différentes tailles et de divers types.

Processus de recrutement : Les personnes sélectionnées ont reçu par courriel une trousse contenant :

- une lettre d'invitation du surintendant du BSIF;
- une lettre de Sage fournissant des renseignements supplémentaires sur les prochaines étapes;
- une copie du guide d'entrevue complet pour permettre aux participants de se préparer à l'entrevue.

Environ deux jours après l'envoi du courriel, les experts-conseils principaux de Sage, qui étaient également chargés de mener les entrevues, ont communiqué avec chacun des participants potentiels par téléphone pour leur demander s'ils étaient disposés à participer à la consultation et pour fixer une date et une heure pour l'entrevue. Au moins trois tentatives ont été faites par téléphone et par courriel pour joindre chaque participant potentiel. Dans certains cas, la personne choisie a désigné une autre personne de son organisation pour l'entrevue; dans d'autres, elle a demandé que l'entrevue soit menée avec plus d'une personne de son institution (six des 42 entrevues ont fait intervenir plus d'un participant, soit entre deux et six participants).

Les participants ont eu le choix de prendre part aux entrevues par téléphone ou par clavardage vidéo (avec la possibilité d'activer ou non une webcam) sur Zoom ou à l'aide de leur propre application de clavardage vidéo. Sur les 42 séances, 12 ont été menées par téléphone et 30 par clavardage vidéo.

Méthode : On a eu recours à une méthode de recherche qualitative fondée sur des entrevues semi-structurées et individuelles; cette démarche s'est traduite par un aperçu approfondi qu'il est impossible d'obtenir à l'aide d'autres méthodes de recherche, en particulier les sondages purement quantitatifs. Les entrevues individuelles permettent d'approfondir les perceptions de l'efficacité du BSIF.

Déroulement des entrevues :

- Les entrevues ont eu lieu entre le 28 février et le 3 mai 2022.
- Les entrevues ont duré entre 30 et 90 minutes. La majorité des entrevues ont duré environ 60 minutes.
- On a demandé aux participants la permission d'enregistrer l'entrevue. Sur les 42 entrevues, 36 participants ont accepté l'enregistrement et six ont refusé. Les intervieweurs ont pris des notes détaillées dans les cas où la ou les personnes interviewées n'ont pas accepté que l'entrevue soit enregistrée.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- Les participants n'ont reçu aucune rétribution pour leur participation. À la suite de l'entrevue, chaque participant a reçu une note de remerciement de l'intervieweur de l'équipe de recherche de Sage. À la fin du projet, Sage a envoyé aux participants une note de remerciement au nom du surintendant du BSIF.
- On a fait appel à deux intervieweurs dans le cadre de la recherche. Des mesures ont été prises pour veiller à ce que les deux intervieweurs soient bien préparés et au courant des thèmes qui ressortent des diverses entrevues.
 - On a dû faire appel à plusieurs intervieweurs pour s'assurer que les entrevues soient menées dans la langue officielle choisie par chaque participant.
 - Anita Pollak a mené toutes les entrevues en anglais.
 - Sylvain Laroche a mené toutes les entrevues en français. Avant les premières entrevues en français, Sylvain Laroche, l'intervieweur en français, a reçu plusieurs comptes rendus sur les thèmes attendus et les résultats des premières entrevues en anglais.
 - Les intervieweurs ont partagé de façon continue les leçons tirées des entrevues.

Mise en garde au sujet des études qualitatives

La consultation reposait sur une méthode qualitative et visait à dégager une vaste gamme d'opinions et d'interprétations plutôt que de mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Ainsi, les constatations donnent une idée de l'opinion des participants à propos des questions étudiées, mais ne peuvent être projetées de façon statistique à l'ensemble des cadres supérieurs des sociétés d'assurance vie réglementées par le BSIF. Les constatations indiquent plutôt des thèmes et une orientation. Elles ne peuvent être utilisées pour estimer le pourcentage ou le nombre de personnes qui ont une opinion particulière, car elles ne sont pas statistiquement projetables.

Impressions globales à l'égard du BSIF

Satisfaction générale à l'égard du BSIF en tant que principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielles

Q.1 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la prestation du BSIF en qualité de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielles du secteur des services financiers du Canada?

L'évaluation globale du BSIF à titre d'organisme de réglementation et de surveillance prudentielles du secteur de l'assurance vie est largement positive.

Perceptions positives générales du BSIF :

- Les sociétés entretiennent de très bonnes relations de travail avec l'équipe de surveillance de première ligne.
- Le BSIF anticipe les nouveaux domaines de risque et y réagit.
- Les processus de consultation publique sont bien gérés et offrent au secteur de nombreuses occasions de formuler des commentaires.
- Le BSIF s'est bien concentré sur la transition à l'IFRS 17, car il s'agit d'une initiative de taille pour le secteur.
- La communication est efficace.
- Le BSIF assure la solidité du secteur financier de façon efficace.

Certains participants ont fait remarquer que le BSIF est généralement mieux placé que d'autres organismes de réglementation au Canada ou ailleurs dans le monde, tant pour sa plus grande insistance sur les principes que pour l'entregent de son équipe de surveillance de première ligne.

Même si les impressions générales à l'égard du BSIF sont largement positives, certains participants ont exprimé des préoccupations ou formulé des suggestions. Elles sont mentionnées dans les sections pertinentes du rapport. La question la plus souvent mentionnée – par un peu moins de la moitié des participants – est liée au nombre de consultations et demandes de données récentes auxquelles les entreprises ont été priées de répondre. En particulier dans le contexte de l'important volume de travail que les sociétés doivent faire pour se préparer à l'application de l'IFRS 17 et du TSAV révisé, le BSIF est perçu comme « surchargeant » le secteur en lançant diverses autres consultations sans priorisation claire. Certains répondants disent qu'il a été difficile de suivre le rythme et le volume des consultations et suggèrent que le BSIF fasse davantage pour prioriser les différentes consultations. On a notamment suggéré que la transition à l'IFRS 17 soit la priorité absolue du BSIF et qu'au moins certaines des autres consultations soient assujetties à des échéanciers plus longs.

Certains participants ont aussi l'impression que, depuis peu, le BSIF tend à être plus normatif. L'exemple le plus courant est la cybersécurité, et plusieurs estiment que cela s'applique aux travaux récents sur les risques non financiers en général.

Domaines de risque prioritaires du secteur de l'assurance vie

Q.2 *Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de faire porter ses efforts sur les domaines de risque pertinents du secteur de l'assurance vie?*

Q.3 *Que pensez-vous de la proactivité dont le BSIF fait preuve face aux nouveaux enjeux dans le secteur de l'assurance vie?*

Q.4 *En un point ou deux, quels domaines de risque devraient constituer une priorité pour le BSIF ces prochaines années dans le secteur de l'assurance vie?*

Vue d'ensemble

On estime généralement que le BSIF se concentre sur les domaines de risque appropriés et qu'il anticipe les nouveaux enjeux et y donne suite.

Cela dit, un peu moins de la moitié des participants représentant les sociétés d'assurance vie et les réassureurs disent que le BSIF a « surchargé » le secteur en raison du nombre de domaines sur lesquels il lui a récemment demandé son avis, en particulier dans le contexte de la quantité importante de travail que les sociétés doivent faire pour se préparer à l'application de l'IFRS 17. Ces participants sont d'avis que le BSIF doit faire mieux pour établir les priorités et, en particulier, qu'il doit accorder la priorité absolue à la transition vers l'IFRS 17.

- Habituellement, les participants qui se plaignent d'une « surcharge » **ne disent pas** que le BSIF ne se concentre pas sur les domaines de risque appropriés, mais plutôt qu'il faut ralentir le rythme des consultations et des changements dans certains domaines, en particulier le risque non financier. Plusieurs participants ont cité le risque lié à la culture comme exemple précis des domaines qui devraient être dépriorisés.
- Selon les participants préoccupés par la « surcharge », la conséquence est une contrainte pour leurs ressources. Dans ces sociétés, ce sont habituellement les mêmes personnes qui doivent répondre aux diverses demandes de consultation – et qui travaillent à la transition vers l'IFRS 17. Plusieurs ont fait remarquer que cela pourrait compromettre la qualité des réponses aux consultations du BSIF.

Transition à l'IFRS 17

L'expression « transition à l'IFRS 17 » renvoie à ce que les sociétés font pour se conformer à l'IFRS 17 de même qu'au parachèvement et à la mise en œuvre du TSAV de 2023.

Le BSIF est généralement perçu comme faisant porter suffisamment ses efforts sur la transition à l'IFRS 17. Bon nombre de participants estiment en outre que la transition à l'IFRS 17 devrait être la priorité absolue du BSIF au cours des deux prochaines années. Il s'agit notamment a) de mettre la dernière main au TSAV de 2023; b) de faire un suivi de l'incidence du TSAV sur le secteur et sur les sociétés individuelles – particulièrement en ce qui a trait à l'incidence sur les exigences de capital et au fait de veiller à ce que le secteur soit adéquatement capitalisé (c.-à-d. ni trop, ni trop peu); c) de communiquer au secteur les leçons tirées au sujet des répercussions de la réglementation; et

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

d) d'ajuster les règles au besoin. Les participants ont souligné qu'une fois que l'IFRS 17 et le TSAV de 2023 auront été mis en œuvre, il faudra du temps pour déterminer les répercussions sur le secteur et les sociétés.

Faire de la transition à l'IFRS 17 la priorité absolue signifierait de ralentir le calendrier d'examen d'au moins certaines autres questions qui nécessitent des commentaires ou des changements de la part du secteur, afin de permettre aux sociétés de concentrer leurs ressources sur la transition à la nouvelle norme.

Autres secteurs de risque sur lesquels le BSIF a fait porter ses efforts de façon judicieuse

Plusieurs autres domaines d'intérêt ont été assez largement mentionnés :

- **Pandémie de COVID-19** : De nombreux participants ont dit que le BSIF a fait du bon travail pour réagir rapidement à la pandémie de COVID-19 et pour demander des renseignements aux sociétés afin d'évaluer l'incidence potentielle sur la solidité financière du secteur.
- **Cybersécurité** : De nombreux participants ont dit que le BSIF s'est concentré comme il se doit sur la cybersécurité, même si certains ont exprimé des préoccupations au sujet de la façon dont le BSIF a géré cette question. Nous aborderons cet aspect plus en détail dans la section sur les perceptions du BSIF à l'égard du contexte des cybermenaces.
- **Changements climatiques** : Certains participants ont cité les travaux du BSIF sur les changements climatiques.

Domaines de risque sur lesquels le BSIF devrait moins insister

Pour l'essentiel, les participants estiment que le BSIF fait porter ses efforts sur les bons domaines de risque. Cela dit, un petit nombre de répondants critiquent le BSIF pour avoir priorisé les domaines de risque suivants :

- **Risque lié à la culture** : Quelques participants doutent que le risque lié à la culture, tel qu'il a été établi par le BSIF, puisse représenter un risque de solvabilité important.
- **Risque lié au degré d'assurance** : Le BSIF mène une consultation sur ce qui constitue un niveau approprié d'assurance fourni par les relevés réglementaires. Quelques participants croient que cette consultation n'est pas nécessaire parce qu'ils estiment que les pratiques d'assurance existantes sont suffisantes et que les exigences supplémentaires sont onéreuses, surtout pour les sociétés de plus petite taille.

Suggestions des participants concernant les priorités du BSIF en matière de risque au cours des deux prochaines années

Comme on l'a vu, la plupart des répondants suggèrent que la transition à l'IFRS 17 soit la priorité absolue du BSIF au cours des deux prochaines années.

Les autres priorités les plus fréquemment suggérées sont la cybersécurité (voir la section *Réponse du BSIF à l'évolution du paysage des cybermenaces et des technologies*), suivie du risque climatique.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

En ce qui concerne le risque climatique : Bien qu'on ait demandé aux participants de se concentrer sur les polices d'assurance vie, quelques-uns dont la société souscrit également des polices d'assurance multirisque ont indiqué que le risque climatique est une priorité plus élevée pour leurs polices d'assurance multirisque que pour leurs polices d'assurance vie. En assurance multirisque, le risque climatique comprend le risque physique et le risque de transition, tandis qu'en assurance vie, il s'agit principalement du risque de transition. Quelques répondants suggèrent donc que le risque climatique soit moins prioritaire dans le secteur de l'assurance vie en particulier.

Plusieurs participants proposent que le BSIF adopte les priorités suivantes pour les deux prochaines années :

- COVID-19 : Plus précisément, ces participants suggèrent que le BSIF fasse un suivi des répercussions à long terme de la COVID-19 sur la mortalité, y compris des conséquences de la « COVID longue » – c'est-à-dire chez les personnes qui éprouvent des problèmes de santé à long terme en raison du virus.
- Risque d'investissement ou volatilité financière attribuable à des événements internationaux : La préoccupation spécifique mentionnée par ces participants a trait aux risques géopolitiques, ce qui résulte des récents événements en Ukraine et des répercussions perçues sur la volatilité des marchés et l'inflation. Un participant a suggéré que le BSIF aborde cette question en faisant peut-être appel à quelques experts internes, mais sinon en recourant à des ressources externes comme le suivi qu'exercent déjà les multinationales d'assurance et à d'autres ressources du gouvernement fédéral.
- Risque lié aux technologies : Plus précisément, les participants ont mentionné l'utilisation probablement croissante de l'analytique prédictive ou de l'intelligence artificielle dans la souscription d'assurance vie. Ces participants disent avoir l'impression que ce genre de risque lié aux technologies est un domaine sur lequel le BSIF n'a pas mis l'accent. Un participant a également fait remarquer que même si l'utilisation de l'analytique prédictive est courante en assurance multirisque, elle n'a pas été aussi largement appliquée à la souscription d'assurance vie – mais cela est susceptible de changer.

Possibilités d'amélioration à titre d'organisme de réglementation et de surveillance

Q.5 En un point ou deux, quelles améliorations le BSIF pourrait-il apporter à sa prestation en qualité d'organisme de surveillance et de réglementation?

Il convient de souligner que les suggestions propres à la surveillance sont abordées plus loin, tout comme certaines suggestions relatives à l'IFRS 17 et au TSAV de 2023.

La suggestion la plus souvent mentionnée est que le BSIF établisse mieux la priorité de ses diverses consultations et demandes de données afin de permettre au secteur de mieux axer ses ressources sur la préparation et la mise en œuvre de la transition vers l'IFRS 17.

Une autre suggestion plus largement mentionnée, quoique par une minorité de participants, est liée aux consultations. On estime généralement que les processus de consultation du BSIF sont bien gérés. Cela dit, deux suggestions ont été faites par certains participants :

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- Le BSIF devrait consulter davantage le secteur avant de tenir des consultations publiques. Certains participants estiment que le BSIF a récemment accordé moins d'importance aux consultations initiales du secteur et qu'il s'est plutôt tourné plus rapidement ou directement vers les consultations publiques. Les conséquences perçues : a) la version à l'étude des consignes diffusée aux fins de consultation publique tend à être plus normative et fondée sur des règles plutôt que sur des principes (parce qu'il n'y a pas de commentaires préalables de la part du secteur sur ce que peuvent être les principes appropriés); et b) il est plus probable que certaines des consignes doivent être modifiées, rendant le processus de consultation publique moins efficace.
- Le BSIF devrait être plus ouvert à l'idée de répondre aux suggestions du secteur concernant la modification des consignes. Plusieurs participants sont d'avis que le BSIF est devenu moins ouvert à la prise en compte des suggestions du secteur et qu'il se contente de mener des consultations afin de pouvoir affirmer que le secteur a été consulté. À noter que l'on reviendra sur ce point dans la section au sujet des consultations sur le TSAV de 2023.

Les suggestions suivantes ont été faites par plusieurs participants :

- Avant d'envoyer une demande de données au secteur, consultez celle-ci ou certaines sociétés au sujet des objectifs et des types de données qu'il serait utile et faisable de recueillir. Selon ces participants, les concepteurs de certaines demandes de données ne semblent pas vraiment savoir ce dont ils ont besoin ou ce qui est réaliste et demandent donc trop de renseignements. Les participants laissent entendre que les demandes de données pourraient être plus efficaces et plus utiles si une consultation initiale avait lieu sur ce qui devrait y être inclus. Parmi les exemples donnés, mentionnons la déclaration des cyberincidents et l'impartition ou le recours aux fournisseurs.
- Offrir un apprentissage sectoriel à partir des exercices de collecte de données menés par le BSIF. Les participants disent que, la plupart du temps, ils ne voient pas le BSIF partager les apprentissages sectoriels tirés de ses demandes de données. Ils estiment que la diffusion de cet apprentissage pourrait mieux aider les sociétés à évaluer leurs processus ou leurs profils de risque par rapport à la situation du secteur dans son ensemble.
- Travailler à une meilleure coordination avec les organismes de réglementation provinciaux dans les domaines où les types d'exigences se chevauchent. Parmi les exemples mentionnés, citons la cybersécurité, le signalement des cyberincidents et l'impartition. L'objectif serait d'harmoniser les exigences de déclaration de sorte qu'une institution n'ait pas à faire rapport sur le même sujet de façons quelque peu différentes à divers organismes de réglementation, et peut-être de partager de l'information sur les domaines qui se chevauchent afin que les principales activités de conformité d'une société relèvent du BSIF et qu'il n'y ait pas double emploi avec les organismes de réglementation provinciaux.
- Réexaminer les exigences de capital canadiennes applicables aux multinationales (multinationales canadiennes ou succursales étrangères). Quelques répondants ont expressément assimilé cela aux règles sur le capital par établissement. Le problème est qu'à leur avis, les règles actuelles exigent de détenir au Canada plus de capital que nécessaire. Dans le même ordre d'idées, on suggère que le BSIF convienne que le fait d'être une multinationale présente des avantages – l'accès aux marchés des capitaux d'autres pays en

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

est un exemple. L'un des participants soutient que c'est une bonne chose pour les titulaires de police canadiens de faire affaire avec un assureur qui peut compter sur un soutien d'envergure internationale.

- Réexaminer la gestion des réserves négatives. Le problème perçu est que les règles du BSIF surestiment le risque de déchéance.

Quelques participants ont formulé les suggestions suivantes :

- Reconnaître les différences importantes entre l'assurance et le secteur bancaire dans toute tentative d'harmoniser la réglementation du secteur de l'assurance et du secteur bancaire. Quelques participants ont l'impression que le BSIF souhaite harmoniser davantage la réglementation des deux secteurs. Ils font remarquer que les deux secteurs peuvent avoir des échéances très différentes du point de vue du risque. Si une société d'assurance vie éprouve des difficultés, elle peut disposer d'une longue période pour les surmonter, tandis que le délai d'une banque peut être beaucoup plus court. On a cité en exemple le régime des actifs d'impôt différé, qui ne comportent pas d'échéance dans le cas d'une société d'assurance vie, alors que ce n'est évidemment pas le cas pour une banque.
- Lorsque la mise en œuvre de certaines nouvelles consignes comporte une importante composante de TI, le BSIF devrait prévoir un délai de mise en œuvre plus long que d'habitude. La mise en œuvre des nouvelles consignes du BSIF exige souvent beaucoup de travail au chapitre des TI. On craint que, si la période de mise en œuvre est trop courte, les ressources de TI de la société soient détournées de projets internes essentiels à ses objectifs et à sa compétitivité. On suggère qu'un délai de mise en œuvre minimum de 18 mois à deux ans soit prévu lorsque d'importants travaux liés aux TI sont requis.
- Confirmer avoir lu la réponse d'une société à une demande de données, car souvent il n'y a pas de réponse.
- Harmoniser la terminologie utilisée dans les directives sur le TSAV et les formulaires liés au TSAV, car elle diffère parfois entre les deux.
- En général, avant d'élaborer des consignes à l'échelle du secteur pour traiter un problème particulier, vérifier si la portée de la question est suffisamment limitée pour qu'elle puisse plutôt être traitée à l'aide de mesures de surveillance pour les institutions en cause.

Les actuaires externes ont formulé plusieurs propositions à titre d'actuaires désignés :

- Plusieurs actuaires externes participants suggèrent que le BSIF devrait inclure plus souvent l'actuaire désigné sur la liste de distribution des communications pertinentes envoyées à la personne-ressource de la société. Ces actuaires disent qu'ils ne reçoivent habituellement aucune communication du BSIF et qu'ils doivent compter sur le client pour les leur transmettre – ce qui ne se produit pas toujours ou qui ne se fait pas toujours dans les meilleurs délais.
- Plusieurs d'entre eux estiment qu'il devrait y avoir un peu plus de communication entre l'équipe de surveillance et l'actuaire désigné. À leur avis, il y a actuellement peu d'échanges directs. Les actuaires estiment que l'équipe de surveillance et le BSIF pourraient mieux

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

comprendre la société et les risques auxquels elle est exposée s'il y avait un peu plus d'interaction directe.

Consignes du BSIF

Réponse à l'évolution du marché ou aux suggestions du secteur

Q.6 Que pensez-vous du temps que met le BSIF à réagir aux questions émergentes, aux changements qui se produisent sur les marchés et aux suggestions de ses interlocuteurs concernant l'élaboration ou la mise à jour de ses consignes?

Beaucoup de répondants ont une bonne impression du BSIF en ce qui concerne la rapidité avec laquelle il réagit à l'évolution du marché ou aux suggestions de ses interlocuteurs. Comme on l'a vu, le BSIF est également perçu comme ayant de bons processus de consultation pour obtenir les commentaires du secteur.

La pandémie de COVID-19, où le BSIF a été perçu comme ayant réagi rapidement et convenablement, est un changement au sein du marché qui a été expressément mentionné par un certain nombre de participants.

Cela dit, certains participants (une minorité) disent que même si le BSIF a un bon processus de consultation pour obtenir les commentaires du secteur, ils estiment qu'il n'en tient pas compte de façon sérieuse. Ils sont d'avis que le BSIF a déjà décidé de sa réponse et qu'il ne fait que solliciter les commentaires du secteur pour pouvoir dire qu'il l'a consulté. D'autre part, certains participants croient qu'en général, le BSIF tient compte sérieusement des commentaires du secteur. Ainsi, les perceptions du BSIF diffèrent à cet égard.

Comme on l'a vu, plusieurs participants estiment que le BSIF doit en faire plus, ou continuer d'en faire plus, notamment en ce qui concerne la transition à l'IFRS 17, la cybersécurité et le risque climatique.

Quelques participants ont mentionné des lignes directrices précises qu'ils aimeraient voir révisées :

- E-16, *Gestion des comptes de participation et information à communiquer aux souscripteurs de polices à participation et aux souscripteurs de polices ajustables* (publiée en 2011). Quelques participants font remarquer qu'il leur semble que le BSIF a suivi un processus très lent, pluriannuel et intermittent pour mettre à jour cette ligne directrice, et qu'ils n'ont observé aucun progrès à ce jour.
- B-10, *Impartition d'activités, de fonctions et de méthodes commerciales* (dernière révision en 2009). Par exemple, d'aucuns estiment que l'impartition a des répercussions sur la cybersécurité, de sorte que cette ligne directrice doit être mise à jour dans le cadre de l'initiative globale du BSIF sur la cybersécurité.

Réponse du BSIF à l'évolution du paysage des cybermenaces et des technologies

Q.7 Que pensez-vous des efforts déployés par le BSIF pour soutenir les sociétés d'assurance vie dans leur préparation à l'égard de l'évolution des cyberrisques et des technologies?

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

La question comporte deux dimensions : la cybersécurité/les cybermenaces et l'évolution des technologies sans lien direct avec la cybersécurité. Comme les résultats sont différents pour ces deux dimensions, ils sont résumés séparément.

Cybersécurité et paysage des cybermenaces

Le BSIF est largement perçu comme s'attaquant activement à la cybersécurité; cette initiative est largement appuyée et beaucoup souhaitent que le BSIF continue à accorder la priorité à ce domaine.

Là où certains participants ont des problèmes avec le BSIF en matière de cybersécurité, c'est dans la façon dont il aborde la question. Les points suivants ont été mentionnés par certains participants.

- L'approche du BSIF est perçue comme trop normative. Plusieurs ont exprimé une préoccupation à ce chapitre, à savoir que les lignes directrices du BSIF pourraient devenir désuètes à mesure que la technologie évolue, tandis qu'une approche davantage fondée sur des principes permettrait de mieux s'adapter aux changements technologiques futurs.
- Les exigences du BSIF en matière de déclaration des cyberincidents sont jugées inutilement onéreuses. Les exigences ont été critiquées sur deux dimensions :
 - Il faut « tout » signaler : Les participants estiment que les institutions financières peuvent être victimes quotidiennement de nombreuses attaques contre leur pare-feu, certaines plus graves que d'autres. On suggère qu'il y ait un « facteur d'importance relative » pour limiter le signalement aux attaques plus graves.
 - Le délai de signalement dans les 24 heures est trop court : On estime qu'il faut parfois plus de 24 heures pour comprendre ce qui s'est passé dans un cas particulier. Alors, bien que l'on puisse signaler dans les 24 heures qu'il s'est passé quelque chose, on pourrait ne pas être en mesure de donner suffisamment de détails sur ce qui s'est passé.
- En lien avec les deux aspects qui précèdent, certains participants ont suggéré que le BSIF consulte davantage le secteur, à la fois pour déterminer les principes de réglementation pertinents et pour élaborer des exigences réalistes et utiles de déclaration des cyberincidents. Plusieurs participants de grandes institutions disent avoir plus d'expertise en cybersécurité que le BSIF et lui suggèrent d'y faire davantage appel.

À ce propos, quelques-uns estiment que le BSIF doit continuer de perfectionner son expertise interne en matière de cybersécurité, mais ils se demandent si le BSIF peut concurrencer le secteur privé pour attirer les meilleurs talents dans ce domaine.
- Le BSIF devrait assurer la coordination avec les organismes de réglementation provinciaux et d'autres organismes de réglementation pour mieux faire concorder la réglementation et les exigences de déclaration des incidents et peut-être communiquer l'information afin de réduire les doublons de signalement aux différents organismes de réglementation.

Évolution de la technologie

Dans l'ensemble, la plupart des participants avaient peu à dire sur la réaction du BSIF à l'évolution de la technologie qui n'est pas directement liée à la cybersécurité. Plusieurs SAV ont indiqué

qu'elles ne s'intéressent pas aux « technologies avancées » et qu'elles n'avaient donc rien à dire sur le sujet.

Le nombre relativement faible de participants qui ont formulé des commentaires sur la question estime que le BSIF ne fait pas grand-chose pour atténuer les risques associés à l'évolution de la technologie dans le secteur de l'assurance vie. À l'heure actuelle, ce n'est pas perçu comme un problème, mais certains croient que cela pourrait le devenir dans un avenir relativement proche.

Par exemple, plusieurs répondants disent que l'utilisation croissante de l'analyse prédictive, de l'intelligence artificielle, de l'apprentissage automatique et de la prise de décisions automatisée pourrait poser des risques pour la solidité financière, particulièrement lorsqu'on l'applique à la souscription. On s'inquiète du fait que certaines sociétés pourraient adopter ces types de technologies de façon trop pressée sans bien comprendre leur exactitude ou leurs limites, ce qui pourrait donner lieu à une augmentation imprévue du risque.

Élaborer des consignes qui concilient les considérations prudentielles et la nécessité de faire face à la concurrence

Q.8 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'élaboration de consignes qui tiennent à la fois compte des facteurs de nature prudentielle et de la nécessité, pour les sociétés d'assurance vie, de faire face à la concurrence?

La majorité des participants estime que le BSIF est favorable à l'élaboration de consignes qui concilient les considérations prudentielles et la nécessité de faire concurrence.

La minorité de répondants qui ont des préoccupations à ce chapitre n'ont pas soulevé de problème unique, chacun avait plutôt des préoccupations différentes. Des craintes sont soulevées par des institutions de toutes tailles; elles ne sont pas concentrées dans une fourchette de taille unique.

Les types suivants de préoccupations sont mentionnés :

- *Exigences de capital proposées pour les fonds distincts* : À titre de contexte, le BSIF est en train d'élaborer une nouvelle approche pour déterminer les exigences de capital pour risque lié aux garanties de fonds distincts. Une version à l'étude a déjà fait l'objet de consultations; d'autres consultations sont prévues en 2023 et on prévoit de publier la version définitive des consignes en septembre 2024. Certains participants disent que les exigences proposées à l'heure actuelle en matière de capital sont plus élevées que nécessaire. À leur avis, cela nuirait à la concurrence avec les fonds communs de placement (qui n'ont pas de composante d'assurance vie ou de garantie) et pourrait rendre les fonds distincts non concurrentiels en raison du coût pour le client.

Ces participants critiquent aussi bien la nature des règles proposées que la façon dont le BSIF les élabore :

- Ils jugent que les règles sont trop complexes et « théoriques ».
- Ils ont l'impression que les règles sont élaborées par un très petit nombre de personnes dans la Division des fonds propres. Plusieurs estiment que ces personnes sont de niveau

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- plutôt « novice », et qu'il y a peu de participation ou de supervision de la part de personnes plus chevronnées au BSIF qui pourraient mieux comprendre les aspects pratiques du secteur.
- Ils ont l'impression qu'à ce jour, ceux qui ont élaboré les règles ne sont pas suffisamment disposés à discuter des modifications.
 - *Manque de considération de la compétitivité mondiale* : Plusieurs participants qui exercent des activités à l'étranger (multinationale canadienne ou succursale étrangère) estiment que même si le BSIF envisage la compétitivité au Canada, il ne tient pas suffisamment compte de la valeur de la compétitivité mondiale. Plus précisément, on estime que le BSIF exige que les sociétés détiennent trop de capital au Canada. Comme l'a dit l'un de ces participants, on a l'impression que les exigences de capital du BSIF « pénalisent l'expansion mondiale par rapport à l'expansion au Canada », et que le BSIF accorde à tort moins de valeur au capital à l'étranger qu'à celui au Canada.
 - *Les exigences de conformité à la réglementation ne sont pas adaptées au risque* : Plusieurs participants estiment que les exigences de conformité à la réglementation ne sont pas adaptées au niveau de risque, de sorte qu'une société plus petite ou moins à risque est soumise aux mêmes exigences réglementaires qu'une société plus grande ou plus à risque. Cela peut détourner une partie des ressources limitées des petites sociétés de leurs activités.
 - *Impression d'une tendance vers des consignes plus normatives* : Certains participants perçoivent une tendance vers des consignes plus normatives, et plusieurs estiment que cette tendance peut trop limiter la souplesse requise pour que la société soit concurrentielle.
 - *TSAV et neutralité du capital* : Dans le contexte de la révision du TSAV pour tenir compte de l'IFRS 17, le BSIF a énoncé l'objectif de limiter l'incidence sur le capital à l'échelle du secteur, ce qu'on appelle la « neutralité du capital ». Quelques participants estiment que le maintien de la neutralité du capital uniquement au niveau sectoriel pourrait nécessiter des réserves de capital plus élevées que nécessaire pour certaines sociétés, ce qui pourrait nuire à la compétitivité. Ils estiment que le TSAV devrait être plus sensible aux exigences fondées sur le risque à l'échelle de chaque société.

Les consignes du BSIF donnent une idée de ses attentes

Q.9 Dans l'ensemble, selon vous, dans quelle mesure les consignes du BSIF traduisent-elles clairement ses attentes?

La plupart des participants disent que les consignes du BSIF traduisent clairement ses attentes. Et si on ne sait trop comment appliquer une ligne directrice fondée sur des principes, certains font remarquer que souvent l'équipe de surveillance peut en faciliter l'interprétation.

Certains participants font remarquer qu'avec une réglementation fondée sur des principes, il peut parfois être un peu difficile de savoir comment appliquer un principe à la situation particulière de leur société. Cela dit, ces participants ont également dit qu'ils préféreraient toujours la réglementation fondée sur des principes dans l'ensemble en raison de la souplesse qu'elle offre

pour se conformer à la réglementation. Aucune ligne directrice particulière n'a été jugée particulièrement problématique.

Certains participants estiment que les plus récentes consignes du BSIF deviennent de plus en plus normatives (la ligne directrice B-13 a été ciblée). Dans le contexte de cette question sur la clarté, quelques répondants ont indiqué que les consignes normatives peuvent être « trop claires », de sorte qu'elles peuvent obscurcir les principes directeurs, étouffer l'innovation et devenir désuètes (particulièrement dans le cas de la cybersécurité, à mesure que la technologie évolue).

Quelques participants ont formulé des suggestions :

- Dans ses consignes plus récentes, le BSIF a inclus des exemples, et cette pratique devrait être maintenue lorsque les consignes plus anciennes sont mises à jour.
- Le BSIF utilise des foires aux questions dans le cadre de son processus de consultation pour obtenir les commentaires du secteur, ce qui est une bonne chose. On suggère que le BSIF élabore et publie également des foires aux questions pour la version finale de ses consignes.

Consignes du BSIF et prise en compte de la nature, de la taille et de la complexité des sociétés d'assurance vie

Q.10 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle ses consignes tiennent compte de la nature et de la taille des sociétés d'assurance vie et de la complexité de leurs activités?

Le guide d'entrevue comportait deux questions générales sur la mesure dans laquelle le BSIF tient compte de la nature, de la taille et de la complexité des SAV : la question 10, concernant les consignes du BSIF, et la question 19, au sujet de la surveillance exercée par le BSIF. Dans l'ensemble, le BSIF est perçu plus positivement pour la surveillance qu'il exerce que pour ses consignes. La discussion ici porte sur les consignes visées par la question 10. (À noter que cette question n'a pas été posée aux trois plus grandes sociétés d'assurance vie.)

La majorité des participants sont convaincus que les consignes du BSIF tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des sociétés d'assurance vie, certains notant expressément que ces considérations sont écrites dans les consignes. Il y avait des répondants satisfaits parmi les petites et grandes sociétés, mais la satisfaction tend à être plus grande chez les petites sociétés.

Il convient de noter que, plus loin dans le guide de discussion, on a demandé aux participants s'ils sont satisfaits de la mesure dans laquelle les activités et les recommandations de surveillance sont adaptées à la nature, à la taille et à la complexité. Le niveau de satisfaction à l'égard de la surveillance exercée par le BSIF à ce chapitre est élevé – et plus élevé qu'à l'égard des consignes. Les résultats de surveillance sont résumés plus loin, mais il est utile de les noter ici à titre de contexte, car, dans une certaine mesure, les préoccupations au niveau des consignes sont atténuées dans la pratique à l'échelle de la surveillance – un facteur spécifiquement relevé par certains participants.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Les raisons invoquées par la minorité de participants moins qu'entièrement satisfaits comprennent les suivantes :

- Certains participants estiment être assujettis en grande partie aux mêmes exigences de conformité que les plus grandes SAV ou que celles dont le profil de risque est plus élevé, ce qui, selon eux, n'est pas justifié et constitue une contrainte pour leur personnel chargé de la conformité.
- Plusieurs participants dont la société exerce des activités à l'étranger estiment que le BSIF est trop prudent en ce qui concerne le montant de capital que leur société doit détenir au Canada.
- Plusieurs participants ayant des produits de fonds distincts craignent que le BSIF n'exige des réserves de capital supérieures à ce qu'ils estiment être justifié.
- Quelques-uns dont la société est en liquidation estiment que les consignes du BSIF ne tiennent pas compte de leurs actifs moins élevés et de leur profil de risque plus faible.

TSAV et IFRS 17

Cette série de questions porte sur divers aspects du TSAV et de l'IFRS 17.

Communication des modifications apportées à la version à l'étude de la ligne directrice sur le TSAV de 2023

Q.12 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la diffusion des changements apportés à la version à l'étude de la ligne directrice TSAV de 2023 (p. ex., par l'entremise de séances d'information de tous les secteurs, colloques, réunions, etc.)?

Presque tous les participants sont satisfaits de la communication par le BSIF des changements apportés à la version à l'étude de la ligne directrice sur le TSAV de 2023, à l'exception de quelques-uns d'entre eux qui n'étaient pas au courant des séances d'information ou des webinaires sectoriels du BSIF et qui ont suggéré que le BSIF tienne de telles séances.

Des commentaires positifs ont été formulés au sujet :

- des séances d'information sectorielles;
- des webinaires ou colloques du BSIF;
- de la mobilisation du BSIF auprès des associations sectorielles, dont l'Association canadienne des compagnies de personnes (ACCAP) et l'Institut canadien des actuaires (ICA);
- des rencontres avec des représentants de sociétés individuelles (il s'agissait de grandes sociétés);
- de la diffusion d'une version en mode suivi des modifications de la ligne directrice sur le TSAV montrant les modifications;
- de l'utilisation globale de multiples voies de communication;

Communication des positions à l'égard des méthodes comptables et des exigences relatives aux rapports d'étape

Q.15 Que pensez-vous de l'information que le BSIF communique à propos de ses positions à l'égard des méthodes comptables et des exigences relatives aux rapports d'étape?

Les participants disent que les positions à l'égard des méthodes comptables et des exigences relatives aux rapports d'étape sont clairement communiquées.

Certains ont souligné de façon positive que les exigences en matière de rapports d'étape aident les sociétés à rester sur la bonne voie dans leurs préparatifs en vue de l'entrée en vigueur de l'IFRS 17.

Certains répondants ont toutefois fait des remarques au sujet de ce qui s'était passé après la présentation de leurs rapports d'étape :

- Certains disent qu'ils auraient aimé que le BSIF discute avec eux des rapports d'étape soumis. Ces participants estiment n'avoir reçu aucun commentaire à ce sujet. Par exemple, ils aimeraient avoir des réponses aux questions suivantes : *Le BSIF a-t-il examiné le rapport? Le rapport a-t-il fourni l'information recherchée par le BSIF? Y a-t-il des questions de suivi?*
- Certains répondants estiment que le BSIF aurait dû fournir des résumés sectoriels afin d'aider les sociétés à se comparer au secteur pour ce qui est de la préparation à l'IFRS 17.

Processus de consultation sur l'IFRS 17 et le TSAV

Q.11 Que pensez-vous du processus consultatif (public et ciblé) du BSIF en ce qui a trait à l'adaptation de la ligne directrice TSAV pour l'arrimer à la nouvelle IFRS 17 (p. ex., les moyens par lesquels les sociétés d'assurance vie ont pu faire part de leurs commentaires, les échéanciers pour le faire et le temps qu'a mis le BSIF à répondre aux commentaires)?

Q.13 Outre la rétroaction fournie à la question 11, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation appliqué par le BSIF jusqu'à maintenant dans le cadre des changements afférents à l'IFRS 17 (p. ex., les moyens pour les sociétés d'assurance de faire part de leurs commentaires, les échéanciers pour le faire et le temps qu'a mis le BSIF à répondre aux commentaires)?

Aperçu

- En ce qui concerne le processus global de consultation lié à l'IFRS 17 (Q.13), presque tous les participants disent que le BSIF a fait du bon travail.
- En ce qui concerne plus particulièrement le processus de consultation sur le TSAV (Q.12), la majorité des répondants sont satisfaits, mais les récentes propositions du BSIF ont suscité une forte insatisfaction chez certaines sociétés – principalement chez quelques grandes sociétés d'assurance. Jusqu'ici, ces participants étaient largement satisfaits du processus de consultation au sujet du TSAV. Outre le désaccord avec les récentes propositions, les questions soulevées selon un point de vue consultatif étaient les suivantes : a) les propositions du BSIF étaient inattendues compte tenu des interactions avec lui jusqu'à ce moment-là; et b) les participants estiment que leurs commentaires n'ont pas été suffisamment pris en compte.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Bien des participants ont trouvé que certains éléments du processus de consultation du BSIF sur le TSAV et sur l'IFRS 17 étaient positifs. Par exemple :

- Le BSIF offre au secteur de multiples occasions de participer à la consultation tout au long du processus.
- Comme on l'a vu à la section précédente, le BSIF a clairement communiqué les changements apportés à la version à l'étude de la ligne directrice sur le TSAV.
- Le rythme était bon, tant pour le temps alloué au secteur pour répondre à la consultation, que pour le temps qu'a mis le BSIF à donner suite aux réponses. Le BSIF a établi des échéanciers clairs et les a respectés.

En revanche, certains participants auraient souhaité que le processus commence plus tôt ou qu'il se déroule un peu plus vite afin que le TSAV de 2023 puisse être achevé plus rapidement et que les sociétés aient ainsi plus de temps pour se préparer à la mise en œuvre en janvier 2023. Cela est particulièrement problématique s'il s'avère que des changements importants sont apportés aux exigences de réserve de capital d'une société.

- Le BSIF est perçu comme ayant bien évalué l'état de préparation des sociétés au moyen de rapports d'étape et de questionnaires (EIQ – étude d'impact quantitative).

Plusieurs participants ont cependant mentionné qu'il était parfois difficile de recueillir des données exactes pour répondre aux questionnaires et de compiler les réponses. Cela dit, quelques-uns ont également mentionné que le BSIF comprenait et acceptait que les réponses ne soient peut-être pas tout à fait exactes.

L'élément du processus de consultation qui a suscité beaucoup d'insatisfaction chez certaines sociétés – principalement chez les grands assureurs – est la publication récente d'une version à l'étude de consignes du BSIF manifestement à la fin de mars 2022 (après le début des travaux sur le terrain dans le cadre du présent projet de recherche). Plusieurs de ces participants ont souligné que s'ils avaient été interviewés avant cet événement, leur évaluation globale du processus de consultation sur le TSAV aurait été positive.

En gros, les problèmes liés à ces consignes proposées sont les suivants :

- Les consignes proposées étaient sensiblement différentes de celles auxquelles les participants s'attendaient compte tenu des interactions avec le BSIF jusqu'alors. D'après certains, bien que l'on puisse ne pas être d'accord avec le résultat d'une consultation (et ils n'étaient pas d'accord), le résultat ne devrait pas être une grande surprise – or, dans ce cas-ci, c'était une grande surprise.

Contexte : Nous ne connaissons pas les détails de ces récentes consignes proposées par le BSIF, mais selon ce qui nous a été expliqué, un enjeu important avait trait à une méthode d'obtention de la neutralité du capital. Jusqu'à ce que le BSIF publie sa proposition, il y avait eu des travaux et des échanges exhaustifs sur plusieurs outils qui pourraient être utilisés à cette fin. D'après les interactions avec le BSIF, les participants ont dit s'attendre à ce qu'une combinaison de ces outils soit probablement utilisée. Toutefois, le BSIF a proposé par la suite d'utiliser un seul de ces outils, un « facteur scalaire ».

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Les participants ont également indiqué que le facteur scalaire était fixé pour atteindre la neutralité du capital en fonction des attentes du BSIF à l'égard du contexte économique particulier qui sera en vigueur en janvier 2023 lorsque le TSAV sera mis en œuvre – c'est-à-dire que l'inflation demeure élevée et que, par conséquent, les taux d'intérêt sont plus élevés. Des taux d'intérêt plus élevés entraînent une hausse des exigences de réserve de capital pour les sociétés d'assurance.

Or, les participants disent que l'utilisation du seul facteur scalaire (ou, comme plusieurs l'ont nommé, « facteur scalaire rudimentaire ») est trop ponctuelle et ne permet pas de s'adapter à l'évolution de la situation économique – par exemple si les taux d'intérêt baissent à un moment donné. En revanche, ils estiment que l'utilisation d'une combinaison quelconque des outils dont le secteur et le BSIF avaient discuté et sur lesquels ils avaient travaillé aurait permis de s'adapter à l'évolution de la situation économique.

- Les participants sont d'avis que le BSIF n'a pas suffisamment tenu compte des travaux et des commentaires du secteur à ce sujet. Certains ont l'impression que le BSIF se contente de mener des consultations sur ces questions sans tenir compte sérieusement des commentaires reçus. Plusieurs estiment également que le BSIF n'a pas expliqué adéquatement le bien-fondé de l'approche proposée.

Plusieurs participants ont fait remarquer que le BSIF avait indiqué que ses consignes proposées n'étaient que cela, une proposition, et que le secteur aurait l'occasion de formuler d'autres commentaires. Toutefois, il y a un certain scepticisme à savoir si le BSIF est vraiment disposé à modifier les consignes.

Plusieurs participants ont soulevé une autre question liée aux consultations, celle des règles fiscales en vertu de l'IFRS 17. À leur avis, il aurait été utile que le BSIF aborde d'une manière ou d'une autre les règles fiscales dans le cadre de la consultation sur l'IFRS 17. Les participants déplorent a) que les règles fiscales ne sont pas encore entièrement finalisées; et b) qu'il a été décidé de ne pas autoriser une déduction d'impôt au titre de la marge sur services contractuels. Ils estiment que le BSIF aurait dû intervenir à ce chapitre compte tenu des répercussions financières sur les assureurs.

Utilisation de l'approche mixte pour l'EIQT n° 3

Q.14 Afin de mieux comprendre les répercussions de l'IFRS 17 sur les sociétés d'assurance vie, le BSIF a procédé à une étude d'impact quantitative (EIQT n° 3) en juin 2021. Cette étude regroupait les questions de tous les domaines d'expertise, notamment la surveillance, la comptabilité, l'actuariat et le capital. Dans quelle mesure jugez-vous efficace la nouvelle approche du BSIF (par rapport aux études compartimentées)?

Presque tous ceux qui ont participé à l'EIQT n° 3 préfèrent la nouvelle approche, consistant à poser des questions sur tous les principaux domaines spécialisés.

La principale raison de privilégier l'approche combinée est qu'elle facilite une réponse plus intégrée et holistique :

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- Elle encourage et facilite la collaboration entre les différents secteurs de la société. Par contre, certains participants ont mentionné qu'ils fonctionnaient déjà ainsi, de sorte que cette nouvelle façon de procéder avait peu de valeur ajoutée pour eux.
- Elle aide la société à comprendre de façon plus holistique les répercussions de l'IFRS 17 sur ses activités.

Certains participants estiment que l'approche combinée donne lieu à un processus de réponse plus efficace, tandis que d'autres disent qu'il n'y a pas d'incidence sur l'efficacité globale/le temps requis.

Plusieurs participants sont d'avis que l'approche combinée pourrait également être avantageuse pour le BSIF, car elle lui permettrait de mieux comprendre les répercussions sur la société.

Autres résultats :

- Quelques participants ont dit aimer le calendrier de réponses échelonnées – de toute évidence, il y a eu plusieurs étapes de réponse, environ un mois séparant chaque étape. Il était utile de répartir la charge de travail de cette façon.
- Selon un commentaire, dans le cas de l'EIQt n° 3 et d'autres questionnaires, la demande d'information précisait que les réponses devaient être à la fois fournies « dans la mesure possible » de grande qualité ». Il peut être difficile de savoir comment concilier ces deux demandes, ce qui a donné lieu à des désaccords internes sur la question de savoir si « la mesure du possible » suffit pour satisfaire à la norme « de grande qualité ». On suggère d'insister davantage sur les réponses fournies dans la mesure du possible que sur le critère de grande qualité.

Ligne directrice E-4, *Entités étrangères exploitant une succursale au Canada*

Q.16 [Question posée uniquement aux sociétés étrangères] Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation qu'a appliqué le BSIF en ce qui a trait à la révision de la ligne directrice E-4, Entités étrangères exploitant une succursale au Canada (p. ex., les moyens pour les sociétés d'assurance de faire part de leurs commentaires, les échéanciers pour le faire et le temps qu'a mis le BSIF à répondre aux commentaires)?

Le nombre de participants qui représentaient des succursales étrangères et qui ont participé à la consultation était relativement faible (n=5). Tous ont dit que le processus de consultation était bon et ils n'avaient rien à redire à ce sujet.

Ligne directrice B-3, *Saines pratiques et procédures de réassurance*

Q.17 Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation qu'a appliqué le BSIF en ce qui a trait à la révision de la ligne directrice B-3, Saines pratiques et procédures de réassurance (p. ex., les moyens pour les sociétés d'assurance de faire part de leurs commentaires, les échéanciers pour le faire et le temps qu'a mis le BSIF à répondre aux commentaires)?

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

La plupart des participants n'ont pas participé à la consultation sur la ligne directrice B-3. Parmi ces derniers et ceux qui y ont participé, un commentaire récurrent est que la réassurance n'est pas un facteur important dans leurs activités d'assurance vie. Cela semble avoir entraîné une moins grande participation au processus consultatif du point de vue de l'assurance vie directe.

Certains participants ont fait remarquer que la ligne directrice B-3 est beaucoup plus importante pour le secteur de l'assurance multirisque que pour celui de l'assurance vie. Bien que la consultation dont il est question ici visait le secteur de l'assurance vie, l'un des répondants a fait remarquer que même s'il n'avait aucune préoccupation au sujet du processus de consultation du point de vue de l'assurance vie, il en avait dans l'optique de l'assurance multirisque : le BSIF ne comprend pas bien le secteur de l'assurance multirisque. Cela laisse entendre qu'une évaluation complète du processus de consultation du BSIF à l'égard de la ligne directrice B-3 nécessitera l'apport des assureurs multirisques, ce qui sort du champ d'application du présent projet.

Parmi les répondants qui ont participé à la consultation sur la ligne directrice B-3 du point de vue de l'assurance vie, la plupart se sont dits satisfaits du processus consultatif et n'ont rien à redire.

Surveillance exercée par le BSIF

Perception de l'efficacité de la surveillance exercée par le BSIF

Q.18 Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que la surveillance (p. ex., suivi régulier, examens sur place y compris recommandations des surveillants et informations exigées) que le BSIF exerce à l'égard de votre société est efficace?

Presque tous les commentaires des participants au sujet de l'équipe de surveillance de première ligne sont positifs, la plupart étant même très positifs : Les évaluations positives portaient notamment sur ce qui suit.

- Disponibilité généreuse
- Réactivité aux questions et aux demandes
- Dialogue ouvert – comme l'a dit un participant, « ils sont toujours prêts à parler de tout ce que nous mettons de l'avant. »
- Raisonnables, pragmatiques, constructifs
- Compréhension de la société

Il y avait peu de commentaires moins positifs :

- Plusieurs participants ont dit que leur société n'avait pas beaucoup d'interaction avec les équipes de surveillance du BSIF et n'avait donc pas d'opinion dans un sens ou dans l'autre.
- Quelques participants disent avoir été confrontés à des incohérences entre les chargés de surveillance en ce qui concerne l'application des consignes.

À divers moments des entrevues, certains participants ont parlé d'autres équipes du BSIF avec lesquelles ils ont eu des interactions.

- Certains participants ont soulevé des préoccupations au sujet de certains membres du personnel de la Division des fonds propres. Ils estiment que certaines consignes émanant de cette division sont trop complexes et « théoriques ». Quelques-uns ont mentionné que le personnel en cause était de niveau plutôt « novice » et ne comprenait pas bien les réalités pratiques de l'entreprise. En outre, on a l'impression que peu d'employés du BSIF – à l'exception des personnes qui rédigent les consignes – comprennent les consignes ou leur bien-fondé. Quelques participants disent que, pour cette raison, le BSIF est exposé au risque lié aux personnes clés.

Il convient de noter que ces préoccupations ne visent qu'un petit nombre d'employés de la Division des fonds propres.

- Certains participants craignent que le BSIF ait de la difficulté à attirer des personnes ayant de solides compétences pour travailler au sein de l'équipe de cybersécurité, car ils estiment que l'organisme aura de la difficulté à concurrencer le secteur à cet égard.
- Quelques participants disent que les équipes spécialisées sont moins susceptibles d'adapter leurs demandes à la nature, à la taille ou à la complexité de l'institution. Il peut en résulter

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

des demandes ou des exigences qui ne sont pas pertinentes pour la société, qui sont irréalistes ou qui sont trop onéreuses.

Surveillance et nature, taille, complexité et profil de risque des SAV

Q.19 *Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il tient compte de la nature et de la taille de votre société, de la complexité de ses activités et de son profil de risque lorsqu'il exerce ses fonctions de surveillance (p. ex., activités de suivi continues, examens sur place et informations exigées)?*

Q.20 *Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il concilie dans ses recommandations de surveillance les mécanismes de contrôle et les risques des IFF et qu'il tient compte de la nature et de la taille de votre institution, de même que de la complexité de ses activités et de son profil de risque?*

À noter qu'une question porte sur les activités de surveillance et l'autre sur les recommandations de surveillance. Les participants ont donné les mêmes réponses aux deux questions; elles sont donc résumées ensemble.

Presque tous les participants – peu importe leur taille – estiment que l'équipe de surveillance de première ligne du BSIF adapte bien les activités de surveillance et les recommandations au profil de risque, à la nature, à la taille et à la complexité de leur société. Certains font remarquer qu'en cas de doute sur la façon dont les consignes doivent être adaptées à leur entreprise, l'équipe de surveillance est utile à cet égard.

Parmi le petit nombre de participants préoccupés :

- Quelques répondants de sociétés en liquidation estiment que les activités de surveillance et les recommandations sont trop onéreuses par rapport à leur profil de risque. Ces mêmes participants ont également mentionné que selon leur expérience, il y a des incohérences entre les différents chargés de surveillance quant à ce que l'on entend par l'adaptation des consignes.
- Quelques participants disent avoir constaté une utilisation accrue des « gabarits » par l'équipe de surveillance au lieu de les personnaliser en fonction des activités particulières. On leur demande donc des choses qui ne sont pas pertinentes pour l'institution. Il convient de souligner qu'il est ici davantage question des activités de surveillance que des recommandations de surveillance.

Possibilité de discussion avant que le BSIF ne tire une conclusion

Q.21 *Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est d'offrir à votre société la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il ne tire une conclusion?*

Comme on l'a vu à la question 18, les membres des équipes de surveillance du BSIF sont, à plusieurs égards, de bons communicateurs.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- Disponibilité généreuse
- Réactivité aux questions et aux demandes
- Dialogue ouvert et franc

Dans cette optique, il y a une évaluation positive généralisée du fait que le BSIF offre la possibilité de discuter de préoccupations avant qu'il ne tire une conclusion. Comme certains l'ont mentionné, cela ne signifie pas que le BSIF sera d'accord avec la société, mais celle-ci a amplement l'occasion de présenter ses arguments.

Certains participants ont toutefois constaté que les possibilités de discussion avec les équipes spécialisées du BSIF ne sont pas toujours les mêmes. Certains laissent entendre qu'une partie du problème tient au fait que les équipes spécialisées ont une chaîne de commandement différente, ce qui tend à faire en sorte que les problèmes sont acheminés à un niveau assez élevé au BSIF.

Connaissances générales de l'équipe de surveillance (chargé de surveillance, autres membres de l'équipe de surveillance et/ou spécialistes de la surveillance)

Q.22 Avez-vous eu des rapports avec l'équipe de surveillance de votre institution financière au cours des 12 derniers mois, par exemple, le chargé de surveillance, d'autres membres de l'équipe de surveillance et/ou des spécialistes de la surveillance?

Q.23 Que pensez-vous de la prestation du chargé de surveillance de votre société en ce qui a trait à l'étendue de ses connaissances (p. ex., connaissance des mesures législatives, des lignes directrices du BSIF, des mesures de réglementation et de surveillance, des questions et des risques propres au secteur des sociétés d'assurance vie et de votre société)?

Outre les actuaires externes, qui étaient moins susceptibles d'avoir des rapports avec l'équipe de surveillance, presque tous les répondants ont communiqué avec leur équipe de surveillance au cours de la dernière année.

Presque tous ont donné une évaluation positive globale du niveau de connaissance de l'équipe de surveillance de première ligne. On estime que l'équipe de surveillance est bien informée et qu'elle peut faire appel à des experts au besoin. Presque tous les répondants affirment que l'équipe de surveillance de première ligne comprend bien les activités de la société; ce n'est toutefois pas l'avis de quelques sociétés en liquidation et d'une institution ayant un portefeuille de produits spécialisés.

Voici les préoccupations exprimées :

- Certains participants disent qu'il n'y a pas un bon transfert des connaissances de l'équipe de surveillance de première ligne aux équipes de spécialistes. Par conséquent, les activités des équipes de spécialistes peuvent ne pas être adaptées à l'institution en cause.
- Plusieurs répondants disent que leur équipe de surveillance de première ligne ne comprend pas bien l'IFRS 17 et ses répercussions sur leurs activités. Dans ces cas, le surveillant fera appel à des spécialistes au besoin, mais les participants préféreraient une plus grande

expertise au niveau de l'équipe de surveillance de première ligne, car ils sont susceptibles de mieux comprendre les activités de la société.

Améliorations suggérées

Q.24 Selon vous, quelles améliorations y aurait-il lieu d'apporter aux rapports que l'équipe de surveillance entretient avec votre société, s'il y a lieu?

Environ la moitié des participants n'avaient aucune amélioration à proposer à l'équipe de surveillance, ce qui renforce la constatation qui précède au sujet du taux élevé de satisfaction à l'égard de la surveillance exercée par le BSIF.

Parmi ceux qui ont formulé des suggestions, la plus courante (environ le quart des participants) consistait à favoriser des relations de travail plus étroites entre l'équipe de surveillance directe et d'autres groupes du BSIF. L'idée fondamentale est de tirer parti des forces de l'équipe de surveillance directe. Les suggestions comportaient deux dimensions :

- Améliorer la communication d'information entre l'équipe de surveillance de première ligne et les équipes de spécialistes afin que les activités et les demandes de l'équipe de spécialistes soient mieux adaptées à chaque société. Actuellement, certains croient qu'il y a peu de transfert de connaissances. Quelques-uns sont d'avis que les groupes de spécialistes devraient travailler d'une façon ou d'une autre avec l'équipe de surveillance de première ligne plutôt que de fonctionner de manière indépendante, ce qui est perçu comme le cas à l'heure actuelle.
- Accroître le degré d'influence de l'équipe de surveillance de première ligne sur les autres intervenants du BSIF.

Autres améliorations suggérées :

- Comme on l'a vu, quelques participants estiment que certains membres du personnel de la Division des fonds propres produisent des consignes trop complexes et « théoriques »; ils se demandent également si la compréhension du personnel aux échelons supérieurs et la supervision qu'il exerce sont adéquates. Un répondant suggère de faire appel à des experts externes qui serviraient essentiellement de médiateur et tenteraient de trouver un terrain d'entente qui répond à la fois aux besoins du BSIF et à ceux du secteur.
- Plusieurs participants suggèrent que l'équipe de surveillance de première ligne soit mieux au fait de l'IFRS 17 afin qu'elle puisse jouer un rôle plus important dans ce domaine, plutôt que de toujours s'en remettre à l'équipe de spécialistes.
- Quelques participants suggèrent ce qui suit : Améliorer la cohérence avec laquelle les surveillants adaptent les consignes aux sociétés.
- Quelques participants suggèrent ce qui suit : Faire mieux pour fournir l'ordre du jour des prochaines réunions afin que la société puisse se préparer à répondre aux demandes d'information lors de ces réunions.

Agréments

Traitement des demandes d'agrément réglementaire

Q.29 À votre connaissance, votre société a-t-elle déjà présenté une demande d'agrément réglementaire au BSIF?

Q.30 Votre société a-t-elle présenté une demande d'agrément réglementaire au BSIF au cours des deux dernières années?

Q.31 Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la façon dont le BSIF traite les demandes de votre société?

La grande majorité des participants avaient participé à des demandes d'agrément réglementaire à un moment donné et un peu plus de la moitié y avaient pris part au cours des deux dernières années.

Une grande majorité de ceux qui ont participé au cours des deux dernières années sont satisfaits du traitement de leur demande : environ la moitié disent qu'il n'y a eu aucun problème et les autres sont satisfaits dans l'ensemble, mais estiment que le processus était un peu plus lent qu'ils ne l'auraient souhaité.

Un peu plus de la moitié des participants ont soumis des demandes d'agrément relevant du BSIF et du ministre des Finances. Plusieurs ont souligné que le processus d'agrément du BSIF s'est bien déroulé, mais que l'agrément du ministre a été retardé. Ces participants étaient satisfaits du traitement de la demande par le BSIF, mais l'un d'eux a laissé entendre que ce dernier aurait pu les tenir au courant de l'état de leur demande au cabinet du ministre.

Les clés de la satisfaction sont a) l'obtention de l'agrément dans les meilleurs délais; et b) le fait que le processus d'agrément se déroule en grande partie comme prévu. Parmi la minorité relativement faible de participants insatisfaits d'une demande d'agrément soumise au cours des deux dernières années, la raison communément invoquée était liée aux importants retards imprévus :

- Plusieurs participants disent que le BSIF n'a pas respecté le calendrier qu'il avait établi. Quelques-uns disent que le problème semblait être lié à des retards à des échelons plus élevés au BSIF plutôt qu'à l'équipe d'agrément avec laquelle ils travaillaient directement. Dans un cas, le participant a dit qu'il y avait eu un changement de personnel au sein de l'équipe des agréments, mais que l'information n'avait pas été transmise à la nouvelle personne et que l'on a dû « tout répéter ».
- Un participant a déclaré que le BSIF n'a jamais donné de délai estimatif pour obtenir l'agrément, ce qu'il a trouvé frustrant parce que cela laissait entendre un manque d'engagement de la part du BSIF.

On peut donc conclure que la gestion des attentes dès le départ est très importante pour la satisfaction des clients à l'égard du processus d'agrément.

Communication de l'information requise pour traiter les demandes d'agrément réglementaire

Q.32 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la communication de ses attentes concernant l'information dont il a besoin pour traiter une demande d'agrément réglementaire?

La plupart des répondants qui ont présenté une demande d'agrément réglementaire au cours des deux dernières années disent que le BSIF précise clairement les renseignements requis pour traiter la demande.

Un petit nombre d'entre eux disent avoir reçu des demandes répétées de renseignements supplémentaires qui, selon eux, contribuaient à ralentir le processus d'agrément. Un répondant suggère que le BSIF fournisse des listes de vérification des exigences en matière d'information pour les demandes réglementaires types, qui pourraient ensuite être complétées par des demandes ponctuelles selon les circonstances particulières.

Autres aspects des demandes d'agrément réglementaire

Q.33 Dans quelle mesure comprenez-vous le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément que votre institution a soumises?

Q.34 Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions que lui adresse votre société concernant l'état de ses demandes?

Q.35 Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est d'offrir à votre société la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui concernant une demande d'agrément avant qu'il tire une conclusion?

Tous les participants disent comprendre le fondement des décisions du BSIF.

La majorité des participants sont satisfaits de la réponse du BSIF aux questions concernant l'état d'une demande d'agrément réglementaire. Certains ont également formulé des commentaires positifs sur le fait que le BSIF a parfois fait le premier pas pour les informer de l'état du traitement de leur demande.

À une exception près, tous les participants disent avoir eu la possibilité de discuter de leurs préoccupations avec le BSIF avant que ce dernier ne tire une conclusion.

Cela dit, quelques-uns ont noté que la conclusion n'était pas celle qu'ils voulaient et qu'à leur avis, le BSIF n'était pas suffisamment disposé à tenir compte de leur point de vue. Selon l'un d'eux, le BSIF est trop « rigide » à l'égard des questions pour lesquelles il existe peu de précédents. L'un d'eux pense que l'impression de manque d'ouverture pourrait être attribuable à des niveaux plus élevés de prise de décisions au BSIF et à un manque d'« habilitation » au niveau de l'équipe des agréments.

Communications avec le BSIF

Attention portée aux questions sur la version définitive des consignes et aux autres demandes de renseignements

Q.25 Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions de votre société au sujet de la version définitive des consignes, notamment aux questions d'interprétation (p. ex., uniformité, clarté et ponctualité)?

Q.26 Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux autres questions de votre société (p. ex., uniformité, clarté et ponctualité)?

Presque tous les participants disent que le BSIF répond bien aux questions sur la version définitive des consignes et aux autres demandes de renseignements. Ils estiment que le BSIF est facile d'approche et attentif aux besoins.

Quelques participants ont toutefois soulevé des problèmes avec la Division des fonds propres. Ils estiment que certaines consignes émanant de cette Division sont trop complexes et « théoriques », et qu'ils ne sont pas en mesure d'obtenir des explications claires au sujet de certaines consignes finales. En outre, comme on l'a vu, quelques participants estiment que peu de personnes au BSIF, à l'exception d'un petit nombre d'employés, comprennent les consignes dans ces cas, et croient que le BSIF s'expose à un risque lié aux personnes clés si ces personnes devaient partir.

Correspondance écrite

Q.27 Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la correspondance écrite (p. ex., clarté, ponctualité et uniformité des communications écrites et orales)?

La plupart des participants sont satisfaits de la clarté et de la ponctualité des communications écrites du BSIF et de leur cohérence avec les communications verbales antérieures.

Plusieurs sont généralement satisfaits, mais disent que, dans certains cas :

- il y avait un écart entre ce qu'on leur avait dit précédemment et la communication écrite finale. À ce propos, un participant a fait allusion à une communication verbale antérieure où on avait fait abstraction de certains « détails clés ».
- les recommandations de surveillance finales écrites ne sont pas émises dans les meilleurs délais. Un participant a attribué cette situation à de possibles perturbations causées par de récents changements au sein de la haute direction.
- les recommandations écrites de l'équipe d'examen ou de conformité ne sont pas toujours claires et il peut être nécessaire d'essayer d'obtenir des précisions auprès de l'équipe de surveillance.

Capacité d'interagir dans la langue officielle choisie

Q.28 En songeant aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de questions de surveillance ou de réglementation, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la capacité de son personnel de s'entretenir avec vous dans la langue officielle de votre choix (c'est-à-dire en anglais ou en français)?

28b) [Si insatisfait] À quels égards êtes-vous insatisfait de la prestation du BSIF (p. ex., capacité de s'exprimer oralement ou par écrit, ou de lire des documents dans la langue officielle de votre choix)?

Il convient de noter que pour toutes les institutions faisant partie de l'échantillon de participants potentiels fourni par le BSIF pour ce projet de recherche, la langue officielle préférée était l'anglais.

Quatre participants se trouvent au Québec. L'un d'eux a opté pour l'entrevue en anglais et les trois autres, pour l'entrevue en français. Ces derniers ont dit qu'ils étaient également à l'aise d'échanger en anglais et aucun n'avait de préoccupations au sujet de l'interaction avec le BSIF sur le plan linguistique. Un participant a indiqué qu'il préfère en fait l'anglais lorsqu'il parle avec les gens du BSIF parce qu'il (le participant) est plus à l'aise avec la version anglaise de certains termes techniques.

Toutes les entrevues auprès de représentants de sociétés de l'extérieur du Québec ont été menées en anglais, et tous les participants étaient satisfaits de la capacité d'interagir avec le BSIF dans la langue de leur choix, soit l'anglais.

Autres commentaires des participants

Q.36 Avez-vous d'autres remarques ou suggestions d'amélioration à faire au sujet des points dont il a été question aujourd'hui, ou de toute autre question que vous jugez particulièrement pertinente actuellement?

Quelques participants ont dit qu'en ce qui concerne les départs de cadres supérieurs du BSIF et les récents changements au sein de la direction, ils estiment qu'il y a eu une certaine « paralysie » du processus décisionnel. Le résultat perçu est un processus décisionnel plus lent et l'érosion de l'habilitation des échelons inférieurs du BSIF pour prendre des décisions. Les participants espèrent qu'il s'agit d'une situation temporaire qui sera corrigée à mesure que la nouvelle structure de leadership sera mise en place.

Un certain nombre de participants ont dit apprécier le fait que le BSIF ait entrepris cette consultation pour permettre aux gens de s'exprimer de manière claire et honnête, en toute confidentialité.

Annexe A : Lettres d'invitation

Lettre du BSIF

La présente a pour but de vous inviter à prendre part à une importante étude confidentielle qui sera administrée par le cabinet Sage Research Corporation, une firme de recherche indépendante, pour le compte du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) auprès de représentants de sociétés d'assurance vie que nous réglementons et surveillons. Depuis 1998, le BSIF s'enquiert de l'opinion des dirigeants du secteur financier au sujet de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. Les résultats de cette étude l'aideront mieux performer, ce qui, en fin de compte, sera bénéfique à votre organisme et à vous-même.

Dans quelques jours, un représentant du groupe Sage Research Corporation communiquera avec vous afin de prendre rendez-vous pour un entretien d'une heure. Avant la date convenue, nous vous demanderons de bien vouloir prendre connaissance du guide d'entrevue annexé à la présente, lequel a servi à l'élaboration des questions qui vous seront posées. Si vous le jugez bon, n'hésitez pas à demander l'opinion de vos collègues pour avoir une perspective plus vaste.

Le BSIF accorde une grande importance à la confidentialité du processus, ce qui exige notamment qu'il n'y ait aucun moyen pour nous de connaître l'identité des participants. Alors bien que cette lettre soit signée de ma main, je tiens à préciser qu'elle vous a été adressée et transmise par Sage Research Corporation. De plus, le rapport que nous recevrons de Sage Research Corporation ne contiendra que des résumés sommaires des réponses, lesquels ne pourront être associés à qui que ce soit. Les résultats de cet exercice seront publiés sur notre site Web en automne 2022.

Pour obtenir des précisions au sujet de cette étude à tout moment durant le processus, je vous invite à appeler M. Sylvain Laroche, associé principal, Sage Research Corporation au (514) 572-1489, ou Laura Buckland, gestionnaire, services de communication au BSIF, au (613) 853-5791.

En espérant pouvoir compter sur votre participation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Le surintendant,

Peter Routledge

p. j.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

OSFI Letter

I am writing to invite you to participate in an important confidential study that is being conducted by Sage Research Corporation, an independent research firm, on behalf of the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) with representatives of the life insurance companies we regulate and supervise. Since 1998, OSFI has commissioned consultations with senior members of the financial community to obtain their assessment of its effectiveness as a regulator and supervisor. The results of this consultation will help OSFI to improve its performance, which we believe will be of ultimate benefit to you and your organization.

Within the next week, a representative of Sage Research Corporation will contact you to arrange a suitable time for an interview of about one hour in length. Prior to the interview, we ask that you review the enclosed interview guide as it will form the basis of questions you will be asked. Please feel free to canvas your colleagues for their views to obtain a broader perspective, if you feel this would be helpful.

OSFI is committed to a confidential consultation process, which includes ensuring that the identities of those who participate are not disclosed to us. Although I have signed this letter personally, it has been addressed and sent to you by Sage Research Corporation. In addition, the report that OSFI will ultimately receive from Sage Research Corporation will include only summary form, non-attributable feedback. The findings from this consultation will be posted on OSFI's website in early fall 2022.

If you would like to discuss the study at any time during the process, please contact Anita Pollak, President, Sage Research Corporation at (905) 577-4040, ext. 3, or Laura Buckland, Manager, Communications Services at OSFI, at (613) 853-5791.

We hope we can count on your participation.

Sincerely,

Peter Routledge
Superintendent

Encl.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Lettre de présentation : Sage Research Corporation

Sociétés d'assurance vie

Objet : Consultation du BSIF auprès des sociétés d'assurance vie

Sage Research Corporation a été chargée par le BSIF de mener la consultation de 2022 auprès des sociétés d'assurance vie canadiennes.

Comme l'indique la lettre de présentation du surintendant des institutions financières, nous communiquerons avec vous au cours de la prochaine semaine en vue d'une entrevue au moment qui vous conviendra. L'entrevue devrait durer environ une heure et, au préalable, nous vous demandons de lire le guide joint, qui servira de base à la discussion.

Soyez assuré(e) que tous vos propos recueillis pendant l'entrevue demeureront entièrement confidentiels. Le BSIF recevra un rapport qui présentera uniquement un sommaire des réponses sans en identifier les auteurs (personnes et institutions qu'elles représentent); la confidentialité sera ainsi préservée. Le BSIF ne saura pas non plus ce que des institutions précises ont dit à son sujet et n'aura pas accès aux notes ou aux enregistrements des entrevues. Les résultats de l'étude seront disponibles sur le site Web du BSIF pour respecter son engagement en matière de transparence et de responsabilité.

Nous vous demanderons sans doute la permission d'enregistrer l'entrevue. Seule l'équipe de recherche de Sage Research Corporation aura accès aux enregistrements, qui serviront uniquement à la rédaction du rapport final. Une fois celui-ci terminé, les enregistrements seront effacés. Si vous préférez que l'entrevue ne soit pas enregistrée, l'intervieweur ne prendra que des notes manuscrites.

Si à tout moment pendant le déroulement de l'étude vous désirez en discuter, n'hésitez pas à communiquer avec moi au 514-572-1489 ou à l'adresse sylvainlaroche@videotron.ca

Cordialement,

Sylvain Laroche
Associé principal

Re: OSFI's Consultation with Life Insurance Companies

Sage Research Corporation has been commissioned by OSFI to conduct the 2022 consultation with Canada's life insurance companies.

As the accompanying letter from the Superintendent of Financial Institutions notes, we will contact you within the next week to arrange a suitable time for an interview. The interview will take approximately one hour. Prior to the interview, we would request that you review the enclosed interview guide, as it will form the basis for the interview.

Rest assured that the responses you provide during the interview will remain completely confidential. To preserve confidentiality, OSFI will receive a report that presents responses in summary form with no attribution to individuals or the institutions they represent. OSFI will not know what specific institutions

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

have said about it, nor will it have access to interview notes or recordings. As part of OSFI's commitment to transparency and accountability, the findings from the research will be posted on OSFI's website.

We will request your permission to record the interview with you. The recordings will be available only to Sage Research Corporation's research team and used solely for the purpose of developing the final report. Once the report has been completed, the recordings will be destroyed. Should you prefer that the interview not be recorded, we will take only written notes.

If you would like to discuss this matter at any time during the process, please call me at 905-577-4040, ext. 3 or email me at anita.pollak@sageresearch.ca.

Sincerely,

Anita Pollak
President

Actuaires Externes

Objet : Consultation du BSIF auprès des sociétés d'assurance vie

Sage Research Corporation a été chargée par le BSIF de mener la consultation de 2022 auprès des sociétés d'assurance vie canadiennes.

Comme l'indique la lettre de présentation du surintendant des institutions financières, nous communiquerons avec vous au cours de la prochaine semaine en vue d'une entrevue au moment qui vous conviendra. L'entrevue devrait durer environ une heure et, au préalable, nous vous demandons de lire le guide joint, qui servira de base à la discussion. Vous êtes l'actuaire externe attiré de la [nom de la société]. Nous vous demandons d'évaluer l'efficacité du BSIF en vous concentrant particulièrement sur cette société.

Soyez assuré(e) que tous vos propos recueillis pendant l'entrevue demeureront entièrement confidentiels. Le BSIF recevra un rapport qui présentera uniquement un sommaire des réponses sans en identifier les auteurs (personnes et institutions qu'elles représentent); la confidentialité sera ainsi préservée. Le BSIF ne saura pas non plus ce que des institutions précises ont dit à son sujet et n'aura pas accès aux notes ou aux enregistrements des entrevues. Les résultats de l'étude seront disponibles sur le site Web du BSIF pour respecter son engagement en matière de transparence et de responsabilité.

Nous vous demanderons sans doute la permission d'enregistrer l'entrevue. Seule l'équipe de recherche de Sage Research Corporation aura accès aux enregistrements, qui serviront uniquement à la rédaction du rapport final. Une fois celui-ci terminé, les enregistrements seront effacés. Si vous préférez que l'entrevue ne soit pas enregistrée, l'intervieweur ne prendra que des notes manuscrites.

Si à tout moment pendant le déroulement de l'étude vous désirez en discuter, n'hésitez pas à communiquer avec moi au 514-572-1489 ou à l'adresse sylvainlaroche@videotron.ca

Cordialement,

Sylvain Laroche

Préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Associé principal

Re: OSFI's Consultation with Life Insurance Companies

Sage Research Corporation has been commissioned by OSFI to conduct the 2022 consultation with Canada's life insurance companies.

As the accompanying letter from the Superintendent of Financial Institutions notes, we will contact you within the next week to arrange a suitable time for an interview. The interview will take approximately one hour. Prior to the interview, we would request that you review the enclosed interview guide, as it will form the basis for the interview. You are shown as being the external actuary for [Name of LI]. For your assessment of OSFI's effectiveness, we would like you to particularly focus on this company.

Rest assured that the responses you provide during the interview will remain completely confidential. To preserve confidentiality, OSFI will receive a report that presents responses in summary form with no attribution to individuals or the institutions they represent. OSFI will not know what specific institutions have said about it, nor will it have access to interview notes or recordings. As part of OSFI's commitment to transparency and accountability, the findings from the research will be posted on OSFI's website.

We will request your permission to record the interview with you. The recordings will be available only to Sage Research Corporation's research team and used solely for the purpose of developing the final report. Once the report has been completed, the recordings will be destroyed. Should you prefer that the interview not be recorded, we will take only written notes.

If you would like to discuss this matter at any time during the process, please call me at 905-577-4040, ext. 3 or email me at anita.pollak@sageresearch.ca.

Sincerely,

Anita Pollak
President

Annexe B : Guide d'entrevue

Introduction

Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) a chargé le cabinet *Sage Research Corporation* de réaliser le présent exercice de consultation auprès de cadres de direction sociétés d'assurance vie fédérales.

Depuis 1998, le BSIF commande des consultations auprès de dirigeants des milieux financiers et de leurs conseillers professionnels pour s'enquérir de leur opinion au sujet de sa prestation à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. Le BSIF s'est engagé à faire le point sur son rendement par rapport à ses objectifs stratégiques de manière à pouvoir en rendre compte à l'ensemble de ses interlocuteurs et à accroître son efficacité. Voilà pourquoi nous sollicitons la participation de votre société.

À titre de tierce partie indépendante, *Sage Research Corporation* s'est engagé à traiter vos réponses de façon strictement confidentielle. L'identité des répondants ne sera pas dévoilée au BSIF et celui-ci ne pourra associer aucune réponse à une institution précise.

Conformément aux normes de pratique professionnelles du secteur des enquêtes d'opinion, *Sage Research Corporation* a mis en place un système de communication sécurisé et des procédures d'utilisation visant à garantir en tout temps la confidentialité de l'information transmise.

***Sage Research Corporation* rendra compte au BSIF des résultats de cet exercice de consultation sous forme de rapport complet.**

La discussion est divisée en six parties :

- Partie 1 – Impressions globales
- Partie 2 – Consignes
- Partie 3 – Surveillance
- Partie 4 – Communications avec le BSIF
- Partie 5 – Agréments
- Partie 6 – Observations finales

Rôle et mandat du BSIF

Les objectifs du BSIF sont les suivants :

Préparé pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

- veiller à ce que les institutions financières soient en bonne santé financière et qu'ils se conforment aux lois qui les régissent et aux exigences de surveillance du BSIF;
- lorsque des lacunes importantes sont constatées, prendre des mesures correctives sans attendre ou obliger les institutions à le faire;
- mettre en place un cadre de réglementation incitant à l'adoption de politiques et de procédures destinées à contrôler et à gérer le risque et le tenir à jour;
- surveiller et évaluer les questions systémiques ou sectorielles qui pourraient avoir des répercussions négatives sur les institutions.

Pour exercer ses activités de réglementation, le BSIF élabore des règles, interprète des lois et des règlements et assure l'agrément de certains types d'opérations. Il contribue en outre aux nouvelles normes comptables, actuarielles et d'audit. Tout cela doit concilier les objectifs de sûreté et de solidité avec l'obligation qu'ont les institutions d'exercer leurs activités sur un marché concurrentiel.

Pour exercer ses activités de surveillance, le BSIF analyse les tendances financières et économiques pour cerner les questions émergentes qui pourraient avoir une incidence négative sur les institutions. Il évalue la situation financière d'une institution, les risques importants qui pèsent sur elle, de même que la qualité de ses pratiques de gouvernance, de gestion du risque et de conformité. Lorsqu'une faiblesse est mise au jour, le BSIF intervient rapidement et travaille avec les cadres supérieurs et les membres du conseil d'administration afin de corriger la situation.

Partie 1 – Impressions globales

1. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la prestation du BSIF en qualité de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielles du secteur canadien des services financiers?
2. Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de faire porter ses efforts sur les domaines de risque pertinents du secteur de l'assurance vie?
3. Que pensez-vous de la proactivité dont le BSIF fait preuve face aux nouveaux enjeux dans le secteur de l'assurance vie?
4. En un point ou deux, quels domaines de risque devraient constituer une priorité pour le BSIF ces prochaines années dans le secteur de l'assurance vie?
5. En un point ou deux, quelles améliorations le BSIF pourrait-il apporter à sa prestation en qualité d'organisme de surveillance et de réglementation?

Partie 2 – Consignes

Le BSIF émet des consignes ponctuelles et périodiques (sous forme de lignes directrices et de préavis) à l'intention des sociétés d'assurance vie.

6. Que pensez-vous du temps que met le BSIF à réagir aux questions émergentes, aux changements qui se produisent sur les marchés et aux suggestions de ses interlocuteurs concernant l'élaboration ou la mise à jour de ses consignes?
7. Que pensez-vous des efforts déployés par le BSIF pour soutenir les sociétés d'assurance vie dans leur préparation à l'égard de l'évolution des cyberrisques et des technologies?
8. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à l'élaboration de consignes qui tiennent à la fois compte des facteurs de nature prudentielle et de la nécessité, pour les institutions financières, de faire face à la concurrence?
9. Dans l'ensemble, selon vous, dans quelle mesure les consignes du BSIF traduisent-elles clairement ses attentes?
10. [DEMANDEZ UNIQUEMENT AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES] Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle ses consignes tiennent compte de la nature et de la taille des sociétés d'assurance vie et de la complexité de leurs activités?

Les prochaines questions portent sur différents volets de travail se rapportant aux consignes que le BSIF a diffusées au cours des deux dernières années.

Les questions suivantes (11 à 15) portent expressément sur les activités et les consignes visant les changements et la mise en œuvre de la norme internationale d'information financière Contrats d'assurance (IFRS 17). Le passage à l'IFRS 17, qui remplace l'IFRS 14, est une initiative d'envergure pour le BSIF et pour le secteur financier. Ceux-ci collaborent avec d'autres organismes de réglementation pour permettre une solide mise en œuvre de l'IFRS 17.

Les questions 11 et 12 portent expressément sur les consignes du BSIF en matière de capital. À l'été 2021, le BSIF a publié une version révisée à l'étude de la *ligne directrice TSAV 2023*. Parmi les principaux changements apportés à la ligne directrice figurent :

- l'adaptation du test à l'IFRS 17, *Contrats d'assurance*, de manière à préserver les cadres de capital conformes aux politiques actuelles sur le capital;
- l'actualisation du test à l'IFRS 9, *Instruments financiers*.

11. Que pensez-vous du processus consultatif (public et ciblé) du BSIF en ce qui a trait à l'adaptation de la ligne directrice TSAV pour l'arrimer à la nouvelle IFRS 17 (p. ex., les moyens par lesquels les sociétés d'assurance vie ont pu faire part de leurs commentaires, les échéanciers pour le faire et le temps qu'a mis le BSIF à répondre aux commentaires)?
12. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la diffusion des changements apportés à la version à l'étude de la ligne directrice TSAV de 2023 (p. ex., par l'entremise de séances d'information de tous les secteurs, colloques, réunions, etc.)?

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

Les questions 13 à 15 portent sur la mise en œuvre de l'IFRS 17 en général. En mai 2018, le BSIF a diffusé le préavis sur la transition à l'IFRS 17 et la production de rapports d'étape afférents pour les assureurs fédéraux.

13. Outre la rétroaction fournie à la question 11, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation appliqué par le BSIF jusqu'à maintenant dans le cadre des changements afférents à l'IFRS 17 (p. ex., les moyens pour les sociétés d'assurance de faire part de leurs commentaires, les échéanciers pour le faire et le temps qu'a mis le BSIF à répondre aux commentaires)?
14. Afin de mieux comprendre les répercussions de l'IFRS 17 sur les sociétés d'assurance vie, le BSIF a procédé à une étude d'impact quantitative (EIQ n° 3) en juin 2021. Cette étude regroupait les questions de tous les domaines d'expertise, notamment la surveillance, la comptabilité, l'actuariat et le capital. Dans quelle mesure jugez-vous efficace la nouvelle approche du BSIF (par rapport aux études compartimentées)?
15. Que pensez-vous de l'information que le BSIF communique à propos de ses positions à l'égard des méthodes comptables et des exigences relatives aux rapports d'étape?

La question suivante porte expressément sur les activités liées à la ligne directrice E-4, *Entités étrangères exploitant une succursale au Canada*, publiée en juillet 2021.

16. [DEMANDEZ UNIQUEMENT AUX ENTREPRISES ÉTRANGÈRES] Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation qu'a appliqué le BSIF en ce qui a trait à la révision de la ligne directrice ligne directrice E-4, *Entités étrangères exploitant une succursale au Canada* (p. ex., les moyens pour les sociétés d'assurance de faire part de leurs commentaires, les échéanciers pour le faire et le temps qu'a mis le BSIF à répondre aux commentaires)?

La question suivante porte expressément sur les activités liées à la ligne directrice B-3, *Saines pratiques et procédures de réassurance*, publiée en février 2022.

17. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du processus de consultation qu'a appliqué le BSIF en ce qui a trait à la révision de la ligne directrice B-3, *Saines pratiques et procédures de réassurance* (p. ex., les moyens pour les sociétés d'assurance de faire part de leurs commentaires, les échéanciers pour le faire et le temps qu'a mis le BSIF à répondre aux commentaires)?

Partie 3 – Surveillance

Les questions qui suivent portent sur la surveillance que le BSIF exerce à l'égard de votre société.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

18. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que la surveillance (p. ex., suivi régulier, examens sur place y compris recommandations des surveillants et informations exigées) que le BSIF exerce à l'égard de **votre société** est efficace?
19. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il tient compte de la nature et de la taille de votre société, de la complexité de ses activités et de son profil de risque lorsqu'il exerce ses fonctions de surveillance (p. ex., suivi régulier, examens sur place et informations exigées)?
20. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la mesure dans laquelle il concilie dans ses recommandations de surveillance les mécanismes de contrôle et les risques des IFF et qu'il tient compte de la nature et de la taille de votre institution, de même que de la complexité de ses activités et de son profil de risque?
21. Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est d'offrir à votre société la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion?
22. Avez-vous eu des rapports avec l'équipe de surveillance de votre institution financière **au cours des 12 derniers mois**, par exemple le chargé de surveillance, d'autres membres de l'équipe de surveillance et/ou des spécialistes de la surveillance?
 - Oui, j'ai eu des rapports avec l'équipe de surveillance.
 - Non, je n'ai eu aucun rapport avec l'équipe de surveillance (Si vous n'avez eu aucun rapport avec l'équipe de surveillance au cours de 12 derniers mois, veuillez passer à la question 25)
- 22b. [Si aucun rapport avec l'équipe de surveillance au cours de 12 derniers mois] Pourquoi?
23. Que pensez-vous de la prestation du chargé de surveillance de votre société en ce qui a trait à l'étendue de ses connaissances (p. ex., connaissance des mesures législatives, des lignes directrices du BSIF, des mesures de réglementation et de surveillance, des questions et des risques propres au secteur des sociétés d'assurance vie et de votre société)?
24. Selon vous, quelles améliorations y aurait-il lieu d'apporter aux rapports que l'équipe de surveillance entretient avec votre société, s'il y a lieu?

Partie 4 – Communications avec le BSIF

25. Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions de votre société au sujet de la version définitive des consignes, notamment aux questions d'interprétation (p. ex., uniformité, clarté et ponctualité)?
26. Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux autres questions de votre société (p. ex., uniformité, clarté et ponctualité)?

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

27. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la correspondance écrite (p. ex., clarté, ponctualité et uniformité des communications écrites et orales)?
28. En songeant aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de questions de surveillance ou de réglementation, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la capacité de son personnel de s'entretenir avec vous **dans la langue officielle de votre choix** (c'est-à-dire en anglais ou en français)?
- 28b) [Si insatisfait] À quels égards êtes-vous insatisfait de la prestation du BSIF (p. ex., capacité de s'exprimer oralement ou par écrit, ou de lire des documents dans la langue officielle de votre choix)?

Partie 5 – Agréments

Comme vous le savez, le surintendant des institutions financières et, dans certains cas, le ministre des Finances, doit approuver certaines opérations ou mesures que les sociétés du secteur de l'assurance vie souhaitent réaliser. Les questions qui suivent portent sur le processus d'agrément du BSIF à l'égard de votre société.

29. À votre connaissance, votre institution a-t-elle déjà présenté une demande d'agrément réglementaire au BSIF?
 - Oui
 - Non (Si la réponse est non, veuillez passer à la question 36.)
30. Votre institution a-t-elle présenté une demande d'agrément réglementaire au cours des 12 ou 24 derniers mois?
 - Oui
 - Non (Si la réponse est non, veuillez passer à la question 36.)
- 30b. Si oui, la ou les demande(s) avaient pour but d'obtenir ...?
 - Agrément du surintendant
 - Agrément du ministre
 - des deux

En ce qui a trait aux demandes d'agrément réglementaire que votre société a produites au cours des deux dernières années...

31. Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la façon dont le BSIF traite les demandes de votre société?
32. Que pensez-vous de la prestation du BSIF en ce qui a trait à la communication de ses attentes concernant l'information dont il a besoin pour traiter une demande d'agrément réglementaire?

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

33. Dans quelle mesure comprenez-vous le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément que votre société a soumises?
34. Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est de répondre aux questions que lui adresse votre société concernant l'état de ses demandes?
35. Que pensez-vous de la prestation du BSIF pour ce qui est d'offrir à votre société la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui concernant une demande d'agrément avant qu'il tire une conclusion?

Partie 6 – Observations finales

36. Avez-vous d'autres remarques ou suggestions d'amélioration à faire au sujet des points dont il a été question aujourd'hui, ou de toute autre question que vous jugez particulièrement pertinente actuellement?

Au nom du BSIF, *Sage Research Corporation* vous remercie de votre participation.

Introduction

Sage Research Corporation has been retained by the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) to conduct this consultation with senior executives of federally regulated life insurance companies.

Since 1998, OSFI has commissioned consultations with senior members of the financial community and their professional advisors to obtain their assessment of its effectiveness as a supervisor and regulator. OSFI is committed to monitoring how well it is achieving its strategic objectives, both to be accountable to stakeholders and to help improve effectiveness. It is for these reasons that we are asking your company to participate in this research.

You can be assured that *Sage Research Corporation*, as an independent third party, will hold your comments in strict confidence. Your answers will remain anonymous. OSFI will not know who was interviewed or what specific institutions have said about it.

As a standard industry practice, *Sage Research Corporation* has put in place secure communication and usage procedures to ensure that confidentiality is maintained at all times.

***Sage Research Corporation* will provide OSFI with a full report aggregating the findings from this consultation.**

The discussion is divided into the following six parts:

- Part 1 – Overall Impressions
- Part 2 – Guidance
- Part 3 – Supervision
- Part 4 – Communications with OSFI
- Part 5 – Approvals
- Part 6 – Final comments

OSFI's role and mandate

OSFI's mandate is to:

- Ensure that federally regulated financial institutions are financially sound, and are complying with their governing law and OSFI's requirements;
- Promptly take action or advise institutions to take prompt corrective action when material deficiencies have been identified;
- Build and maintain a regulatory framework that promotes the adoption of policies and procedures meant to control and manage risk;
- Monitor and evaluate system-wide or sectoral issues that may impact institutions negatively.

OSFI regulates by developing rules, interpreting legislation and regulations and providing regulatory approvals for certain types of transactions. It also contributes to new accounting, auditing and actuarial standards. All of this must balance the goals of safety and soundness with the need for institutions to operate within a competitive marketplace.

OSFI supervises by analyzing financial and economic trends to identify emerging issues that could adversely affect institutions. It assesses an institution's financial condition, material risks and the quality of its governance, risk management and compliance. When weaknesses are identified, OSFI intervenes early and works with executive management and boards to correct matters.

Part 1 - Overall Impressions

1. Overall, how satisfied are you with OSFI as the principal prudential regulator and supervisor of Canada's financial services industry?
2. How would you assess OSFI on the extent to which it focuses on the appropriate areas of risk in the life insurance sector?

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

3. How would you assess OSFI with respect to how proactive it is in responding to emerging issues pertaining to the life insurance sector?
4. What one or two risk areas do you believe should be priorities for OSFI in the next couple of years pertaining to the life insurance sector?
5. What one or two things does OSFI need to improve upon as a regulator and supervisor?

Part 2 – Guidance

From time to time, OSFI develops Guidance (which may include guidelines and advisories) for institutions in the life insurance sector.

6. How would you assess OSFI with respect to responding in a timely manner to market developments or to industry suggestions that guidance needs updating?
7. How would you assess OSFI's response to the evolving cyber threat landscape and changing technology with respect to life insurance companies?
8. How would you assess OSFI with respect to developing guidance that strikes an appropriate balance between prudential considerations and the need for life insurance companies to compete?
9. Overall, how effective do you think OSFI's guidance is in providing a clear indication of OSFI's expectations?
10. [ASK ONLY OF SMALL & MEDIUM COMPANIES] How would you assess OSFI's guidance on the extent to which it considers the nature, size and complexity of life insurance companies?

The following series of questions focus on several different work streams related to guidance that OSFI has issued in the last two years.

The next set of questions (11-15) focus specifically on activities and guidance relating to International Financial Reporting Standard 17 – Insurance Contracts (IFRS 17) changes and implementation matters. The move to IFRS 17, which is replacing IFRS 14, is a significant undertaking for the industry and OSFI, who have been working together with other Canadian regulators to support a robust implementation of IFRS 17.

Questions 11 and 12 focus on changes to OSFI's capital guidelines. In the summer of 2021 OSFI issued a revised draft LICAT 2023 Guideline, key changes to this Guideline include:

- Adapting the test for *IFRS 17 - Insurance Contracts*, in a manner that maintains the capital framework consistent with current capital policies.
- Updating the test for *IFRS 9 - Financial Instruments*.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

11. How would you assess the consultative process (both public and directed) that OSFI followed in updating the LICAT Guideline for the new IFRS 17 standard, (e.g. means by which insurance companies could provide feedback, timing for feedback, timing of OSFI's responses)?
12. How would you assess OSFI with respect to communicating the changes introduced in the Draft LICAT 2023 Guideline (e.g. through industry wide information sessions, seminars, meetings, etc.)?

Questions 13 to 15 relate more generally to IFRS 17 implementation matters. In May 2018, OSFI issued its Advisory IFRS 17 Transition and Progress Reporting Requirements for Federally Regulated Insurers (The IFRS 17 Advisory).

13. Other than the feedback you provided in question 11, how would you assess the consultative process OSFI has followed to date for all IFRS 17 related changes? (e.g. means by which insurance companies could provide feedback, timing for feedback, timing of OSFI's response)?
14. To further aid in understanding the impacts of IFRS 17 on Life Insurers, OSFI's Quantitative Impact Study - QIS#3 (June 2021) combined questions from across key subject matter areas including: supervision, accounting, actuarial and capital. How would you assess the effectiveness of OSFI's new approach (in comparison to asking for this information individually in each of these areas)?
15. How would you assess the communication of OSFI's accounting policy positions and progress reporting requirements?

The following question focuses specifically on activities relating to *Guideline E-4 Foreign Entities Operating in Canada on a Branch Basis* (published in July 2021)

16. [ASK ONLY OF FOREIGN COMPANIES] Overall, how would you assess the consultative process OSFI followed regarding the revision of Guideline E-4 Foreign Entities Operating in Canada on a Branch Basis? (e.g. means by which insurance companies could provide feedback, timing for feedback, timing of OSFI's response)?

The following question focuses specifically on activities relating to *Guideline B-3 Sound Reinsurance Practices and Procedures* (published in February 2022)

17. Overall, how would you assess the consultative process OSFI followed regarding the revision of Guideline B-3 Sound Reinsurance Practices and Procedures? (e.g. means by which insurance companies could provide feedback, timing for feedback, timing of OSFI's response)?

Part 3 – Supervision

The following questions pertain to OSFI's supervision as it relates to your company.

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

18. Overall, how effective do you think OSFI is in supervising your company (e.g. ongoing monitoring, on-site reviews including supervisory recommendations, reporting requirements, etc.)?
19. How would you assess OSFI on the extent to which its supervisory activities (e.g., ongoing monitoring, on-site reviews, reporting requirements, etc.) are scaled to reflect the nature, size, complexity and risk profile of your company?
20. How would you assess OSFI on the extent to which its supervisory recommendations balance expectations of FRFI controls with the risks, and are scaled to reflect the nature, size and complexity of your company?
21. How would you assess OSFI with respect to providing an opportunity for your institution to discuss issues of concern with OSFI prior to OSFI coming to a conclusion?
22. Have you had any dealings with your supervisory team over the past 12 months? This may include, for example, your lead supervisor, other members of the supervisory team and/or supervisory specialists.
 - Yes, have had dealings with supervisory team
 - No, have not had any dealings with supervisory team (If you have not dealt with your supervisory team in the past 12 months, please skip to Q.25)
- 22b. [If not dealt with supervisory team in past 12 months] Why not?
23. How would you assess the overall knowledge level of your supervisory team (e.g. knowledge of legislation; OSFI guidelines; regulatory policy and supervisory practices; life insurance sector issues and risks; your company)?
24. Thinking about your company's interactions with your supervisory team, what, if anything, do you believe needs to be improved?

Part 4 – Communications with OSFI

25. Overall, how would you assess OSFI with respect to responding to questions your company has brought forward concerning final OSFI guidance, including questions related to interpretation (e.g. consistency; clarity; timeliness)?
26. Overall how would you assess OSFI with respect to responding to *other* enquiries your company has brought forward (e.g. consistency; clarity; timeliness)?
27. Overall, how would you assess OSFI with respect to its written correspondence (e.g. clarity; timeliness; and, consistency between written and oral communications)?

Consultation du secteur de l'assurance vie (CSAV) 2021-2022

28. Thinking about your dealings with OSFI's staff on any supervisory or regulatory matter, how satisfied are you with OSFI's capacity to interact with you in the official language of your choice (i.e. English or French)?
- 28b. [If dissatisfied] In which areas are you dissatisfied (e.g. OSFI's capacity to speak, write or read materials in the official language of my choice)?

Part 5 – Approvals

As you know, OSFI's Superintendent, and in some cases, the Minister of Finance, must approve certain transactions or initiatives which companies in the life insurance sector wish to undertake. The following questions pertain to OSFI's approval process as it relates to your company.

29. To the best of your knowledge, has your company ever made a request for a regulatory approval from OSFI?
- Yes
 - No (If no, go to question 36)
30. Has your institution made a request for a regulatory approval in the past 1-2 years?
- Yes
 - No (If no, go to question 36)
- 30b. Was/were the requests for ...?
- Superintendent approvals
 - Ministerial approvals
 - Both

Thinking about request(s) for a regulatory approval your institution has submitted in the past 1-2 years.....

31. Overall, how satisfied are you with OSFI in processing applications from your company?
32. How would you assess OSFI with respect to communicating its expectations as it relates to the information required in support of processing a request for a regulatory approval?
33. How well do you understand the basis on which OSFI makes decisions about your company's applications?
34. How would you assess OSFI with respect to responding to your institution's requests for updates on the status of applications?
35. How would you assess OSFI with respect to providing an opportunity for your company to discuss issues of concern with OSFI prior to OSFI coming to a conclusion?

Part 6 – Final Comments

36. Are there any other comments or suggestions for improvements you would like to make concerning the issues raised today, or concerning any other issues you feel are particularly relevant at this time?

On behalf of OSFI, Sage Research Corporation would like to thank you for your participation.