



Bureau du surintendant des
institutions financières Canada

Office of the Superintendent of
Financial Institutions Canada

ROP 091-20

Contrat n° 59017-080174-001/CY

Date du contrat : 21 décembre 2020

Valeur du contrat : 54 733,25 \$ (TVH comprise)

Version définitive du rapport : Sondage de 2020-2021 auprès des institutions financières

Produit pour le
Bureau du surintendant des institutions financières
information@osfi-bsif.gc.ca

19 août 2021

Produit par
The Strategic Counsel
15, avenue Delisle, 3^e étage
Toronto (Ontario) M4V 1L9
Tél. : 416-975-4465 Téléc. : 416-975-1883
Courriel : info@thestrategiccounsel.com
Site Web : www.thestrategiccounsel.com

This document is also available in English.

Canada 

Droit d'auteur

Sondage de 2020-2021 auprès des institutions financières

Version définitive du rapport

Produit pour le Bureau du surintendant des institutions financières

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel

Août 2021

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne mené par The Strategic Counsel au nom du Bureau du surintendant des institutions financières. Le sondage a été mené auprès de 109 premiers dirigeants de sociétés d'assurance et d'institutions financières fédérales entre le 29 mars et le 27 avril 2021.

This publication is also available in English under the title: **Financial Institutions Survey 2020-21**

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Le cas échéant, l'autorisation écrite préalable du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est requise. Pour de plus amples renseignements à propos de ce rapport, veuillez communiquer avec le BSIF à l'adresse information@osfi-bsif.gc.ca.

Numéro de catalogue :

IN4-30/2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-40135-5

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP-091-20)

Numéro de catalogue : IN4-30/2021E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-40134-8

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Finances, 2021.

Table des matières

I. Sommaire.....	2
A. Contexte et objectifs.....	3
B. Méthode	3
C. Principales constatations	3
II. Contexte	6
A. Contexte de l'étude	7
B. Objectifs de l'étude.....	7
III. Méthode	8
A. Plan d'échantillonnage	9
B. Travail sur le terrain et taux de réponse.....	9
C. Test préalable	10
D. Note au lecteur	10
IV. Constatations détaillées du sondage.....	11
A. Impressions globales.....	12
1. Satisfaction à l'égard du BSIF dans son rôle d'organisme de réglementation	12
2. Perceptions du rendement du BSIF	12
3. Prochaines sphères de risque à surveiller	13
B. Mesures liées à la COVID-19	15
1. Connaissance et perceptions des mesures en réponse à la COVID-19	15
2. Participation aux séances d'information technique et perception de leur valeur.....	16
3. Utilisation et valeur perçue des FAQ	18
C. Consignes	20
1. Cotes attribuées au BSIF à l'égard des consignes	20
2. Efficacité des consignes du BSIF	25
D. Agréments	26
1. Satisfaction à l'égard du processus d'agrément du BSIF	26
2. Compréhension du processus décisionnel du BSIF.....	27
E. Surveillance.....	27
1. Cotes attribuées à la surveillance exercée par le BSIF	27
2. Efficacité de la surveillance exercée par le BSIF	30
F. Communication avec le BSIF.....	31
G. Dernières observations.....	32
V. Annexe	34
A. Taux de participation	35
B. Communications par courriel	36
1. Lettre d'invitation du surintendant	36
2. Invitation au sondage envoyée par The Strategic Counsel	38
3. Rappels du sondage.....	40
4. Note de remerciement	44
C. Questionnaires.....	46
1. Questionnaire en français.....	46
2. Questionnaire en anglais	57
D. Données mises sous forme de tableaux	67

I. Sommaire

Sommaire

The Strategic Counsel (TSC) a le plaisir de soumettre au Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) le présent rapport, qui présente en détail les constatations du sondage de 2021 auprès des institutions financières (SIF).

A. Contexte et objectifs

Le BSIF est le principal organisme de réglementation et de surveillance des institutions financières et des régimes de retraite fédéraux au Canada. Afin de déterminer dans quelle mesure il s'acquitte de son mandat, le BSIF mène depuis 2010 un sondage biennal de portée générale auprès des premiers dirigeants de toutes les institutions financières fédérales, y compris les banques et les autres institutions de dépôt (ID), ainsi que les sociétés d'assurance vie et d'assurance multirisque. Le sondage fournit au BSIF une évaluation de son rendement et un aperçu des principaux facteurs de satisfaction. En 2021, le sondage comprenait également des questions pour évaluer les perceptions du rendement du BSIF en ce qui concerne sa réponse aux défis posés par la pandémie.

Les résultats du sondage fournissent une indication utile au BSIF quant à son rendement global et à l'égard d'aspects précis de son mandat, en cernant les points forts de l'organisme, là où il est considéré comme ayant un bon rendement, ainsi que les possibilités d'amélioration en ce qui touche les recommandations, les activités, les communications et les processus.

B. Méthode

Le sondage, mené dans les deux langues officielles, a été mis à la disposition de tous les répondants admissibles au moyen d'un lien intégré à une invitation bilingue envoyée par courriel par TSC. Le BSIF a fourni la liste des coordonnées des premiers dirigeants de 245 institutions financières fédérales.

Au total, 109 questionnaires remplis (n = 66 sociétés d'assurance; n = 43 ID) ont été reçus pendant la période d'accès au sondage, soit du 29 mars au 27 avril 2021, ce qui représente un taux de réponse global de 45 %. Comme l'ensemble de la population ou de l'univers du public cible a été invité à participer à cette enquête, aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'a été estimée ou signalée.

C. Principales constatations

Après avoir diminué lors de l'enquête précédente (2018), la satisfaction globale à l'égard du BSIF a augmenté.

- Bien que ceux qui se disent « très satisfaits » soient plus nombreux, le principal facteur de l'amélioration globale de la satisfaction est une augmentation de 8 points chez ceux qui se disent maintenant « plutôt satisfaits ».
- En particulier, les niveaux de satisfaction se sont améliorés tant chez les ID que chez les sociétés d'assurance depuis 2018 (de 16 points et 12 points respectivement). Toutefois, une proportion beaucoup plus importante d'ID disent être « très satisfaites » comparativement aux sociétés d'assurance.
- Les cotes attribuées au BSIF pour sa proactivité en réponse aux nouveaux enjeux et l'attention qu'il a accordée aux sphères de risque pertinentes demeurent élevées. Dans le premier cas, il y a eu une amélioration depuis 2018. Parallèlement, les sociétés d'assurance ont tendance à accorder une note inférieure au BSIF pour ces deux mesures, mais plus particulièrement pour la dernière.
- Le cyberrisque et la sécurité des TI demeurent une priorité pour les ID en particulier. Les sociétés d'assurance sont tout aussi susceptibles de mentionner cette question ainsi que les risques environnementaux et les

catastrophes naturelles comme sphères de risque qui devraient constituer une priorité pour le BSIF au cours des prochaines années.

La grande majorité des ID et des sociétés d'assurance connaissent les mesures mises en place par le BSIF pour fournir des consignes et du soutien aux entités réglementées à la suite de l'apparition de la COVID-19.

- Les ID et les sociétés d'assurance s'entendent également pour dire que la réponse du BSIF a été rapide, qu'il a mis en place les bonnes mesures et que ses attentes à l'égard des institutions au sujet des mesures à prendre pour faire face à la COVID-19 étaient claires. L'accord est cependant un peu plus faible du point de vue des sociétés d'assurance par rapport aux ID pour les deux derniers de ces trois éléments.
- Les représentants des ID étaient plus susceptibles d'avoir assisté aux séances d'information technique sur les mesures réglementaires liées à la COVID-19 offertes par le BSIF, cependant tous les participants étaient d'accord pour dire qu'elles étaient présentées en temps voulu, exhaustives et utiles.
- De même, les représentants des ID étaient plus susceptibles d'avoir consulté la série de FAQ du BSIF au sujet des mesures prises en réponse à la pandémie. Et même si la plupart des personnes qui ont consulté ces mesures les ont jugées pertinentes, utiles et complètes, les sociétés d'assurance ont accordé des cotes inférieures aux ID pour les deux derniers attributs.

Comme en 2018, les résultats relatifs aux consignes du BSIF sont mitigés. Bien que généralement positives, les lignes de tendance montrent que certaines mesures se sont améliorées, que certaines sont demeurées stables et que quelques-unes ont reculé.

- Bien que le BSIF soit considéré comme efficace pour ce qui est de communiquer clairement ses attentes, les cotes pour les aspects suivants sont beaucoup moins élevées :
 - la mesure dans laquelle il tient compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières;
 - l'établissement de consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence (encore que le résultat est meilleur qu'en 2018);
 - la réponse en temps opportun à l'évolution des marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs selon lesquelles les consignes ont besoin d'être mises à jour (le résultat à ce chapitre est en baisse au cours des deux derniers cycles, soit depuis 2016).
- En général, les résultats des sociétés d'assurance sont plus faibles que ceux des ID pour la plupart des mesures ayant trait aux consignes. De plus, l'écart des cotes entre les deux groupes s'est considérablement creusé relativement à certains aspects, notamment en ce qui concerne :
 - l'établissement de consignes qui représentent un juste équilibre (écart de 31 points entre les ID et les sociétés d'assurance);
 - la réaction en temps opportun (écart de 32 points).

La satisfaction globale à l'égard de la façon dont le BSIF traite les demandes d'agrément a légèrement augmenté.

- Toutefois, à l'instar des autres résultats, les sociétés d'assurance affichent des niveaux de satisfaction plus faibles qui sont essentiellement inchangés par rapport à 2018. En revanche, la satisfaction des ID s'est améliorée.
- Bien que la plupart des participants comprennent le fondement des décisions du BSIF au sujet de leur demande, les ID sont beaucoup plus susceptibles que les sociétés d'assurance d'indiquer que c'est le cas (écart de 25 points entre les deux groupes).

Le BSIF a reçu des cotes élevées de la part des ID et des sociétés d'assurance pour l'efficacité de sa surveillance en situation normale et dans le contexte de la COVID-19.

- Par rapport aux résultats de 2018, les cotes pour les trois aspects ciblés – la possibilité pour l’institution de discuter de ses préoccupations, la clarté de la correspondance écrite du BSIF, et la cohérence entre les communications orales et écrites du BSIF – se sont légèrement améliorées chez les sociétés d’assurance et sont demeurées stables du côté des ID.
- En 2018, les opinions positives sur le rendement du BSIF en ce qui a trait à l’adaptation de ses activités de surveillance pour tenir compte de la nature, de la taille, de la complexité et du profil de risque de l’institution ont poursuivi leur tendance à la hausse. En 2021, cette mesure n’a que légèrement diminué chez les petites et moyennes institutions (la proportion de réponses « Bien » ou « Très bien » est passée de 80 % à 77 %)

Les participants demeurent très satisfaits du fait que le BSIF est en mesure de communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix.

- La satisfaction à l’égard de cette mesure est pratiquement unanime depuis 2012 tant chez les ID que les sociétés d’assurance, et il y a peu de changement en 2021 par rapport au sondage précédent.

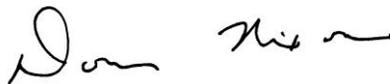
COMPLÉMENT D’INFORMATION

Nom du fournisseur : The Strategic Counsel
Numéro de contrat de TPSGC : 59017-170004/001/CY
Date d’attribution du contrat : 21-12-2020
Budget du contrat : 54 733,25 \$

Pour de plus amples renseignements au sujet du présent sondage, prière de faire parvenir un courriel à l’adresse information@osfi-bsif.gc.ca.

Déclaration de neutralité politique

À titre de cadre supérieure de *The Strategic Counsel*, j’atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada, exposées dans la *Politique sur les communications et l’image de marque* du gouvernement du Canada et la *Procédure de planification et d’attribution de marchés de services de recherche sur l’opinion publique*. Plus précisément, les produits livrables ne renferment pas de renseignements sur les intentions de vote, l’allégeance politique, le classement auprès de l’électorat ou l’évaluation du rendement d’un parti politique ou de ses dirigeants.



Signé :

Donna Nixon, associée

II. Contexte

Contexte

A. Contexte de l'étude

Les services financiers constituent un secteur hautement réglementé au Canada. Pour assurer la stabilité et la solidité des institutions financières et des régimes de retraite, des organismes de réglementation fédéraux et provinciaux ont été mis sur pied afin de surveiller le secteur. Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation au Canada de plus de 400 institutions financières fédérales (l'ensemble des banques, sociétés de fiducie et de prêt, sociétés d'assurance et associations coopératives de crédit constituées ou enregistrées au fédéral) et de 1 200 régimes de retraite administrés; il veille à ce qu'ils soient en bonne santé financière et répondent aux exigences qui leur sont applicables.

La consultation régulière des acteurs du secteur fait partie intégrante de l'approche de collaboration adoptée par le BSIF pour s'acquitter de son mandat et pour évaluer son rendement à cet égard. Le *Sondage auprès des institutions financières* (SIF), qui cible les premiers dirigeants de toutes les institutions financières fédérales, est un élément clé du programme de consultation du BSIF. Ce sondage est réalisé tous les deux ans, le dernier ayant été effectué en 2018-2019. Le SIF a aussi été réalisé en 2007-2008, 2010-2011, 2012-2013, 2014-2015 et 2016-2017.

B. Objectifs de l'étude

Le SIF met l'accent sur l'examen et le suivi des perceptions des participants à l'égard du rendement global du BSIF et des aspects particuliers de ses interactions avec eux, et sur l'évaluation de sa réaction aux nouveaux enjeux. Les principaux objectifs du SIF de 2020-2021 sont les suivants :

- fournir une évaluation de portée générale du rendement global du BSIF et cerner les facteurs de satisfaction;
- évaluer les perceptions du rendement du BSIF dans l'exécution de son mandat en fonction d'un certain nombre de dimensions du rendement propres à ses activités de réglementation et de surveillance.

Comme le BSIF communique activement avec les banques, les assureurs et les régimes de retraite privés depuis le début de la COVID-19 et prend des mesures pour renforcer la résilience des institutions financières fédérales en réponse aux défis posés par la pandémie, le présent sondage comporte plusieurs questions visant à évaluer les perceptions de la réponse du BSIF à cet égard.

Les résultats et les constatations de cette étude fournissent les données nécessaires pour satisfaire aux exigences du BSIF en matière de rapports sur le rendement et lui permettent de cerner les points à améliorer.

III. Méthode

Méthode

En 2021, un sondage en ligne a été réalisé auprès de 109 institutions financières fédérales, soit 43 institutions de dépôt (ID) et 66 sociétés d'assurance, sur la base de renseignements (coordonnées incluant le nom, l'institution, l'adresse courriel, etc.) fournis par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). Le questionnaire (voir l'annexe *Questionnaires*) était très semblable à celui utilisé lors de la vague précédente d'enquête (2018-2019), ce qui a permis de comparer les données entre les deux périodes.

Compte tenu de la nature unique de l'environnement qui touche les ID et les sociétés d'assurance à l'heure actuelle, un certain nombre de questions ont été ajoutées au sondage de 2021 expressément pour recueillir les perceptions relatives aux communications, aux consignes et à la surveillance du BSIF dans les circonstances liées à la COVID-19.

A. Plan d'échantillonnage

Le BSIF a fourni à The Strategic Counsel une liste initiale de 245 institutions financières fédérales au Canada. Chaque répondant inscrit sur la liste s'est vu attribuer un identifiant et une étiquette uniques dans le but de fournir une invitation par courriel avec un lien unique.

B. Travail sur le terrain et taux de réponse

Un premier courriel a été envoyé sous la signature du surintendant du BSIF (voir l'annexe *Communications par courriel*) aux 245 institutions admissibles les informant de la tenue prochaine du sondage. Au cours de ce processus, un dossier a été retiré de la liste des participants lorsqu'on a constaté que l'institution en cause n'était plus assujettie à la réglementation fédérale sur le marché canadien. Aucune autre communication n'a été envoyée à cette institution. La première communication par courriel du BSIF a été suivie d'une deuxième invitation par courriel de The Strategic Counsel aux 244 premiers dirigeants restants des institutions admissibles. L'invitation a été rédigée dans les deux langues officielles. Chaque invitation comprenait un lien unique vers le sondage auquel les répondants pouvaient répondre dans la langue officielle de leur choix. Le lien unique a permis à The Strategic Counsel de suivre le déroulement du sondage et d'envoyer des rappels uniquement aux personnes qui n'avaient pas répondu. Le sondage a été conçu pour permettre au premier dirigeant de chaque institution de déléguer à un collègue ou à un groupe de collègues la tâche de répondre au sondage en son nom. Les premiers dirigeants qui représentaient plus d'une institution financière ont été invités à participer au nom de l'institution dont l'actif est le plus élevé.

The Strategic Counsel a également mis une version PDF du sondage à la disposition de tous les répondants, sur demande. Cela leur a permis de se consulter à l'interne sur un certain nombre de questions avant de soumettre leurs réponses en ligne. Au total, 5 institutions ont demandé une copie PDF.

Le temps de réponse moyen a été de 14 minutes, mais cela ne reflète pas nécessairement avec exactitude le temps réel que certains ont pu consacrer à répondre au sondage étant donné que des répondants ont consulté des collègues afin de fournir une réponse collective.

L'enquête s'est déroulée du 29 mars au 27 avril 2021. Pour favoriser des taux de réponse plus élevés, plusieurs rappels par courriel et des avis de report de la date de clôture ont été envoyés. Le premier courriel de rappel a été envoyé le 13 avril, pour reporter la date de clôture au 22 avril. Un deuxième a été transmis le 22 avril pour reporter à nouveau la date de clôture, cette fois au 27 avril 2021.

Comme il a été mentionné précédemment, les participants ont pu répondre au sondage dans la langue officielle de leur choix, soit l'anglais ou le français. Au total, 104 institutions ont répondu au sondage en anglais et 5 l'ont fait en français.

Au total, 109 institutions financières et sociétés d'assurance fédérales ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse global de 45 %. Comme le SIF s'apparente à un recensement, aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'est signalée. On trouvera à l'annexe *Taux de participation* des détails sur les dispositions des cas et le calcul du taux de réponse pour l'échantillon total.

Une fois le sondage terminé, une note de remerciement a été envoyée aux 109 participants. Afin de préserver la confidentialité des répondants, la note de remerciement a été envoyée par The Strategic Counsel au nom du BSIF.

C. Test préalable

Après la programmation du sondage et avant son lancement complet, The Strategic Counsel et le BSIF ont effectué plusieurs essais internes du lien en ligne dans les deux langues. À ce stade, il s'agissait de vérifier le déroulement, le rythme, l'aspect et la convivialité de l'enquête et de s'assurer que tous les sauts de question et liens logiques fonctionnaient comme prévu. Une fois le lien entièrement testé, on a jugé qu'il n'y avait pas lieu de mener un test préalable étant donné que l'échantillon total de cette enquête était relativement petit et très ciblé.

Puisque le SIF est mené tous les deux ans depuis 2010 et que le questionnaire lui-même n'a pas changé de façon significative pendant cette période, on a d'abord procédé à un pré-lancement avec un petit nombre d'invitations afin d'effectuer un autre niveau de vérification des données sur l'échantillon « réel » avant le lancement complet. Une fois un petit nombre de questionnaires remplis, les données ont été examinées et il a été déterminé que le sondage était administré comme prévu. Après le pré-lancement, des invitations ont été envoyées à tous les autres répondants. Toutes les réponses complètes du pré-lancement ont été conservées dans l'échantillon final étant donné qu'aucun changement n'avait été apporté au questionnaire entre le pré-lancement et le lancement complet.

D. Note au lecteur

- Aucune méthode de pondération n'a été appliquée aux données finales.
- Sauf indication contraire, les résultats présentés dans le présent rapport sont exprimés en pourcentages et peuvent ne pas totaliser 100 % en raison de l'arrondissement ou de multiples réponses à une question donnée.
- Tout au long du rapport, les résultats totaux sont simplement mentionnés dans les constatations écrites et ne figurent pas dans les tableaux. Les résultats totaux reflètent la somme des deux principales catégories de réponse (c.-à-d. bien/très bien, plutôt satisfait/très satisfait, etc.)
- Sauf indication contraire, les données présentées dans le rapport excluent les choix de réponse « Je ne sais pas » et « Sans objet ».
- Pour évaluer les perceptions de la réponse du BSIF à la COVID-19, le sondage de cette année comporte plusieurs nouvelles questions. À des fins de suivi et d'analyse des données, ces questions ont été étiquetées CV1 à CV15.
- Les résultats des questions 24 et 26 ne sont pas abordés dans l'analyse. Aucun commentaire n'a été fourni en réponse à la Q. 24 et seuls des commentaires généraux ont été formulés par quelques répondants à la Q. 26.
- On trouvera l'ensemble complet de données mises en tableaux dans un document distinct.

IV. Constatations détaillées du sondage

Constatations détaillées du sondage

A. Impressions globales

1. Satisfaction à l'égard du BSIF dans son rôle d'organisme de réglementation

La plupart des répondants demeurent très satisfaits de la prestation du BSIF en qualité de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle du secteur canadien des services financiers. Dans l'ensemble, plus de neuf répondants sur dix (94 %) se disent « très satisfaits » (50 %) ou « plutôt satisfaits » (44 %), une augmentation par rapport à 2018 (81 %).

La proportion d'ID satisfaites est plus élevée que celle des sociétés d'assurance (100 % contre 91 %), bien que les cotes de 2021 fournies par les deux groupes aient augmenté par rapport à l'enquête précédente de 2018 (84 % et 79 % respectivement). La proportion d'ID « très satisfaites » est plus élevée (67 %, une amélioration par rapport à 2018 [44 %]) comparativement aux sociétés d'assurance (39 %, en baisse par rapport à 2018 [47 %]).

SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU BSIF

Q1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du BSIF dans son rôle de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielle du secteur des services financiers du Canada? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	45	50	44	67	47	39
Plutôt satisfait	36	44	40	33	32	52
Ni satisfait, ni insatisfait	9	4	5	-	12	6
Plutôt insatisfait	6	2	5	-	7	3
Très insatisfait	4	-	5	-	3	-

2. Perceptions du rendement du BSIF

Le BSIF est considéré comme très proactif dans sa réaction aux nouveaux enjeux touchant les secteurs de l'assurance et des institutions de dépôt (91 % ont attribué la cote « bien » [38 %] ou « très bien » [53 %]). Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2018 (82 %).

Presque tous les représentants des ID ont une perception positive du rendement du BSIF (97 %, contre 89 % en 2018). Bien que les résultats des sociétés d'assurance soient légèrement inférieurs à ceux des ID, ils sont néanmoins assez positifs et plus élevés par rapport à 2018 (88 %, contre 74 %). Une proportion plus élevée d'ID que de sociétés d'assurance accorde au BSIF la cote de rendement la plus élevée « très bien » (46 % contre 33 %, respectivement). Dans l'ensemble, la plupart des ID et des sociétés d'assurance ont attribué au BSIF une cote « bien » (51 % et 55 % respectivement), ce qui reflète une tendance semblable à celle de 2018.

IMPRESSIONS GLOBALES : PROACTIVITÉ DU BSIF POUR RÉPONDRE AUX NOUVEAUX ENJEUX

Q2. Quelle cote donneriez-vous à la proactivité dont le BSIF fait preuve face aux nouveaux enjeux dans le secteur (de l'assurance / des institutions de dépôt)? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	32	38	40	46	24	33
Bien	50	53	49	51	50	55
Passable	15	7	9	2	21	11
Faible	4	1	2	-	5	2
Très faible	-	-	-	-	-	-

La grande majorité des répondants ont attribué une note positive au BSIF pour la mesure dans laquelle il se concentre sur les sphères de risque pertinentes dans chacun de leurs secteurs respectifs. Dans l'ensemble, un peu plus de quatre répondants sur cinq (84 %) ont attribué au BSIF la cote « bien » ou « très bien », ce qui n'a pas changé par rapport à 2018.

De même, les cotes offertes par les ID et les sociétés d'assurance ont peu changé entre 2018 et 2021. Les ID continuent d'attribuer des cotes plus élevées (95 % ont attribué au BSIF la cote « bien » ou « très bien ») que les sociétés d'assurance (77 %). Cependant, les répondants des deux groupes ont attribué la cote « bien » (51 % chez les ID et 57 % chez les sociétés d'assurance) plutôt que « très bien » (44 % chez les ID et 20 % chez les sociétés d'assurance).

IMPRESSIONS GLOBALES : MESURE DANS LAQUELLE LE BSIF CONCENTRE SES EFFORTS SUR LES SPHÈRES DE RISQUES APPROPRIÉES

Q3. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est de concentrer ses efforts sur les domaines à risque pertinents du secteur (de l'assurance / des institutions de dépôt)? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	37	29	46	44	28	20
Bien	47	55	46	51	48	57
Passable	14	14	6	5	22	20
Faible	2	2	2	-	2	3
Très faible	-	-	-	-	-	-

3. Prochaines sphères de risque à surveiller

On a demandé aux deux groupes d'indiquer une ou deux sphères de risque qui, selon eux, devraient constituer une priorité pour le BSIF au cours des prochaines années. Les résultats sont présentés séparément pour les ID et les sociétés d'assurance en ordre décroissant de la fréquence à laquelle ils ont été mentionnés, comme le montrent les graphiques ci-après.

Parmi les ID, les enjeux liés au cyberrisque et à la sécurité des TI ont dominé les réponses à cette question, comme en 2018. Plus de la moitié (59 %) ont indiqué qu'il s'agissait d'une sphère de risque clé que le BSIF devrait prioriser. Un peu moins du quart (22 %) ont mentionné le risque en général, y compris la gestion du risque, le risque opérationnel et le risque lié à la culture. Le risque de liquidité (14 %) et le risque de crédit ou de défaut (11 %) ont été mentionnés moins fréquemment.

SPHÈRES DE RISQUE QUI DEVRAIENT ÊTRE DES PRIORITÉS POUR LE BSIF AU COURS DES PROCHAINES ANNÉES

Q4. Veuillez indiquer un ou deux domaines à risque qui, selon vous, devraient constituer une priorité pour le BSIF ces prochaines années en ce qui a trait aux (institutions du secteur des ID). Base : Total des réponses

	ID
	n=37
	%
Cyberrisque/sécurité des TI	59
Gestion du risque/risque opérationnel/risque lié à la culture	22
Liquidité	14
Risque de crédit/de défaut	11
Risques environnementaux/catastrophes naturelles/changements climatiques/tremblements de terre	8
Stratégies de risque et règles adaptées à la taille de l'institution	8
Technologies financières/prêteurs et assureurs non réglementés	5
Risque lié aux prêts/hypothèques	5
Risque de taux d'intérêt	5
Confidentialité des données/des consommateurs	5
IA/numérisation/rapidité des changements	5
Fardeau/exigences/environnement réglementaires	3
Lutte contre le recyclage des produits de la criminalité/fraude	3
Risque de placement (non précisé)	3
Autre	8

Les représentants des sociétés d'assurance ont également indiqué que le cyberrisque et la sécurité des TI étaient prioritaires (39 %) tout comme les risques environnementaux, les catastrophes naturelles, les changements climatiques et les tremblements de terre (39 %). Les préoccupations concernant la mise en œuvre d'IFRS 17 (11 %) et le fardeau/les exigences/l'environnement réglementaire (9 %) ont été mentionnées moins souvent.

SPHÈRES DE RISQUE QUI DEVRAIENT ÊTRE DES PRIORITÉS POUR LE BSIF AU COURS DES PROCHAINES ANNÉES

Q4. Veuillez indiquer un ou deux domaines à risque qui, selon vous, devraient constituer une priorité pour le BSIF ces prochaines années en ce qui a trait aux (sociétés du secteur de l'assurance). Base : Total des réponses

	ASSURANCE
	n=56
	%
Cyberrisque/sécurité des TI	39
Risques environnementaux/catastrophes naturelles/changements climatiques/tremblements de terre	39
IFRS 17	11
Fardeau/exigences/environnement réglementaires	9
Risque lié au capital/protection des investisseurs	7
TSAV	7
Technologies financières/prêteurs et assureurs non réglementés	5
Risque de placement (non précisé)	5
Gestion du risque/risque opérationnel/risque lié à la culture	4
Liquidité	4
Stratégies de risque et règles adaptées à la taille de l'institution	4
Risque de taux d'intérêt	4
Risque de crédit/de défaut	2
IA/numérisation/rapidité des changements	2
Lutte contre le recyclage des produits de la criminalité/fraude	2
Risque lié à l'assurance	2
Autre	11

B. Mesures liées à la COVID-19

1. Connaissance et perceptions des mesures en réponse à la COVID-19

Les participants étaient très au courant des mesures mises en place par le BSIF pour les institutions financières à la suite de l'apparition de la COVID-19. Plus de neuf répondants sur dix (94 %) ont déclaré connaître ces mesures – 98 % des ID et 91 % des sociétés d'assurance.

CONNAISSANCE DES MESURES EN RÉPONSE À LA COVID-19

QCV1. Étiez-vous au courant de la mise en place de ces mesures visant les institutions financières? Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=109	n=43	n=66
	%	%	%
Oui	94	98	91
Non	6	2	9

Dans l'ensemble, tant les ID que les sociétés d'assurance estiment que la réponse du BSIF à la COVID-19 a été rapide (97 % – 71 % « fortement d'accord »; 26 % « plutôt d'accord »), que les bonnes mesures ont été mises en place (88 % – 40 % « fortement d'accord »; 48 % « plutôt d'accord ») et qu'elles étaient claires (85 % – 43 % « fortement d'accord »; 42 % « plutôt d'accord »).

Les ID (93 %) étaient plus susceptibles que les sociétés d'assurance (84 %) de convenir que le BSIF a choisi les bonnes mesures à mettre en place. Plus de la moitié des ID étaient « fortement d'accord » (59 %) pour dire que c'était le cas, tandis que le tiers ont déclaré être « plutôt d'accord » (34 %). En revanche, les autres répondants du secteur de l'assurance ont déclaré être « plutôt d'accord » (57 %) avec cet énoncé, tandis qu'un peu plus du quart ont indiqué être « fortement d'accord » (27 %).

PERCEPTIONS DES MESURES EN RÉPONSE À LA COVID-19 :

« Le BSIF a choisi les bonnes mesures à mettre en place. »

QCV2-4. Veuillez indiquer votre niveau d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants concernant les mesures instaurées par le BSIF pendant la pandémie de COVID-19 : Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=102	n=42	n=60
	%	%	%
Fortement d'accord	40	59	27
Plutôt d'accord	48	34	57
Ni d'accord, ni en désaccord	11	5	15
Plutôt en désaccord	1	-	2
Fortement en désaccord	1	2	-

Bon nombre de répondants ont également convenu que la réponse du BSIF à la COVID-19 a été rapide, et les résultats globaux sont similaires pour les ID et les sociétés d'assurance (97 % pour chacune). Le degré d'accord avec cet énoncé était toutefois plus élevé chez les ID (76 % étaient fortement d'accord) que chez les sociétés d'assurance (67 %).

PERCEPTIONS DES MESURES EN RÉPONSE À LA COVID-19 :

« Le BSIF a réagi rapidement à la pandémie. »

QCV2-4. Veuillez indiquer votre niveau d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants concernant les mesures instaurées par le BSIF pendant la pandémie de COVID-19 : Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=102	n=42	n=60
	%	%	%
Fortement d'accord	71	76	67
Plutôt d'accord	26	21	30
Ni d'accord, ni en désaccord	1	-	2
Plutôt en désaccord	1	-	2
Fortement en désaccord	1	2	-

Dans l'ensemble, une proportion un peu plus élevée d'ID ont convenu que les attentes du BSIF à l'égard des institutions au sujet des mesures à prendre pour faire face à la COVID-19 étaient claires (90 %) comparativement aux sociétés d'assurance (80 %). En outre, les ID étaient plus susceptibles que les sociétés d'assurance d'être « fortement d'accord » (49 % et 38 % respectivement) avec cet énoncé.

PERCEPTIONS DES MESURES EN RÉPONSE À LA COVID-19 :

« Les attentes du BSIF à l'égard des institutions en ce qui concerne les mesures en réponse à la COVID-19 étaient claires. »

QCV2-4. Veuillez indiquer votre niveau d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants concernant les mesures instaurées par le BSIF pendant la pandémie de COVID-19 : Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=102	n=42	n=60
	%	%	%
Fortement d'accord	43	49	38
Plutôt d'accord	42	41	42
Ni d'accord, ni en désaccord	8	5	10
Plutôt en désaccord	7	2	10
Fortement en désaccord	1	2	-

2. Participation aux séances d'information technique et perception de leur valeur

Un peu moins des deux tiers des répondants (63 %) ont assisté aux séances d'information technique sur les mesures réglementaires liées à la COVID-19 offertes par le BSIF. Le taux de participation a été plus élevé chez les ID (70 %) que chez ceux qui ont répondu au nom des sociétés d'assurance (59 %).

PARTICIPATION AUX SÉANCES D'INFORMATION TECHNIQUE

QCV6. Le BSIF a présenté une série de séances d'information technique à l'intention du secteur sur les mesures réglementaires liées à COVID 19 (p. ex., rajustements des fonds propres réglementaires, niveaux de la réserve pour stabilité intérieure, exigences de production des rapports). Avez-vous assisté à l'une de ces séances? Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=109	n=43	n=66
	%	%	%
Oui, a assisté aux séances d'information technique offertes par le BSIF	63	70	59
Non	37	30	41

Parmi les participants, les répondants étaient d'accord pour dire que les séances d'information technique ont été présentées en temps voulu (97 % – 55 % « fortement d'accord »; 42 % « plutôt d'accord »), exhaustives (94 % – 38 % « fortement d'accord »; 56 % « plutôt d'accord ») et utiles (90 % – 28 % « fortement d'accord »; 62 % « plutôt d'accord »).

Bien que la grande majorité des ID et des sociétés d'assurance aient convenu que les séances d'information technique du BSIF ont été présentées en temps voulu (100 % pour les ID et 95 % pour les sociétés d'assurance), une plus grande proportion des ID étaient fortement d'accord (67 % contre 46 %, respectivement).

VALEUR PERÇUE DES SÉANCES D'INFORMATION TECHNIQUE :

« Présentées en temps voulu »

QCV7. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que les séances d'information technique organisées par le BSIF étaient : présentées en temps voulu. Base : Répondants qui ont assisté aux séances d'information technique

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=69	n=30	n=39
	%	%	%
Fortement d'accord	55	67	46
Plutôt d'accord	42	33	49
Ni d'accord, ni en désaccord	3	-	5
Plutôt en désaccord	-	-	-
Fortement en désaccord	-	-	-

Les ID étaient plus susceptibles que les sociétés d'assurance d'estimer que les séances d'information du BSIF étaient exhaustives (100 % contre 90 %, respectivement). En outre, une plus grande proportion d'ID étaient « fortement d'accord » (43 % contre 33 % pour les sociétés d'assurance).

VALEUR PERÇUE DES SÉANCES D'INFORMATION TECHNIQUE :

« Exhaustives »

QCV8. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que les séances d'information technique organisées par le BSIF étaient : exhaustives. Base : Répondants qui ont assisté aux séances d'information technique

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=69	n=30	n=39
	%	%	%
Fortement d'accord	38	43	33
Plutôt d'accord	56	57	57
Ni d'accord, ni en désaccord	4	-	8
Plutôt en désaccord	1	-	3
Fortement en désaccord	-	-	-

Dans l'ensemble, neuf ID et sociétés d'assurance sur dix (90 %) qui avaient assisté aux séances d'information technique étaient d'avis que ces dernières étaient utiles, et les résultats sont à peu près les mêmes pour ce qui est de la proportion de ceux qui sont « fortement d'accord » (30 % pour les ID et 26 % pour les sociétés d'assurance) ou « plutôt d'accord » (60 % pour les ID et 64 % pour les sociétés d'assurance).

VALEUR PERÇUE DES SÉANCES D'INFORMATION TECHNIQUE :

« Utiles »

QCV9. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que les séances d'information technique organisées par le BSIF étaient : utiles. Base : Répondants qui ont assisté aux séances d'information technique

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=69	n=30	n=39
	%	%	%
Fortement d'accord	28	30	26
Plutôt d'accord	62	60	64
Ni d'accord, ni en désaccord	9	10	8
Plutôt en désaccord	1	-	3
Fortement en désaccord	-	-	-

Parmi ceux qui n'ont assisté à aucune séance d'information technique, environ autant ont indiqué que ces séances ne leur étaient pas utiles (35 %) ou qu'ils n'en étaient pas au courant (33 %). Un pourcentage moins élevé d'entre eux ont déclaré ne pas avoir participé aux séances parce qu'ils estimaient que ces dernières n'étaient pas pertinentes (23 %). On ne note aucune différence entre les ID et les sociétés d'assurance à ce sujet.

PRINCIPALE RAISON DE NE PAS AVOIR ASSISTÉ AUX SÉANCES D'INFORMATION TECHNIQUE

QCV10. Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez assisté à aucune séance d'information technique? Base : Répondants qui n'ont pas assisté aux séances d'information technique

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=40	n=13	n=27
	%	%	%
Ce n'était pas pertinent.	23	23	22
Je n'en avais pas besoin.	35	38	33
Je n'étais pas au courant.	33	31	33
Autre	10	8	11

3. Utilisation et valeur perçue des FAQ

La plupart des répondants ont déclaré avoir consulté les FAQ publiées par le BSIF au sujet des mesures prises durant la pandémie de COVID-19 (80 %). Les ID (91 %) étaient plus susceptibles de l'avoir fait que les sociétés d'assurance (73 %).

UTILISATION DES FAQ

QCV11. Pour informer les institutions pendant la pandémie, le BSIF a publié une série de foires aux questions (FAQ) sur les mesures prises durant la pandémie de COVID-19. Avez-vous consulté l'une de ces FAQ? Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=109	n=43	n=66
	%	%	%
Oui, ont consulté les FAQ	80	91	73
Non	20	9	27

La plupart des répondants étaient d'accord pour dire que les FAQ ont été présentées en temps voulu (94 % – 41 % « fortement d'accord »; 53 % « plutôt d'accord »), exhaustives (85 % – 28 % « fortement d'accord »; 57 % « plutôt

d'accord ») et utiles (85 % – 28 % « fortement d'accord »; 57 % « plutôt d'accord »). Il y avait toutefois des différences évidentes entre les ID et les sociétés d'assurance au chapitre des cotes pour chacun de ces attributs.

Bien que les ID et les sociétés d'assurance conviennent que les FAQ ont été présentées en temps voulu (97 % et 92 % respectivement), la proportion de répondants « fortement d'accord » est beaucoup plus élevée chez les ID (54 %) que chez les sociétés d'assurance (31 %).

VALEUR PERÇUE DES FAQ :

« Présentées en temps voulu »

QCV12. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants sur les FAQ? Elles ont été publiées en temps voulu. Base : Répondants qui ont consulté les FAQ

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=87	n=39	n=48
	%	%	%
Fortement d'accord	41	54	31
Plutôt d'accord	53	43	61
Ni d'accord, ni en désaccord	6	3	8
Plutôt en désaccord	-	-	-
Fortement en désaccord	-	-	-

La mesure dans laquelle les FAQ sont perçues comme exhaustives diffère considérablement entre les ID (97 % sont d'accord – 37 % « fortement d'accord »; 60 % « plutôt d'accord ») et les sociétés d'assurance (74 % sont d'accord – 21 % « fortement d'accord »; 53 % « plutôt d'accord »).

VALEUR PERÇUE DES FAQ :

« Exhaustives »

QCV13. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants sur les FAQ? Elles sont exhaustives. Base : Répondants qui ont consulté les FAQ

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=87	n=39	n=48
	%	%	%
Fortement d'accord	28	37	21
Plutôt d'accord	57	60	53
Ni d'accord, ni en désaccord	13	3	21
Plutôt en désaccord	2	-	4
Fortement en désaccord	-	-	-

Il y a aussi des différences évidentes entre les ID et les sociétés d'assurance quant à la mesure dans laquelle les FAQ ont été jugées utiles – 95 % des ID sont d'accord contre 77 % des sociétés d'assurance. En outre, alors que deux ID sur cinq étaient « fortement d'accord » (40 %) pour dire que les FAQ étaient utiles, une société d'assurance sur cinq (19 %) était du même avis.

VALEUR PERÇUE DES FAQ :

« Utiles »

QCV14. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants sur les FAQ? Elles sont utiles. Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=87	n=39	n=48
	%	%	%
Fortement d'accord	28	40	19
Plutôt d'accord	57	55	58
Ni d'accord, ni en désaccord	14	5	21
Plutôt en désaccord	1	-	2
Fortement en désaccord	-	-	-

La grande majorité des ID et des sociétés d'assurance ont indiqué que les communications et les points d'information du BSIF à leur intention pendant la pandémie étaient « juste assez fréquents » (94 % dans l'ensemble). Très peu ont indiqué qu'ils étaient « moins » (5 %) ou « plus » (1 %) fréquents qu'ils ne l'auraient souhaité.

Toutes les ID (100 %) ont répondu que les communications étaient « assez fréquentes », tout comme environ neuf sociétés d'assurance sur dix (91 %). Une faible proportion de sociétés d'assurance a indiqué que les communications étaient moins fréquentes qu'elles ne l'auraient souhaité (8 %); très peu ont dit que les communications ont été trop fréquentes (2 %).

FRÉQUENCE DES COMMUNICATIONS

QCV15. Que pensez-vous de la fréquence des communications du BSIF avec les institutions pendant la pandémie? Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=109	n=43	n=66
	%	%	%
Plus fréquentes que je ne l'aurais souhaité	1	-	2
Juste assez fréquentes	94	100	91
Pas assez fréquentes	5	-	8

C. Consignes

On a demandé aux participants d'évaluer le BSIF en fonction de sept dimensions des consignes, de même que son efficacité globale pour ce qui est de fournir une indication claire de ses attentes.

1. Cotes attribuées au BSIF à l'égard des consignes

Le BSIF obtient les cotes les plus élevées pour ce qui est de donner à l'institution la possibilité de commenter les consignes révisées ou proposées (83 % « bien » ou « très bien ») et les plus faible pour la mesure dans laquelle il tient compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières (52 %). Cette dernière mesure reflète uniquement les cotes attribuées par les petites et moyennes institutions, plutôt que pour l'échantillon total. Les cotes du BSIF ont diminué surtout en ce qui concerne la réaction en temps opportun à l'évolution des marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs selon lesquelles les consignes ont besoin d'être mises à jour (66 %, en baisse par rapport à 74 % en 2018), ce recul des cotes est encore plus important du côté des sociétés d'assurance (54 %, en baisse par rapport à 67 %). En revanche, le BSIF a constaté une amélioration de sa cote pour l'élaboration de consignes qui représentent un juste équilibre entre les préoccupations d'ordre prudentiel et la nécessité pour les institutions de faire face à la concurrence (64 %, contre 54 %), ce qui résulte surtout d'une progression des cotes accordées par les ID (83 %, contre 58 %).

En général, les cotes attribuées par les sociétés d'assurance pour chacune de ces mesures sont inférieures de 16 à 32 points à celles offertes par les ID.

COTES DU BSIF POUR DIVERS ASPECTS DES CONSIGNES :

Tableau récapitulatif (% « bien » ou « très bien »)

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	%	%	%	%	%	%
Donner l'occasion à votre institution de commenter les consignes modifiées ou proposées	85	83	87	93	83	77
Consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes	86	79	93	93	80	69
Respecter un processus de consultation transparent lorsqu'il établit des consignes	78	79	86	91	71	72
Répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications	75	73	83	88	67	63
Réagir en temps opportun à l'évolution des marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs selon lesquelles les consignes ont besoin d'être mises à jour	74	66	81	86	67	54
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	54	64	58	83	50	52
La mesure dans laquelle les consignes tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières	57	52	59	67	56	42

Les cotes globales du BSIF pour ce qui est de réagir en temps opportun à l'évolution des marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs selon lesquelles les consignes ont besoin d'être mises à jour ont diminué en 2021 (66 % des répondants ont attribué la cote « bien » [21 %] ou « très bien » [45 %], contre 74 % en 2018).

Les ID ont attribué au BSIF une note plus positive pour cette mesure que les sociétés d'assurance (86 % contre 54 % ont attribué au BSIF une note « bien » ou « très bien », respectivement). Parmi les ID, la majorité des répondants ont attribué la cote « bien » (57 %), tandis que les sociétés d'assurance étaient plus divisées, attribuant dans des proportions à peu près égales les cotes « bien » (37 %) et « passable » (40 %).

COTE DU BSIF :

« Réagir en temps opportun à l'évolution des marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs selon lesquelles les consignes ont besoin d'être mises à jour »

Q5. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est de : réagir en temps opportun à l'évolution des marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs selon lesquelles les consignes ont besoin d'être mises à jour? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	19	21	24	29	14	17
Bien	55	45	57	57	53	37
Passable	21	30	16	14	26	40
Faible	6	3	4	-	7	5
Très faible	-	1	-	-	-	2

La cote du BSIF pour ce qui est de consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration des consignes est quelque peu inférieure en 2021 (78 % – 33 % « très bien »; 45 % « bien ») par rapport à 2018 (86 % – 42 % « très bien »; 44 % « bien »).

Les résultats de 2021 indiquent qu'une proportion plus élevée d'ID estiment que le BSIF fait « bien » ou « très bien » à ce chapitre comparativement aux sociétés d'assurance (93 % contre 69 % respectivement en 2021; 93 % contre 80 % respectivement en 2018). Parmi les sociétés d'assurance, le recul de la cote globale résulte d'une baisse de la proportion de répondants qui accordent la cote « très bien » (de 31 % à 26 %) ou « bien » (de 49 % à 43 %). En revanche, chez les ID, alors que la proportion de celles qui attribuent la cote « très bien » au BSIF a diminué (passant de 54 % à 44 %), la proportion de ces répondants qui attribuent la cote « bien » au BSIF a augmenté (passant de 39 % à 49 %), ce qui n'a entraîné aucun changement dans la cote globale de 2018 à 2021 pour ce groupe.

COTE DU BSIF :

« Consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes »

Q6. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est de : consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes? Base : Échantillon total	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	42	33	54	44	31	26
Bien	44	45	39	49	49	43
Passable	10	19	4	7	15	26
Faible	4	3	4	-	5	5
Très faible	-	-	-	-	-	-

Dans l'ensemble, les cotes du BSIF pour ce qui est de donner l'occasion à l'institution de commenter les consignes révisées ou proposées sont demeurées stables. En 2021, environ quatre répondants sur cinq (83 %) ont attribué une cote « très bien » (42 %) ou « bien » (41 %), ce qui est similaire aux résultats de 2018 (85 %).

Il y a toutefois une nette différence au chapitre des cotes positives entre les ID et les sociétés d'assurance (93 % et 77 % respectivement). Les cotes positives chez les ID ont augmenté depuis 2018 (passant de 87 % à 93 %), surtout chez celles qui ont donné la cote « très bien », la proportion étant passée de 48 % à 53 %. Dans l'ensemble, la proportion de cotes positives attribuées par les sociétés d'assurance a diminué (passant de 83 % à 78 %). Même si la proportion de sociétés d'assurance qui attribuent la cote « très bien » au BSIF a légèrement augmenté (passant de 30 % en 2018 à 35 % en 2021), cela a été contrebalancé par une baisse plus marquée de la proportion de celles qui accordent la cote « bien », qui est passée de 53 % à 42 %.

COTE DU BSIF :

« Donner l'occasion à votre institution de commenter les consignes modifiées ou proposées »

Q7. Quelle cote accorderiez-vous au BSIF pour ce qui est de : donner l'occasion à votre institution de commenter les consignes modifiées ou proposées? Base : Échantillon total	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	39	42	48	53	30	35
Bien	46	41	39	40	53	42
Passable	11	15	9	7	13	20
Faible	3	2	4	-	2	3
Très faible	1	-	-	-	2	-

La plupart des répondants accordent une note positive au BSIF pour ce qui est de respecter un processus de consultation transparent lorsqu'il établit des consignes (79 % estiment que le BSIF le fait « bien » ou « très bien », soit le même résultat qu'en 2018 [78 %]). Toutefois, la cote moyenne des deux groupes masque une différence importante dans les cotes attribuées par les ID (91 % optent pour « très bien » [35 %] ou « bien » [56 %]) et les sociétés d'assurance (72 % disent « très bien » [22 %] ou « bien » [50 %]), ce qui représente un écart de 19 points dans les cotes positives globales entre les deux groupes de répondants.

Parmi les ID, il y a eu un léger changement dans les cotes entre 2018 et 2021; la proportion de celles ayant attribué au BSIF une cote « bien » a augmenté (de 44 % à 56 %) et celle des répondants ayant attribué la cote « très bien » a diminué de façon correspondante (de 42 % à 35 %). Dans l'ensemble, toutefois, la proportion des ID qui attribuent au BSIF une cote « bien » ou « très bien » n'a pas changé de façon marquée et les cotes attribuées par les sociétés d'assurance n'ont pas beaucoup changé.

COTE DU BSIF :

« Respecter un processus de consultation transparent lorsqu'il établit des consignes »

Q8. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est de : respecter un processus de consultation transparent lorsqu'il établit des consignes (processus signifie les moyens offerts aux participants du secteur pour formuler leurs commentaires, les délais fixés à cette fin et le temps mis par le BSIF à répondre aux commentaires)? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	33	27	42	35	25	22
Bien	45	52	44	56	46	50
Passable	18	14	8	9	27	17
Faible	4	7	6	-	2	11
Très faible	-	-	-	-	-	-

Environ les trois quarts (73 %) des répondants ont attribué une note positive au BSIF (29 % « très bien »; 44 % « bien ») pour ce qui est de répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes.

Suivant une tendance semblable à celle observée pour d'autres cotes relatives aux consignes du BSIF à l'intention du secteur financier, une proportion plus élevée d'ID ont attribué une note positive au BSIF (88 % ont indiqué « très bien » [52 %] ou « bien » [36 %]) comparativement aux sociétés d'assurance (63 % ont indiqué « très bien » [14 %] ou « bien » [49 %]).

COTE DU BSIF :

« Répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications »

Q9. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est de : répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	23	29	33	52	14	14
Bien	52	44	50	36	53	49
Passable	16	21	10	12	22	28
Faible	8	5	8	-	9	8
Très faible	1	1	-	-	2	2

La plupart des répondants (76 %) savent que le BSIF publie toujours la version finale de ses nouvelles lignes directrices ou de celles révisées en les accompagnant d'un condensé des commentaires reçus des participants aux consultations et d'une explication de la façon dont il en a tenu compte, ce qui représente une légère hausse par rapport à 2018 (69 %).

La sensibilisation des ID a augmenté considérablement entre 2018 et 2021 (passant de 67 % à 86 %), tandis qu'elle est plus faible et inchangée chez les sociétés d'assurance (70 % en 2018 et 2021).

CONNAISSANCE DU FAIT QUE LE BSIF PUBLIE LA VERSION FINALE DE SES LIGNES DIRECTRICES AVEC UN CONDENSÉ DES COMMENTAIRES REÇUS DES INTERLOCUTEURS ET UNE EXPLICATION DE LA FAÇON DONT IL EN A TENU COMPTE

Q10. Saviez-vous que le BSIF publie toujours la version définitive de ses nouvelles lignes directrices ou de celles révisées en les accompagnant d'un condensé des commentaires reçus des interlocuteurs et d'une explication de la façon dont le BSIF en a tenu compte? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Oui	69	76	67	86	70	70
Non	31	24	33	14	30	30

Près des deux tiers des répondants ont accordé une note positive au 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 (64 % ont répondu « très bien » [13 %] ou « bien » [51 %]).

Soulignons qu'il y a eu une augmentation marquée de la proportion des ID qui ont attribué au BSIF une cote « bien » ou « très bien » à ce chapitre (de 58 % en 2018 à 83 % en 2021). Cette augmentation est attribuable à une plus grande proportion des ID qui ont accordé au BSIF la cote « bien » en 2021 (66 %, en hausse par rapport à 47 % en 2018) ou « très bien » (17 %, en hausse par rapport à 11 %), ainsi qu'à une baisse correspondante de la proportion de celles qui ont opté pour la cote « passable » (12 %, en baisse par rapport à 35 %). Les cotes attribuées par les sociétés d'assurance ont peu changé; près de la moitié (52 %) des répondants ont donné la cote « bien » ou « très bien ». Ceux-ci estiment que le BSIF fait « bien » (41 %) plutôt que « très bien » (11 %) à ce chapitre.

COTE DU BSIF :

« 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 »

Q11. Quelle cote donneriez-vous au 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? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	10	13	11	17	9	11
Bien	44	51	47	66	41	41
Passable	32	27	35	12	29	37
Faible	12	7	5	5	19	9
Très faible	2	1	2	-	2	2

Un peu plus de la moitié des répondants ont accordé une note positive au BSIF (52 % ont attribué la cote « très bien » [12 %] ou « bien » [40 %]) pour la mesure dans laquelle ses consignes tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières, ce qui reflète une légère baisse des cotes par rapport à 2018 (57 % ont répondu « très bien » [17 %] ou « bien » [40 %]).

Les cotes positives du BSIF à l'égard de cette mesure ont augmenté chez les ID (de 59 % à 66 %), principalement en raison d'une hausse du nombre de répondants ayant opté pour la cote « bien » (52 %, en hausse par rapport à 38 % en 2018), tandis que la proportion de ceux qui ont opté pour la cote « très bien » a diminué (14 % contre 21 %). Les cotes globales des sociétés d'assurance ont diminué (passant de 56 % à 42 %). Même si la proportion de répondants ayant attribué la cote « très bien » est demeurée relativement stable (11 % en 2021 contre 13 % en 2018), on a observé un recul de la cote « bien » du BSIF (de 43 % à 31 %) et une augmentation correspondante de la cote « faible » du BSIF (de 7 % à 20 %).

COTE DU BSIF :

« La mesure dans laquelle les consignes tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières »

Q12. Quelle cote donneriez-vous aux consignes du BSIF en ce qu'elles tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières? Base : Petites et moyennes institutions

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=111	n=107	n=53	n=42	n=58	n=65
	%	%	%	%	%	%
Très bien	17	12	21	14	13	11
Bien	40	40	38	52	43	31
Passable	30	32	26	29	34	34
Faible	9	14	11	5	7	20
Très faible	4	2	4	-	4	3

2. Efficacité des consignes du BSIF

Neuf répondants sur dix (92 %) affirment que les consignes du BSIF sont un moyen efficace de communiquer clairement ses attentes; environ le tiers d'entre eux affirment que les consignes sont « très efficaces » (34 %) et plus de la moitié affirment qu'elles sont « plutôt efficaces » (58 %).

Les cotes des ID et des sociétés d'assurance se sont améliorées depuis 2018, bien qu'elles demeurent plus élevées chez les ID (98 % optent pour « très efficaces » [42 %] ou « efficaces » [56 %]) que chez les sociétés d'assurance (88 % disent « très efficaces » [29 %] ou « efficaces » [59 %]), comme en 2018.

COTE DU BSIF :

« Les consignes du BSIF sont un moyen efficace de communiquer clairement ses attentes »

Q13. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que les consignes du BSIF sont un moyen efficace de communiquer clairement ses attentes?

Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très efficace	30	34	35	42	25	29
Plutôt efficace	56	58	56	56	56	59
Ni efficace, ni inefficace	4	4	4	-	3	6
Plutôt inefficace	8	5	6	2	10	6
Très inefficace	3	-	-	-	5	-

D. Agréments

Un peu plus de deux répondants sur cinq (53 %) avaient fait une demande d'agrément au cours des deux dernières années, soit une plus faible proportion qu'en 2018 (42 %).

Bien que la proportion de répondants ayant présenté une demande d'agrément demeure relativement stable chez les ID depuis 2018 (44 % en 2018; 48 % en 2021), elle a diminué sensiblement du côté des sociétés d'assurance (60 % en 2018; 38 % en 2021).

DEMANDE D'AGRÉMENT AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

Q14. Votre institution a-t-elle présenté une demande d'agrément réglementaire au cours des deux dernières années? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=110	n=105	n=50	n=40	n=60	n=65
	%	%	%	%	%	%
Oui	53	42	44	48	60	38
Non	47	58	56	52	40	62

1. Satisfaction à l'égard du processus d'agrément du BSIF

Parmi les répondants qui avaient présenté une demande d'agrément au BSIF, la plupart (80 %) étaient « très satisfaits » (39 %) ou « plutôt satisfaits » (41 %) du processus.

Les niveaux de satisfaction étaient assez élevés chez les ID (84 % – 37 % « très satisfaites »; 47 % « plutôt satisfaites ») et les sociétés d'assurance (76 % – 40 % « très satisfaites »; 36 % « plutôt satisfaites »).

SATISFACTION À L'ÉGARD DU PROCESSUS D'AGRÉMENT DU BSIF

Q15. Dans l'ensemble, dans quelle mesure votre institution est-elle satisfaite de la façon dont le BSIF traite les demandes d'agrément? Base : Répondants qui ont soumis une demande d'agrément au BSIF

TOTAL	ID	ASSURANCE
-------	----	-----------

	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=58	n=44	n=22	n=19	n=36	n=25
	%	%	%	%	%	%
Très satisfaite	43	39	36	37	47	40
Plutôt satisfaite	33	41	41	47	28	36
Ni satisfaite, ni insatisfaite	12	9	9	5	14	12
Plutôt insatisfaite	10	9	9	11	11	8
Très insatisfaite	2	2	5	-	-	4

2. Compréhension du processus décisionnel du BSIF

On a également demandé au sous-groupe de répondants qui avaient présenté une demande au BSIF dans quelle mesure ils comprenaient bien le processus décisionnel de ce dernier. La plupart ont dit qu'ils comprenaient bien le processus (82 %) – soit « très bien » (40 %) ou « plutôt bien » (42 %), le même résultat qu'en 2018 (79 %).

Les niveaux de compréhension déclarés sont plus élevés chez les sociétés d'assurance (92 % – 40 % « très bien »; 52 % « plutôt bien ») que chez les ID (67 % – 39 % « très bien »; 28 % « plutôt bien »), ce qui est similaire aux résultats de 2018.

COMPRÉHENSION DU PROCESSUS DÉCISIONNEL DU BSIF

Q16. Dans quelle mesure votre institution comprend-elle le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément que vous avez soumises? Base : Répondants qui ont soumis une demande d'agrément au BSIF

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=58	n=44	n=22	n=19	n=36	n=25
	%	%	%	%	%	%
Très bien	41	40	36	39	44	40
Plutôt bien	38	42	32	28	42	52
Ni mal, ni bien	14	16	18	33	11	4
Plutôt mal	5	2	9	-	3	4
Très mal	2	-	5	-	-	-

E. Surveillance

Le BSIF surveille les institutions financières conformément à son *Cadre de surveillance*, qui a été instauré en 1999 et révisé en 2010. Le *Cadre de surveillance* énonce les principes, les concepts et le processus fondamental qui orientent les activités de surveillance des institutions financières fédérales (IFF) par le BSIF au Canada.

1. Cotes attribuées à la surveillance exercée par le BSIF

Le tableau ci-dessous résume, par ordre décroissant, les résultats du sondage de 2021 pour les répondants qui ont attribué au BSIF une cote « bien » ou « très bien » à chacune des cinq sphères de surveillance évaluées. Dans l'ensemble, les résultats varient peu par rapport à 2018.

Le BSIF obtient des cotes plus élevées pour ce qui est de la cohérence entre ses communications écrites et orales (93 %), d'offrir à l'institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion (90 %) et de la clarté de sa correspondance dans laquelle il décrit ses préoccupations (89 %). Les cotes attribuées à ces mesures sont comparables entre les ID et les sociétés d'assurance, bien que le pourcentage de sociétés d'assurance

ayant attribué au BSIF une cote positive pour la cohérence entre ses communications écrites et orales ait augmenté depuis en 2018 (de 85 % à 95 %).

Les répondants ont donné des cotes un peu moins élevées, quoique positives, à la mesure où le BSIF adapte la portée de ses activités de surveillance à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de l'institution (77 %), de même qu'à l'équilibre atteint avec ses recommandations de surveillance entre les attentes en matière de contrôles des IFF et les risques, et à leur portée adaptée à la nature, à la taille et à la complexité de l'institution (69 %).

COTES DU BSIF :

Tableau récapitulatif – Divers aspects de la surveillance (% « bien » ou « très bien »)

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	%	%	%	%	%	%
... de la cohérence entre ses communications orales et écrites	87	93	88	90	85	95
... d'offrir à votre institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion	89	90	92	93	85	89
... de la clarté de la correspondance écrite dans laquelle le BSIF décrit ses préoccupations	89	89	95	93	82	87
... de la portée adaptée de ses activités de surveillance à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de votre institution*	80	77	83	81	76	75
... de l'équilibre atteint avec ses recommandations de surveillance entre les attentes en matière de contrôles des institutions financières fédérales et les risques, et de leur portée adaptée à la nature, à la taille et à la complexité de votre institution*	-	69	-	77	-	65

*Petites et moyennes institutions seulement

Parmi les petites et moyennes institutions, les cotes au chapitre de la mesure où les activités de surveillance du BSIF sont adaptées à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de l'institution sont semblables à celles de 2018. En 2021, un peu moins de quatre répondants sur cinq ont attribué une note positive (78 % – 37 % « très bien »; 41 % « bien »).

Comme en 2018, les ID continuent de donner au BSIF une note plus positive pour cette mesure (80 % – 39 % « très bien »; 41 % « bien ») comparativement aux sociétés d'assurance (75 % – 35 % « très bien »; 40 % « bien »).

COTE DU BSIF :

La portée adaptée de ses activités de surveillance (p. ex., activités de suivi continues, examens sur place, exigences en matière de déclaration) à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de votre institution

Q18. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : de la portée adaptée de ses activités de surveillance (p. ex., activités de suivi continues, examens sur place, exigences en matière de déclaration) à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de votre institution? Base : Petites et moyennes institutions

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=111	n=107	n=53	n=42	n=58	n=65
	%	%	%	%	%	%
Très bien	35	37	37	39	33	35
Bien	45	41	46	41	43	40
Passable	16	14	13	15	19	14
Faible	3	7	4	2	2	9
Très faible	2	2	-	2	3	2

Les cotes du BSIF étaient un peu moins élevées quant à l'équilibre atteint avec ses recommandations de surveillance entre les attentes en matière de contrôles des institutions financières fédérales et les risques, et de leur portée

adaptée à la nature, à la taille et à la complexité de l'institution. Un peu plus des deux tiers (69 %) ont attribué au BSIF une cote « très bien » (29 %) ou « bien » (40 %) pour cette mesure.

Les ID étaient plus susceptibles de donner une note positive au BSIF (77 % – 33 % « très bien »; 44 % « bien ») comparativement aux sociétés d'assurance (65 % – 26 % « très bien »; 39 % « bien »), ce qui traduit un écart de 12 points de la cote globale entre les deux groupes.

COTE DU BSIF :

L'équilibre atteint avec ses recommandations de surveillance entre les attentes en matière de contrôles des institutions financières fédérales et les risques, et de leur portée adaptée à la nature, à la taille et à la complexité de votre institution

Q18a. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : de l'équilibre atteint avec ses recommandations de surveillance entre les attentes en matière de contrôles des institutions financières fédérales et les risques, et de leur portée adaptée à la nature, à la taille et à la complexité de votre institution? Base : Petites et moyennes institutions

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=107	n=42	n=65
	%	%	%
Très bien	29	33	26
Bien	40	44	39
Passable	23	21	25
Faible	7	3	9
Très faible	1	-	2

Dans l'ensemble, le BSIF obtient des cotes élevées (90 % – 57 % « très bien »; 33 % « bien ») pour ce qui est d'offrir à l'institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion.

Les cotes attribuées par les ID (93 % – 55 % « très bien »; 38 % « bien ») et les sociétés d'assurance (89 % – 58 % « très bien »; 31 % « bien ») sont élevées et relativement inchangées par rapport à 2018 (92 % et 85 % respectivement). Toutefois, il convient de noter que parmi les sociétés d'assurance, la proportion de celles qui ont accordé au BSIF la cote la plus élevée (« très bien ») est passée de 39 % en 2018 à 58 % en 2021, avec une baisse correspondante de la proportion de celles qui ont accordé la cote « bien » (46 % en 2018 et 31 % en 2021).

COTE DU BSIF :

... d'offrir à votre institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion

Q19. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : d'offrir à votre institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	45	57	51	55	39	58
Bien	44	33	41	38	46	31
Passable	9	9	6	8	12	9
Faible	1	1	2	-	-	2
Très faible	2	-	-	-	3	-

Le BSIF obtient des cotes positives en ce qui concerne la clarté de sa correspondance (89 % – 47 % « très bien »; 42 % « bien »), soit le même résultat qu'en 2018 (89 %).

Une proportion légèrement plus élevée d'ID (93 %) a attribué au BSIF une cote « très bien » (50 %) ou « bien » (43 %) comparativement aux sociétés d'assurance (87 % – 45 % « très bien »; 42 % « bien »). Néanmoins, le pourcentage de sociétés d'assurance qui accordent une note positive au BSIF a augmenté de 5 points depuis 2018 (82 %).

COTE DU BSIF :

Clarté de la correspondance (p. ex., les rapports à la direction et les lettres de surveillance) dans laquelle le BSIF décrit ses préoccupations

Q20. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : de la clarté de la correspondance écrite (p. ex., les rapports de gestions et les lettres de surveillance) dans laquelle le BSIF décrit ses préoccupations? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	44	47	54	50	34	45
Bien	45	42	41	43	48	42
Passable	9	9	6	8	12	9
Faible	1	2	-	-	2	3
Très faible	2	-	-	-	3	-

En ce qui concerne la cohérence entre les communications écrites et orales du BSIF, les cotes de 2021 reflètent une augmentation de 6 points par rapport à 2018 (93 % disent « très bien » [50 %] ou « bien » [43 %], comparativement à 87 %).

Fait à noter, la cote offerte par les sociétés d'assurance (95 % – 51 % « très bien »; 44 % « bien ») est légèrement supérieure à celle offerte par les ID (90 % – 49 % « très bien »; 41 % « bien ») et reflète un gain de 10 points par rapport à 2018 (85 % – 29 % « très bien »; 56 % « bien »).

COTE DU BSIF :

Cohérence entre ses communications orales et écrites

Q21. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est : de la cohérence entre ses communications orales et écrites? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très bien	37	50	45	49	29	51
Bien	50	43	43	41	56	44
Passable	12	6	9	10	14	3
Faible	1	1	2	-	-	2
Très faible	1	-	-	-	2	-

2. Efficacité de la surveillance exercée par le BSIF

Le BSIF est très bien noté pour l'efficacité de sa surveillance en temps normal (95 % des répondants lui donnent la cote « très efficace » [70 %] ou « plutôt efficace » [25 %], tout comme en 2018). Les cotes de l'efficacité de sa surveillance pendant la pandémie de COVID-19 sont semblables (93 % des répondants estiment que le BSIF est « très efficace » [62 %] ou « plutôt efficace » [31 %]).

Les cotes des ID et des sociétés d'assurance sont demeurées relativement stables entre 2018 et 2021 pour ce qui est de l'efficacité perçue de la surveillance exercée par le BSIF en temps normal. Les évaluations demeurent très positives

tant pour les ID que pour les sociétés d'assurance. Près des trois quarts des ID ont attribué au BSIF la cote « très efficace » (72 %, contre 60 % en 2018), tandis qu'environ le quart le jugent « plutôt efficace » (26 %). Plus des deux tiers des sociétés d'assurance ont indiqué que le BSIF était « très efficace » (69 % par rapport à 58 % en 2018) et un autre quart ont indiqué que le BSIF était « plutôt efficace » (25 %).

EFFICACITÉ DE LA SURVEILLANCE EXERCÉE PAR LE BSIF

En temps normal

Q22. 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 institution est efficace? À noter qu'en 2021, la mention « En temps normal » a été ajoutée à la question. Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très efficace	59	70	60	72	58	69
Plutôt efficace	34	25	35	26	34	25
Ni efficace, ni inefficace	2	4	2	2	2	5
Plutôt inefficace	4	1	4	-	3	2
Très inefficace	2	-	-	-	3	-

Les répondants ont attribué une cote très positive à l'efficacité de la surveillance du BSIF pendant la pandémie de COVID-19 – presque toutes les ID ont attribué une cote positive au BSIF (98 % – 65 % « très efficace »; 33 % « plutôt efficace »), tout comme la plupart des sociétés d'assurance (91 % – 61 % « très efficace »; 30 % « plutôt efficace »).

EFFICACITÉ DE LA SURVEILLANCE EXERCÉE PAR LE BSIF

Pendant la pandémie de COVID-19

Q22a. 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 institution est efficace? Pendant la pandémie de COVID-19 Base : Échantillon total

	TOTAL	ID	ASSURANCE
	n=109	n=43	n=66
	%	%	%
Très efficace	62	65	61
Plutôt efficace	31	33	30
Ni efficace, ni inefficace	5	2	6
Plutôt inefficace	2	-	3
Très inefficace	-	-	-

F. Communication avec le BSIF

Presque à l'unanimité (99 %), les répondants sont « très satisfaits » (96 %) ou « plutôt satisfaits » (3 %) d'avoir pu traiter avec le BSIF dans la langue officielle de leur choix.

Il y avait peu de différence entre les ID (100 % – 95 % « très satisfaites »; 5 % « plutôt satisfaites ») et les sociétés d'assurance (98 % – 97 % « très satisfaites »; 1 % « plutôt satisfaites ») à ce chapitre.

SATISFACTION À L'ÉGARD DE LA COMMUNICATION AVEC LE BSIF

Q23. Réfléchissez aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de quelque question de surveillance ou de réglementation. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait d'avoir pu traiter le BSIF dans la langue officielle de votre choix (c'est-à-dire, en anglais ou en français)? Base : Échantillon total

	TOTAL		ID		ASSURANCE	
	2018	2021	2018	2021	2018	2021
	n=115	n=109	n=55	n=43	n=60	n=66
	%	%	%	%	%	%
Très satisfait	93	96	90	95	95	97
Plutôt satisfait	7	3	8	5	5	1
Ni satisfait, ni insatisfait	-	-	-	-	-	-
Plutôt insatisfait	-	-	-	-	-	-
Très insatisfait	1	1	2	-	-	2

G. Dernières observations

On a demandé aux répondants quels seraient selon eux un ou deux enjeux que le BSIF devrait prioriser au cours de l'année qui vient. Un peu plus du tiers des ID ont indiqué que l'adaptation des attentes à l'ampleur ou à la gamme des activités constitue une priorité (37 %), tandis qu'une sur cinq ou un peu moins a fait ressortir des problèmes liés à l'explication des consignes ou à l'application uniforme (20 %) et aux exigences en matière de liquidité et de fonds propres (17 %). Environ un répondant sur dix a recommandé que le BSIF accorde la priorité à la réduction du fardeau réglementaire (13 %), à la résilience opérationnelle (10 %) et à la gestion du risque (10 %). Divers autres points ont été cités moins fréquemment, comme le montre le tableau ci-après.

DERNIÈRES OBSERVATIONS

Q25. Veuillez indiquer une ou deux questions se rapportant aux institutions de dépôt qui, selon vous, devraient constituer une priorité du BSIF au cours de l'année qui vient. Base : Total des réponses

	ID
	n=30
	%
Adaptation des attentes à l'ampleur ou à la gamme des activités	37
Explication des consignes/application uniforme	20
Exigences en matière de liquidité et de fonds propres	17
Réduction du fardeau réglementaire/révision de la réglementation	13
Résilience opérationnelle	10
Gestion du risque	10
Encourager la concurrence	7
Technologies financières/prêteurs et assureurs non réglementés	7
Rétroaction sur l'examen des processus et des règles	3
Cyberrisque	3
Meilleure coordination avec les autres organismes de réglementation (CANAFE, ACFC)	3
Risque de taux d'intérêt	3

Parmi les sociétés d'assurance, il y avait un peu moins de consensus au sujet d'une priorité en particulier. Un peu plus du quart des répondants ont mentionné l'IFRS 17 (29 %). Un répondant sur cinq a mentionné des exigences de liquidité et de capital (20 %), soit environ la même proportion que du côté des ID, et la réduction du fardeau réglementaire (18 %). Environ un répondant sur dix a mentionné d'autres questions liées à l'assurance (12 %), l'adaptation des attentes en fonction de l'ampleur et de la gamme des activités (10 %) et le TSAV (10 %). Moins d'un répondant sur dix a cité une série d'autres enjeux considérés prioritaires, comme le montre le tableau ci-après.

DERNIÈRES OBSERVATIONS

Q25. Veuillez indiquer une ou deux questions se rapportant aux (sociétés d'assurance/institutions de dépôt) qui, selon vous, devraient constituer une priorité du BSIF au cours de l'année qui vient. Base : Total des réponses

	ASSURANCE
	n=49
	%
IFRS 17	29
Exigences en matière de liquidité et de fonds propres	20
Réduction du fardeau réglementaire/révision de la réglementation	18
Problèmes liés à l'assurance (véhicules autonomes, catastrophes naturelles, tarification de l'assurance automobile, etc.)	12
Adaptation des attentes à l'ampleur ou à la gamme des activités	10
TSAV	10
Explication des consignes/application uniforme	8
Cyberrisque	8
Gestion du risque	6
Mieux comprendre les enjeux sectoriels	6
Technologies financières/prêteurs et assureurs non réglementés	4
Plus grande insistance sur la technologie	4
Cadre de réassurance	4
Encourager la concurrence	2
Rétroaction sur l'examen des processus et des règles	2

V. Annexe

Annexe

A. Taux de participation

Au total, 109 institutions de dépôt et sociétés d'assurance fédérales ont rempli le questionnaire, ce qui représente un taux de participation de 45 %.

	N
Nombre total d'invitations envoyées	244
CAS NON RÉSOLUS (CNR)	0
Invitations envoyées à des adresses courriel invalides	
CAS RÉSOLUS (Nombre total moins CNR)	244
CAS DE NON-RÉPONSE DANS LE CHAMP DE L'ENQUÊTE (NR)	135
Refus/Répondant non disponible/Pas de réponse/N'est plus en poste	
UNITÉS AYANT RÉPONDU (UR)	109
Questionnaires remplis	109
TAUX DE RÉPONSE [UR / (CNR + NR + UR)]	44,67 %

Le taux de réponse a été calculé selon la formule empirique standard $UR / (CNR + NR + UR)$, comme suit :

- Nombre d'unités ayant répondu (questionnaires remplis) = **109**
DIVISÉ PAR
- Somme des cas non résolus (0), des cas de non-réponse dans le champ de l'enquête (135) et des unités répondantes (109) = **244**

B. Communications par courriel

1. Lettre d'invitation du surintendant

Mars 2021

Destinataires : Institutions financières fédérales

Objet : Sondage confidentiel en ligne commandé par le BSIF

La présente a pour objet de vous inviter à prendre part à un important sondage confidentiel en ligne qui est administré par The Strategic Counsel, un cabinet de recherche indépendant, pour le compte du Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). Le BSIF s'enquiert périodiquement de l'opinion des dirigeants des milieux financiers au sujet de son efficacité à titre d'organisme de réglementation et de surveillance. La décision de participer ou non au sondage est laissée entièrement à votre discrétion. Que vous acceptiez ou que vous refusiez, votre décision ne changera aucunement vos relations avec le BSIF; cependant, votre opinion nous permettra d'améliorer notre rendement, ce qui, nous en sommes persuadés, devrait vous être profitable et l'être pour votre organisme également.

Au cours des jours qui suivent, un représentant de The Strategic Counsel vous communiquera par courriel un lien hypertexte vers le questionnaire du sondage, qui se trouve sur un site Internet sécurisé. Seul The Strategic Counsel aura accès à vos réponses électroniques. Il faut compter au maximum quinze minutes pour répondre à toutes les questions. Vous pourrez vous arrêter à tout moment, enregistrer vos réponses et revenir au questionnaire par la suite. Si vous le jugez bon, n'hésitez pas à demander l'opinion de vos collègues.

Le BSIF s'engage à préserver la confidentialité du sondage et à présenter les réponses sous forme de résumés, sans les attribuer aux participants. En outre, afin de respecter nos engagements en matière de transparence et de responsabilité, nous ferons paraître les résultats sur notre site Web à l'automne 2021.

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec Laura Buckland, gestionnaire, services de communication au BSIF, au (613) 853-5791, ou avec Donna Nixon, partenaire, The Strategic Counsel, au (613) 863-5350.

Nous sommes conscients que nous passons une période à la fois difficile et sans précédent et nous vous remercions de l'attention que vous accorderez à cette demande.

Cordialement,

Le surintendant,
Jeremy Rudin



February 2021

To: Federally Regulated Financial Institutions

Subject: Confidential on-line survey commissioned by OSFI

I am writing to invite your participation in an important confidential on-line survey that is being conducted by *The Strategic Counsel*, an independent research firm, on behalf of the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI). OSFI regularly commissions studies with senior members of the financial community to obtain their assessment of OSFI's effectiveness as a regulator and supervisor. Your participation in the survey is voluntary. Your acceptance or refusal to participate will not affect your relationship with OSFI; however, your feedback will help us to improve our performance, which we believe is of ultimate benefit to you and your organization.

In the coming days, The Strategic Counsel will contact you by e-mail with a link to the survey, which is hosted on a secure Internet site. Only The Strategic Counsel will have access to your electronic responses. The survey should take approximately 15 minutes to complete. You may pause and save your responses at any time. We encourage you to canvass your colleagues for their views, if you feel this would be helpful.

OSFI is committed to a confidential research process and the resulting report will present responses in summary form and without attribution. As part of OSFI's commitment to transparency and accountability, the final results will be posted on OSFI's website in fall 2021.

If you would like to discuss this study, please feel free to contact Laura Buckland, Manager, Communication Services at OSFI, at (613) 853-5791, or Donna Nixon, Partner, *The Strategic Counsel* at (416) 975-4465 ext. 532.

We recognize that these are difficult, unprecedented times and thank you for considering this request.

Sincerely,

Jeremy Rudin,
Superintendent



2. Invitation au sondage envoyée par The Strategic Counsel

Objet : Sondage en ligne commandé par le BSIF / Online survey commissioned by OSFI

Bonjour/Hello,

(English version follows)

Dernièrement, vous avez reçu par courriel une lettre de M. Jeremy Rudin, le surintendant du BSIF, vous invitant à participer à un sondage en ligne auprès des dirigeants des institutions financières fédérales. Le sondage vise à obtenir votre appréciation de l'efficacité du BSIF en tant qu'organisme de réglementation et de surveillance. Si vous n'avez pas reçu la lettre, veuillez nous en informer et nous vous en ferons parvenir une copie.

The Strategic Counsel, un cabinet de recherche indépendant, réalise ce sondage au nom du BSIF. Le questionnaire ne devrait prendre qu'environ 15 minutes à remplir et vos réponses seront traitées en toute confidentialité. Les réponses recueillies seront transmises au BSIF sous forme abrégée, sans mention du nom des répondants ou des organismes qu'ils représentent.

Veuillez suivre ce lien pour compléter le sondage : **[Insert link]**

Nous vous prions de bien vouloir répondre au sondage au plus tard le 15 avril 2021.

Si vous avez des questions à propos de ce sondage, veuillez communiquer avec Donna Nixon, partenaire, *The Strategic Counsel* au 613-863-5350 ou (dnixon@thestrategiccounsel.com) ou Laura Buckland, gestionnaire des Services de communication du BSIF, au 613-853-5791 ou (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

Le BSIF apprécie votre participation et attend avec impatience vos commentaires.

Je vous remercie.

The Strategic Counsel

En cas de difficulté pour accéder au sondage en ligne prière d'écrire à The Strategic Counsel : <OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com>

*Si vous ne souhaitez plus qu'on communique avec vous au sujet de ce sondage, veuillez **cliquer ici** pour vous retirer de la liste d'envoi.*

Ce courriel vous est envoyé par The Strategic Counsel au nom du BSIF. The Strategic Counsel s'applique à respecter l'ensemble des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) visant les courriels commerciaux. The Strategic Counsel a ses bureaux au 15, avenue Delisle, 3e étage, Toronto, ON M4V 1S8.

Recently, you will have received via email a letter of invitation from Jeremy Rudin, Superintendent of OSFI, requesting your participation in an online survey of senior members of federally regulated financial institutions. The purpose of the survey is to obtain your assessment of OSFI's effectiveness as a regulator and supervisor. If you have not received the letter, please contact us and we will share a copy with you.



The Strategic Counsel, an independent research firm, is conducting this survey on behalf of OSFI. The survey will take no more than 15 minutes to complete and your responses will be treated in confidence. All the information you provide will be kept anonymous and will be reported only in aggregate form.

Please follow this link to complete the survey: [\[Insert link\]](#)

We kindly ask that you complete the survey by April 15, 2021.

If you have any questions about the survey, please contact Donna Nixon, Partner, *The Strategic Counsel* at (613) 863-5350 (dnixon@thestrategiccounsel.com) or Laura Buckland, Manager of OSFI Communication Services, at (613) 853-5791 (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

OSFI appreciates your participation and looks forward to your feedback.

Thank you,

The Strategic Counsel

Having trouble accessing the survey online? Please email [The Strategic Counsel](mailto:OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com) at OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com

If you do not wish to be contacted again about this survey, please [click here](#) to opt out of further emails.

This e-mail is being sent to you by [The Strategic Counsel](#) on behalf of OSFI. [The Strategic Counsel](#) attempts to comply with all the provisions of the [Personal Information Protection and Electronic Documents Act \(PIPEDA\)](#) and the [Canada Anti-Spam legislation Act \(CASL\)](#) for commercial e-mail. [The Strategic Counsel](#) is located at 15 Delisle Avenue, 3rd Floor, Toronto, ON M4V 1S8.

3. Rappels du sondage

Avis de prolongation 1

Objet : RAPPEL: Sondage en ligne commandé par le BSIF / REMINDER: Online survey commissioned by OSFI

Bonjour/Hello,

(English version follows)

La présente est un rappel concernant le sondage du BSIF auprès des institutions financières. Il y a quelque temps, vous avez reçu par courriel une lettre de M. Jeremy Rudin, le surintendant du BSIF, vous invitant à participer à ce sondage. Si vous ne l'avez pas reçue, veuillez nous en informer et nous vous en ferons parvenir une copie.

Le sondage vise à obtenir votre appréciation de l'efficacité du BSIF en tant qu'organisme de réglementation et de surveillance. *The Strategic Counsel*, un cabinet de recherche indépendant, réalise ce sondage au nom du BSIF. Le questionnaire ne devrait prendre qu'environ 15 minutes à remplir et vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

Veuillez suivre ce lien pour compléter le sondage : [\[Insert link\]](#)

Nous vous prions de bien vouloir répondre au sondage au plus tard le **22 avril 2021**.

Si vous avez des questions à propos de ce sondage, veuillez communiquer avec Donna Nixon, partenaire, *The Strategic Counsel* au 613-863-5350 ou (dnixon@thestrategiccounsel.com) ou Laura Buckland, gestionnaire des Services de communication du BSIF, au 613-853-5791 ou (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

Le BSIF apprécie votre participation et attend avec impatience vos commentaires.

Je vous remercie.

The Strategic Counsel

En cas de difficulté pour accéder au sondage en ligne prière d'écrire à The Strategic Counsel : <OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com>

*Si vous ne souhaitez plus qu'on communique avec vous au sujet de ce sondage, veuillez **cliquer ici** pour vous retirer de la liste d'envoi.*

Ce courriel vous est envoyé par The Strategic Counsel au nom du BSIF. The Strategic Counsel s'applique à respecter l'ensemble des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) visant les courriels commerciaux. The Strategic Counsel a ses bureaux au 15, avenue Delisle, 3e étage, Toronto, ON M4V 1S8.

This is a reminder concerning OSFI's Financial Institutions Survey. A short while ago, you received via email a letter of invitation from Jeremy Rudin, Superintendent of OSFI, requesting your participation in this survey. If you have not received the letter, please contact us and we will share a copy with you.

The purpose of the survey is to obtain your assessment of OSFI's effectiveness as a regulator and supervisor. *The Strategic Counsel*, an independent research firm, is conducting this survey on behalf of OSFI. The survey will take no more than 15 minutes to complete and your responses will be treated in confidence.



To proceed to the survey, please click on the following link: [\[Insert link\]](#)

We kindly ask that you complete the survey by **April 22, 2021**.

If you have any questions about the survey, please contact Donna Nixon, Partner, *The Strategic Counsel* at (613) 863-5350 (dnixon@thestrategiccounsel.com) or Laura Buckland, Manager of OSFI Communication Services, at (613) 853-5791 (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

OSFI appreciates your participation and looks forward to your feedback.

Thank you,

The Strategic Counsel

Having trouble accessing the survey online? Please email The Strategic Counsel at OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com

*If you do not wish to be contacted again about this survey, please **click here** to opt out of further emails.*

This e-mail is being sent to you by The Strategic Counsel on behalf of OSFI. The Strategic Counsel attempts to comply with all the provisions of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) and the Canada Anti-Spam legislation Act (CASL) for commercial e-mail. The Strategic Counsel is located at 15 Delisle Avenue, 3rd Floor, Toronto, ON M4V 1S8.



Avis de prolongation 2

Objet : Sondage du BSIF – Prolongation : La date limite est le 27 avril 2021 / OSFI Survey – Extension: Closes April 27, 2021

Bonjour/Hello,

(English version follows)

This is a reminder concerning OSFI's Financial Institutions Survey – the survey will now be closing at midnight on April 27, 2021. Your input is very important to the success of this study. If you have not yet had a chance to complete the survey, we would appreciate your participation.

The Strategic Counsel, an independent research firm, is conducting the survey on behalf of OSFI. The survey will take no more than 15 minutes to complete and your responses will be treated in confidence.

To proceed to the survey, please click on the following link: **[Insert link]**

If you have any questions about the survey, please contact Donna Nixon, Partner, *The Strategic Counsel* at (613) 863-5350 (dnixon@thestrategiccounsel.com) or Laura Buckland, Manager of OSFI Communication Services, at (613) 853-5791 (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).

OSFI appreciates your participation and looks forward to your feedback.

Thank you,

The Strategic Counsel

Having trouble accessing the survey online? Please email The Strategic Counsel at OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com

*If you do not wish to be contacted again about this survey, please **click here** to opt out of further emails.*

This e-mail is being sent to you by The Strategic Counsel on behalf of OSFI. The Strategic Counsel attempts to comply with all the provisions of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) and the Canada Anti-Spam legislation Act (CASL) for commercial e-mail. The Strategic Counsel is located at 15 Delisle Avenue, 3rd Floor, Toronto, ON M4V 1S8.

La présente a pour but de vous rappeler de remplir le sondage du BSIF auprès des institutions financières. La date limite du sondage est repoussée au 27 avril 2021 à minuit. Vos commentaires contribuent largement à la réussite de ce sondage. Si vous n'avez pas encore eu l'occasion de remplir le questionnaire, nous vous saurions gré de bien vouloir le faire.

The Strategic Counsel, un cabinet de recherche indépendant, réalise ce sondage au nom du BSIF. Le questionnaire ne devrait prendre qu'environ 15 minutes à remplir et vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

Veillez suivre ce lien pour compléter le sondage : **[Insert link]**

Si vous avez des questions à propos de ce sondage, veuillez communiquer avec Donna Nixon, partenaire, *The Strategic Counsel* au 613-863-5350 ou (dnixon@thestrategiccounsel.com) ou Laura Buckland, gestionnaire des Services de communication du BSIF, au 613-853-5791 ou (laura.buckland@osfi-bsif.gc.ca).



Le BSIF apprécie votre participation et attend avec impatience vos commentaires.

Je vous remercie.

The Strategic Counsel

En cas de difficulté pour accéder au sondage en ligne prière d'écrire à The Strategic Counsel : <OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com>

*Si vous ne souhaitez plus qu'on communique avec vous au sujet de ce sondage, veuillez **cliquer ici** pour vous retirer de la liste d'envoi.*

Ce courriel vous est envoyé par The Strategic Counsel au nom du BSIF. The Strategic Counsel s'applique à respecter l'ensemble des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) visant les courriels commerciaux. The Strategic Counsel a ses bureaux au 15, avenue Delisle, 3e étage, Toronto, ON M4V 1S8.



4. Note de remerciement

ADRESSE DE COURRIEL : OSFI-BSIF@thestrategiccounsel.com

OBJET : Remerciements – Sondage du BSIF / Thank You – OSFI Survey

Bonjour/Hello,

(English version follows)

Au nom du BSIF, *The Strategic Counsel* tient à vous remercier d'avoir pris part au sondage de 2021 auprès des institutions financières. Vos appréciations seront d'une grande aide au BSIF pour améliorer sa performance à titre d'organisme de réglementation et de surveillance.

Par souci de transparence et de responsabilité, les résultats du sondage seront communiqués sur le site Web du BSIF à l'automne de 2021. Le BSIF s'est engagé à préserver la confidentialité du sondage; aussi le rapport présentera-t-il les résultats sous forme de synthèse, sans mention du nom des répondants.

Merci encore de votre participation.
Meilleures salutations,

The Strategic Counsel

*Si vous ne souhaitez pas recevoir d'autres courriels au sujet de ce sondage, il suffit de **cliquer ici** pour vous désinscrire de la liste d'envoi.*

*Ce courriel vous est envoyé par *The Strategic Counsel* au nom du BSIF. *The Strategic Counsel* s'applique à respecter l'ensemble des dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) et de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) visant les courriels commerciaux. *The Strategic Counsel* a ses bureaux au 15, avenue Delisle, 3^e étage, Toronto, ON M4V 1S8.*

The Strategic Counsel, on behalf of OSFI, would like to thank you for taking part in OSFI's 2021 Financial Institutions Survey. Your participation is greatly appreciated and your input will be valuable to OSFI as it works towards improving its performance as a regulator and supervisor.

In the interests of transparency and accountability, the results will be posted on OSFI's website in the fall of 2021. OSFI is committed to a confidential research process and the report will present responses in summary form only, and without attribution.

Thank you again.
Regards,

The Strategic Counsel

*If you do not wish to be contacted again about this survey, please **click here** to opt out of further emails. This e-mail is being sent to you by *The Strategic Counsel* on behalf of OSFI. *The Strategic Counsel* attempts to comply with all the provisions of the Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA) and the Canada*



THE
**STRATEGIC
COUNSEL**

Anti-Spam legislation Act (CASL) for commercial e-mail. The Strategic Counsel is located at 15 Delisle Avenue, 3rd Floor, Toronto, ON M4V 1S8.

C. Questionnaires

1. Questionnaire en français

Sondage auprès des institutions financières (SIF) 2020-2021

Official Language Active Offer

Please select your preferred language / Veuillez sélectionner la langue de votre choix :

English

Français

Introduction

Le Bureau du surintendant des institutions financières a chargé le cabinet *The Strategic Counsel* de mener l'édition 2021 du sondage biennal auprès des chefs de la direction d'institutions financières fédérales.

Nous vous invitons à évaluer l'efficacité du BSIF à titre d'organisme de surveillance et de réglementation. C'est grâce à vos commentaires que le BSIF saura dans quelle mesure il atteint ses objectifs stratégiques afin de rendre des comptes à des interlocuteurs comme vous et d'accroître son efficacité. La participation au sondage est laissée à votre discrétion et ne prend que 15 minutes environ.

Soyez assuré que *The Strategic Counsel*, à titre de tiers indépendant, protégera la confidentialité de vos réponses. Le BSIF ne saura pas qui a participé au sondage ni quelles observations ont été faites par une institution ou une société en particulier.

Conformément aux normes respectées généralement dans le secteur des sondages d'opinion, *The Strategic Counsel* a établi des procédures visant à préserver la confidentialité de l'information en tout temps. Pour consulter sa politique en matière de confidentialité, cliquer (*faire défiler vers le bas pour le français*). *The Strategic Counsel* remettra au BSIF un rapport sur les résultats du sondage. Les résultats du sondage seront présentés sur le site Web du BSIF.

Pour commencer le sondage, appuyer sur la touche [>>] ci-dessous.

Veillez utiliser les boutons [<<] et [>>] pour naviguer tout au long du sondage.

Impressions globales

1. Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du BSIF dans son rôle de principal organisme de réglementation et de surveillance prudentielles du secteur des services financiers du Canada?
Très insatisfait
Plutôt insatisfait
Ni satisfait, ni insatisfait
Plutôt satisfait
Très satisfait
Je ne sais pas
2. Quelle cote donneriez-vous à la proactivité dont le BSIF fait preuve face aux nouveaux enjeux dans le secteur (des assurances / des institutions de dépôts)?
Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas
3. Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est de concentrer ses efforts sur les domaines à risque pertinents du secteur des (assurances / institutions de dépôts)?
Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas
4. Veuillez indiquer un ou deux **domaines à risque** qui, selon vous, devraient constituer une priorité pour le BSIF ces prochaines années en ce qui a trait aux (sociétés du secteur des assurances / institutions du secteur des ID).

[OPTIONNEL]

COVID-19

Depuis le début de la pandémie en mars 2020, le BSIF a instauré une série de mesures afin d'encadrer les entités réglementées. Voici plusieurs mesures mises en place visant les institutions financières fédérales :

- Suspension temporaire de certaines activités : examens de surveillance, projets de consultation et d'élaboration de politiques.
- Prolongation des délais pour apporter des mesures correctives, déposer certains relevés, et répondre aux exigences annuelles de dépôt réglementaire.

- Abaissement de la réserve pour stabilité intérieure pour atteindre 1 % des actifs pondérés en fonction du risque, le 13 mars 2020.
- Modification du ratio de levier financier afin de supprimer les actifs de la catégorie du risque souverain et les réserves des banques centrales.
- Instauration d'un régime au regard des normes de fonds propres applicables aux prêts bénéficiant d'un report de paiement.

CV1. Étiez-vous au courant de la mise en place de ces mesures visant les institutions financières?

Oui **PASSER À LA QUESTION CV2**

Non **PASSER À LA QUESTION CV6**

Veuillez indiquer votre niveau d'accord ou de désaccord avec les énoncés suivants concernant les mesures instaurées par le BSIF pendant la pandémie de COVID-19 :

CV2. Le BSIF a choisi les bonnes mesures à mettre en place.

Fortement en désaccord

Plutôt en désaccord

Ni d'accord, ni en désaccord

Plutôt d'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV3. Le BSIF a réagi rapidement à la pandémie.

Fortement en désaccord

Plutôt en désaccord

Ni d'accord, ni en désaccord

Plutôt d'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV4. Les attentes du BSIF à l'égard des institutions en ce qui concerne les mesures en réponse à la COVID-19 étaient claires.

Fortement en désaccord

Plutôt en désaccord

Ni d'accord, ni en désaccord

Plutôt d'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV5. [Si une réponse aux questions CV2, CV3, ou CV4 était « Fortement en désaccord » ou « Plutôt en désaccord »] Veuillez expliquer votre désaccord :

[OPTIONNEL]

CV6. Le BSIF a présenté une série de séances d'information techniques à l'intention du secteur sur les mesures réglementaires liées à COVID 19 (p. ex., rajustements des fonds propres réglementaires, niveaux de la réserve pour stabilité intérieure, exigences de production des rapports). Avez-vous assisté à l'une de ces séances?

Oui **PASSER À LA QUESTION CV7**

Non **PASSER À LA QUESTION CV10**

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec le fait que les séances d'information techniques organisées par le BSIF étaient :

CV7. présentées en temps voulu

Fortement en désaccord

Plutôt en désaccord

Ni en accord, ni en désaccord

Plutôt d'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV8. exhaustives

Fortement en désaccord

Plutôt en désaccord

Ni en accord, ni en désaccord

Plutôt d'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV9. utiles

Fortement en désaccord

Plutôt en désaccord

Ni en accord, ni en désaccord

Plutôt d'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV10. [Si la réponse à la question CV6 était « Non »] Quelle est la principale raison pour laquelle vous n'avez assisté à aucune séance d'information technique?

Elles n'étaient pas pertinentes.

Elles ne m'étaient pas utiles.

Je n'étais pas au courant.

Autre raison (veuillez préciser) :

CV11. Pour informer les institutions pendant la pandémie, le BSIF publie une série de foires aux questions (FAQ) sur les mesures prises durant la pandémie de COVID-19. Avez-vous consulté l'une de ces FAQ?

Oui **PASSER À LA QUESTION CV12**

Non **PASSER À LA QUESTION CV15**

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants sur les FAQ?

CV12. Elles ont été publiées en temps voulu.

Fortement en désaccord

En désaccord

Ni en accord, ni en désaccord

D'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV13. Elles sont exhaustives.

Fortement en désaccord

En désaccord

Ni en accord, ni en désaccord

D'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV14. Elles sont utiles.

Fortement en désaccord

En désaccord

Ni en accord, ni en désaccord

D'accord

Fortement d'accord

Je ne sais pas

CV15. Que pensez-vous de la fréquence des communications du BSIF avec les institutions pendant la pandémie?

Elles étaient plus fréquentes que je l'aurais souhaité.

Elles étaient juste assez fréquentes.

Elles n'étaient pas assez fréquentes.

Je ne sais pas.

Consignes

Au besoin, le BSIF établit des consignes (y compris des lignes directrices et des préavis) à l'intention des (sociétés du secteur des assurances / institutions du secteur des ID).

Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est ...

5. de réagir en temps opportun à l'évolution des marchés ou aux suggestions de ses interlocuteurs selon lesquelles les consignes ont besoin d'être mises à jour?

Très Faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Je ne sais pas

6. de consulter le secteur des services financiers au sujet de l'élaboration de consignes?

Très Faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Je ne sais pas

7. de donner l'occasion à *votre* institution de commenter les consignes modifiées ou proposées?

Très Faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Je ne sais pas

8. de respecter un processus de consultation transparent lorsqu'il établit des consignes (processus signifie les moyens offerts aux participants du secteur pour formuler leurs commentaires, les délais fixés à cette fin et le temps mis par le BSIF à répondre aux commentaires)?

Très Faible

Faible

Passable

Bien

Très bien

Je ne sais pas

9. de répondre aux commentaires des participants du secteur pendant les consultations sur l'établissement de consignes en fournissant des justifications?

Très Faible

Faible

Passable

Bien

Très bien
Je ne sais pas

10. Saviez-vous que le BSIF publie toujours la version définitive de ses nouvelles lignes directrices ou de celles révisées en les accompagnant d'un condensé des commentaires reçus des interlocuteurs et d'une explication de la façon dont le BSIF en a tenu compte?

Oui
Non

11. Quelle cote donneriez-vous au 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?

Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

12. [Instruction de programme : Demander seulement aux petites et moyennes institutions] Quelle cote donneriez-vous aux consignes du BSIF en ce qu'elles tiennent compte de la nature, de la taille et de la complexité des institutions financières?

Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

13. Dans l'ensemble, dans quelle mesure estimez-vous que les consignes du BSIF sont un moyen efficace de communiquer clairement ses attentes?

Très inefficace
Plutôt inefficace
Ni efficace, ni inefficace
Plutôt efficace
Très efficace
Je ne sais pas

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 des assurances / institutions du secteur des institutions de dépôts) souhaitent réaliser.

La ou les questions qui suivent portent sur le processus d'agrément du BSIF à l'égard de votre institution.

14. Votre institution a-t-elle présenté une demande d'agrément réglementaire au cours des deux dernières années?

- | | |
|----------------|---------------------------------------|
| Oui | [CONTINUER À LA Q15] |
| Non | [Passer au TEXTE AVANT LA Q18] |
| Je ne sais pas | [Passer au TEXTE AVANT LA Q18] |

15. Dans l'ensemble, dans quelle mesure votre institution est-elle satisfaite de la façon dont le BSIF traite les demandes d'agrément?

- Très insatisfaite
- Plutôt insatisfaite
- Ni satisfaite, ni insatisfaite
- Plutôt satisfaite
- Très satisfaite
- Je ne sais pas

16. Dans quelle mesure votre institution comprend-elle le fondement des décisions du BSIF au sujet des demandes d'agrément que vous avez soumises?

- Très mal
- Plutôt mal
- Ni mal, ni bien
- Plutôt bien
- Très bien
- Je ne sais pas

Surveillance

Les questions qui suivent portent sur la surveillance du BSIF exercée à l'égard de votre institution.

Quelle cote donneriez-vous au BSIF pour ce qui est ...

18. **[Instruction de programme : Demander seulement aux institutions de taille petite ou moyenne]** de la portée adaptée de ses activités de surveillance (p. ex., surveillance continue, examens sur place, exigences de production des rapports) à la nature, à la taille, à la complexité et au profil de risque de votre institution.

- Très faible
- Faible

Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

18a. **[Instruction de programme : Demander seulement aux institutions de taille petite ou moyenne] de l'équilibre atteint avec ses recommandations de surveillance entre les attentes en matière de contrôles des institutions financières fédérales et les risques, et de leur portée adaptée à la nature, à la taille et à la complexité de votre institution?**

Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

19. d'offrir à votre institution la possibilité de discuter de ses préoccupations avec lui avant qu'il tire une conclusion?

Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

20. de la clarté de la correspondance écrite (p. ex., les rapports de gestion et les lettres de surveillance) dans laquelle le BSIF décrit ses préoccupations?

Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

21. de la cohérence entre ses communications orales et écrites?

Très faible
Faible
Passable
Bien
Très bien
Je ne sais pas

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 institution est efficace?

22. En temps normal (c'est-à-dire en dehors de la pandémie actuelle)

Très inefficace

Plutôt inefficace

Ni efficace, ni inefficace

Plutôt efficace

Très efficace

Je ne sais pas

22b. Pendant la pandémie de COVID-19

Très inefficace

Plutôt inefficace

Ni efficace, ni inefficace

Plutôt efficace

Très efficace

Je ne sais pas

Communication

23. Réfléchissez aux rapports que vous avez eus avec le personnel du BSIF au sujet de quelque question de surveillance ou de réglementation. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait d'avoir pu traiter le BSIF dans la langue officielle de votre choix (c'est-à-dire, en anglais ou en français)?

Très insatisfait

Plutôt insatisfait

Ni satisfait, ni insatisfait

Plutôt satisfait

Très satisfait

Je ne sais pas

Sans objet

24. [Si Q23=1 ou 2] Plus précisément, êtes-vous insatisfait de la capacité du BSIF ... (CHOISIR TOUTES LES RÉPONSES PERTINENTES)

... **de vous parler** dans la langue officielle de votre choix, par exemple à des réunions et au téléphone?

... **de vous écrire** dans la langue officielle de votre choix, par exemple des lettres et des courriels?

... **de lire les documents que vous lui envoyez** dans la langue officielle de votre choix, par exemple des documents propres à votre institution et des lettres?

Aucune de ces réponses

Dernières observations

25. Veuillez indiquer une ou deux questions se rapportant aux (sociétés d'assurances/institutions de dépôts) qui, selon vous, devraient constituer une priorité du BSIF au cours de l'année qui vient.

[FACULTATIF]

Avez-vous d'autres remarques à faire au sujet des points abordés dans le présent questionnaire?

[FACULTATIF]

ÉCRAN DE FERMETURE

Nous vous remercions de votre collaboration. Vous avez atteint la fin du questionnaire. Veuillez cliquer sur le bouton « Soumettre » ci-dessous.

The Strategic Counsel vous remercie, au nom du BSIF, de votre participation.

2. Questionnaire en anglais

Financial Institutions Survey (FIS) 2020-2021

Official Language Active Offer

Please select your preferred language / Veuillez sélectionner la langue de votre choix :

English

Français

Introduction

The Strategic Counsel has been retained by the Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) to conduct the 2021 edition of its biennial survey with Chief Executive Officers of Federally Regulated Financial Institutions.

You are invited to provide your assessment of OSFI's effectiveness as a supervisor and regulator. Your feedback is critical for OSFI to understand how well it is achieving its strategic objectives, in order to be accountable to stakeholders like yourself and to improve its effectiveness. Participation in the survey is voluntary and will take about 15 minutes.

You can be assured that *The Strategic Counsel*, as an independent third party, will hold your responses in strict confidence. OSFI will not know who participated in the research or what specific institutions have said about it.

As a standard industry practice, *The Strategic Counsel* has put in place secure procedures to ensure that confidentiality is maintained at all times. Please click [here](#) to view their privacy policy. *The Strategic Counsel* will provide OSFI with a report aggregating the findings from this survey. The results of the research will be posted on OSFI's website.

To begin the survey, please click on the [>>] button below.

Please only use the [<<] or [>>] buttons to navigate through the survey.

Overall Impressions

1. Overall, how satisfied are you with OSFI as the principal prudential regulator and supervisor of Canada's financial services industry?
Very Dissatisfied
Somewhat Dissatisfied
Neither Satisfied nor Dissatisfied
Somewhat Satisfied
Very Satisfied
Don't Know
2. How would you rate OSFI with respect to how proactive it is in responding to emerging issues pertaining to the (insurance / deposit-taking) sector?
Very Poor
Poor
Fair
Good
Very Good
Don't Know
3. How would you rate OSFI on the extent to which it focuses on the appropriate areas of risk in the (insurance/deposit-taking) sector?
Very Poor
Poor
Fair
Good
Very Good
Don't Know
4. What one or two **risk areas** do you believe should be priorities for OSFI in the next couple of years pertaining to (institutions in the insurance sector/institutions in the deposit-taking sector)?
[NON-MANDATORY]
[OPEN END]

COVID-19

With the onset of COVID-19 in March 2020, OSFI put in place a series of measures in order to provide guidance and/or support to its regulated entities. Among the measures put in place for federally regulated financial institutions were the following:

- Temporarily suspended activities such as: supervisory reviews, consultation initiatives and policy development work.
- Extended: remediation deadlines; filing deadlines for certain actions; and, annual filing requirements.

- Lowered the Domestic Stability Buffer (DSB) to 1% of risk-weighted assets on March 13, 2020.
- Made changes to the leverage ratio (LR) to remove sovereign risk assets and central bank reserves.
- Introduced special capital treatment of loans subject to payment deferrals.

CV1. Were you aware of these measures put in place for financial institutions?

- Yes **CONTINUE TO QUESTION CV2**
No **SKIP TO QUESTION CV6**

Thinking about the measures put in place by OSFI to address COVID-19, do you agree or disagree with the following statements:

CV2. OSFI identified the right measures to put in place

- Strongly Disagree
Somewhat Disagree
Neither Agree nor Disagree
Somewhat Agree
Strongly Agree
Don't Know

CV3. OSFI's response to COVID-19 was timely

- Strongly Disagree
Somewhat Disagree
Neither Agree nor Disagree
Somewhat Agree
Strongly Agree
Don't Know

CV4. OSFI's expectations of institutions regarding measures to address COVID-19 circumstances were clear

- Strongly Disagree
Somewhat Disagree
Neither Agree nor Disagree
Somewhat Agree
Strongly Agree
Don't Know

CV5. **[If CV2, CV3, or CV4 = Strongly Disagree or Somewhat Disagree]** Please elaborate on why you disagree that:

[OPEN END]

[NON-MANDATORY]



CV6. OSFI offered a series of technical briefings on COVID-19 related regulatory measures (e.g. adjustments to regulatory capital; DSB levels; reporting requirements). Did you attend any of these technical briefings?

- Yes **CONTINUE TO QUESTION CV7**
- No **SKIP TO QUESTION CV10**

To what extent do you agree or disagree that the technical briefings offered by OSFI were:

CV7. Timely

- Strongly Disagree
- Somewhat Disagree
- Neither Agree nor Disagree
- Somewhat Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

CV8. Comprehensive

- Strongly Disagree
- Somewhat Disagree
- Neither Agree nor Disagree
- Somewhat Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

CV9. Useful

- Strongly Disagree
- Somewhat Disagree
- Neither Agree nor Disagree
- Somewhat Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

CV10. **[If No at CV6]** What is the main reason why you did not attend any of the technical briefings?

- Was not relevant
- Did not need
- Was not aware
- Other, please specify

CV11. To keep stakeholders informed throughout the pandemic, OSFI has been issuing a series of frequently asked questions (FAQs) related to measures taken as a result of COVID-19. Have you consulted any of these FAQs?

- Yes **CONTINUE TO QUESTION CV12**
- No **SKIP TO QUESTION CV15**



Thinking about the FAQs, to what extent do you agree or disagree that they were:

CV12. Timely

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither Agree nor Disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

CV13. Comprehensive

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither Agree nor Disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

CV14. Useful

- Strongly Disagree
- Disagree
- Neither Agree nor Disagree
- Agree
- Strongly Agree
- Don't Know

CV15. Throughout the pandemic period, the overall frequency of OSFI's communications/updates to stakeholders has been:

- More than I would like
- About right
- Less than I would like
- Don't know

Guidance

As needed, OSFI develops Guidance (which may include guidelines and advisories) for (institutions in the insurance sector/institutions in the deposit-taking sector).

How would you rate OSFI with respect to:

5. Responding in a timely manner to market developments or to industry suggestions that guidance needs updating

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good
- Very Good
- Don't Know

6. Consulting with the financial services industry when developing guidance

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good
- Very Good
- Don't Know

7. Providing *your institution* with the opportunity to comment on revised or proposed guidance

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good
- Very Good
- Don't Know

8. The transparency of the consultation process OSFI follows when developing guidance (e.g., the means by which industry members may provide feedback, the timing for feedback, the timing of OSFI's response)

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good
- Very Good
- Don't Know

9. Communicating its response, including rationale, to feedback provided by your industry sector during consultations related to guidance development

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good

Very Good
Don't Know

10. Were you aware that OSFI includes with the final version of all revised or new guidelines a summary of stakeholder comments and an explanation of how OSFI dealt with the issues raised through the consultation process?

Yes
No

11. How would you rate OSFI with respect to developing guidance that strikes an appropriate balance between prudential considerations and the need for institutions to compete?

Very Poor
Poor
Fair
Good
Very Good
Don't Know

12. **[Programming instruction: Only ask of small and mid-sized Institutions]** How would you rate OSFI's guidance on the extent to which it considers the nature, size and complexity of financial institutions?

Very Poor
Poor
Fair
Good
Very Good
Don't Know

13. Overall, how effective do you think OSFI's guidance is in providing a clear indication of its expectations?

Very Ineffective
Somewhat Ineffective
Neither Effective nor Ineffective
Somewhat Effective
Very Effective
Don't know

Approvals

As you know, OSFI's Superintendent, and in some cases the Minister of Finance, must approve certain business transactions or initiatives (institutions in the insurance sector/institutions in the deposit-taking sector) wish to take.

The following question(s) pertain to OSFI's approvals process as it relates to your institution.

14. Has your institution made a request for a regulatory approval in the last two years?

- Yes **CONTINUE TO QUESTION 15**
- No **SKIP TO QUESTION 18**
- Don't know **SKIP TO QUESTION 18**

15. What is your institution's overall level of satisfaction with OSFI in processing regulatory approval applications?

- Very Dissatisfied
- Somewhat Dissatisfied
- Neither Satisfied nor Dissatisfied
- Somewhat Satisfied
- Very Satisfied
- Don't Know

16. How well does your institution understand the basis on which OSFI makes decisions about your applications?

- Very Poorly
- Somewhat Poorly
- Neither Well nor Poorly
- Somewhat Well
- Very Well
- Don't Know

Supervision

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

How would you rate OSFI with respect to:

18. **[Programming instruction: Only ask of small and mid-sized Institutions]** The extent to which its supervisory activities (e.g. ongoing monitoring, onsite reviews, reporting requirements) are scaled to reflect the nature, size and complexity and risk profile of your institution.

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good
- Very Good
- Don't Know

18a. **[Programming instruction: Only ask of small and mid-sized Institutions]** The extent to which its supervisory recommendations balance expectations of financial institutions' controls with the risks, and are scaled to reflect the nature, size and complexity of your institution?

- Very Poor
- Poor
- Fair
- Good
- Very Good

Don't Know

19. Providing an opportunity for your institution to discuss issues of concern with OSFI prior to OSFI coming to a conclusion.

Very Poor
Poor
Fair
Good
Very Good
Don't Know

20. The clarity of OSFI's written correspondence (e.g., Management Reports and Supervisory Letters) in outlining issues of concern.

Very Poor
Poor
Fair
Good
Very Good
Don't Know

21. The consistency between OSFI's written and oral communications.

Very Poor
Poor
Fair
Good
Very Good
Don't Know

Overall, how effective do you think OSFI is in supervising (e.g. ongoing monitoring, on-site reviews including supervisory recommendations, reporting requirements, etc.) your institution?

22. Under normal circumstances (i.e., outside of the current pandemic)

Very Ineffective
Somewhat Ineffective
Neither Effective nor Ineffective
Somewhat Effective
Very Effective
Don't Know

22b. Under the current COVID-19 circumstances

Very Ineffective
Somewhat Ineffective
Neither Effective nor Ineffective
Somewhat Effective
Very Effective
Don't Know

Communication

23. 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)?

- Very Dissatisfied
- Somewhat Dissatisfied
- Neither Satisfied nor Dissatisfied
- Somewhat Satisfied
- Very Satisfied
- Don't Know
- Not Applicable

24. **[If Q23=1-2]** Which of the following are areas in which you are dissatisfied? (*SELECT ALL THAT APPLY*)
OSFI's capacity **to speak to me** in my official language of choice, e.g., in meetings, over the phone.
OSFI's capacity **to write to me** in my official language of choice, e.g., in emails, letters.
OSFI's capacity **to read materials I send to them** in my official language of choice, e.g., institution-specific documents, letters.
None of the Above

Final Comments

25. What one or two issues pertaining to (insurance institutions / deposit-taking institutions) do you believe OSFI should make priorities in the next year or so?

[NON-MANDATORY]

[OPEN-END]

26. Are there any other comments you would like to make concerning the issues raised in this questionnaire?

[NON-MANDATORY]

[OPEN-END]

EXIT SCREEN

Thank you. The survey is now complete. Please click on the "submit" button below to submit your results. The Strategic Counsel would like to thank you for your participation on behalf of OSFI.

D. Données mises sous forme de tableaux

Vous trouverez l'ensemble complet de données mises en tableaux dans un document distinct.