

Date Le 22 juillet 2019

Destinataire Toutes les parties intéressées faisant des affaires au Canada

Objet Canada : Traitement équitable des clients – Mise à jour

<i>Objectif :</i>	Informer les intéressés de la mise à jour des lignes directrices sur le traitement équitable des consommateurs.
<i>Intéressés :</i>	Toutes les parties intéressées faisant des affaires au Canada
<i>Branche d'assurance :</i>	Toutes
<i>Province :</i>	Canada
<i>Date d'effet :</i>	Immédiatement

Ce que vous devez savoir

Comme nous le disions dans le [Bulletin AD-18-024](#) du 19 novembre 2018, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont publié une directive conjointe qui expose leurs attentes envers les intermédiaires en ce qui concerne la conduite des activités d'assurance de manière à garantir le traitement équitable des clients. Cette directive est fondée sur des principes afin de permettre aux intermédiaires de déterminer la meilleure façon d'atteindre les résultats attendus pour leurs clients. Elle concerne tous les acteurs du marché de l'assurance.

Le traitement équitable des clients est une priorité absolue pour les autorités de réglementation de l'assurance au Canada comme dans les autres pays. La directive susdite s'inspire des normes élaborées par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance en tenant compte des spécificités du marché canadien de l'assurance. À souligner : dans cette directive, le CCRRA et les OCRA précisent que le terme « intermédiaire » est employé dans un sens large qui englobe les agents individuels, les courtiers et les représentants ainsi que les entités autorisées à distribuer des produits et des services d'assurance, y compris les agences générales et les tiers administrateurs.

À ce jour, le Nunavut ([Finance](#)), la Colombie-Britannique ([FICOM](#)), l'Alberta ([AIC](#)), l'Ontario ([FSCO / FSRA](#)), le Québec ([AMF](#)), le Nouveau-Brunswick ([FCNB](#)), la Nouvelle-Écosse ([Finance](#)) et l'Île-du-Prince-Édouard ([Justice and Public Safety](#)) ont annoncé leur intention de suivre la directive du CCRRA et des OCRA. Chaque province ou territoire du Canada possède son propre organisme de réglementation. Le Lloyd's s'attend à ce que les autorités compétentes des autres provinces appliquent cette directive pareillement en temps utile.

De plus, le surintendant des assurances de l'Alberta et le Conseil des assurances de l'Alberta (AIC) ont indiqué, dans un [bulletin d'interprétation](#), attendre des assureurs et des intermédiaires qu'ils veillent à ce que les principes énoncés dans la [Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#) se reflètent dans leurs politiques et procédures et qu'ils mettent cette directive en pratique suivant la nature, l'ampleur et la complexité de leurs activités respectives. Ces principes doivent être mis en œuvre dès maintenant et être pleinement intégrés à la culture des entreprises d'ici le 1^{er} janvier 2020.

Le surintendant et l'AIC se fonderont sur les principes de la directive susdite pour déterminer ce qu'est une pratique inéquitable visée par l'article 509 de la loi sur les assurances de l'Alberta et ses règlements associés. **Les intermédiaires qui enfreignent cette loi s'exposent à des pénalités ainsi qu'à la révocation, à la suspension ou au non-renouvellement de leur permis.**

Ce que cela signifie pour vous

Prenez soin d'analyser vos procédés actuels en vous reportant à la [Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#) pour déterminer l'incidence de celle-ci sur vos activités.

Tous les intermédiaires représentant les Souscripteurs du Lloyd's doivent faire en sorte que leur organisation applique les mécanismes de contrôle nécessaires à l'évaluation des résultats pour le client et au respect des lignes directrices sur le traitement équitable des consommateurs.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Lloyd's Canada à ses bureaux de Toronto (416-360-1512) ou à ceux de Montréal (514-861-8361).

Sean Murphy

Président, Lloyd's Canada Inc.

Fondé de pouvoir au Canada pour Les Souscripteurs du Lloyd's

info@lloyds.ca