

<b>Date</b>	Le 21 août 2023
<b>Destinataires</b>	Toutes les parties intéressées faisant des affaires au Canada
<b>Objet</b>	Conduite du marché canadien, Traitement équitable des clients & Gestion des Incitatifs

<b>Objectif:</b>	Rappeler les intéressés des exigences sur la Conduite du marché/Traitement équitable des clients au Canada
<b>Intéressés:</b>	Toutes les parties intéressées faisant des affaires au Canada
<b>Branche d'assurance:</b>	Toutes
<b>Province :</b>	Canada
<b>Date d'effet:</b>	Immédiatement

### Ce que vous devez savoir

Afin de garantir le traitement équitable des clients, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont publié la **Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients**. En outre, plusieurs provinces du Canada ont soit confirmé l'adoption de la Directive, soit émis des exigences identiques ou similaires dans leurs juridictions.

Plus récemment, en vertu de l'article 94.1 de la [Loi sur les institutions financières](#) (*Financial Institutions Act* ou *FIA*), l'autorité des services financiers de la Colombie-Britannique (*British Columbia Financial Services Authority* ou *BCFSA*) a publié le [Code de conduite des assureurs sur le marché](#) (*Insurer Code of Market Conduct*) afin de renforcer la confiance dans le secteur des services financiers de la Colombie-Britannique.

### Ce que cela signifie pour vous

Vous trouverez ci-joint la **Directive sur le traitement équitable des clients (TEC)** de Lloyd's Canada, qui vous aidera à appliquer les principes du TEC aux activités du marché du Lloyd's au Canada. Veuillez consulter cette directive pour vous assurer que les principes sont respectés dans le cadre de vos activités au Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez écrire à [lloydscanada@lloyds.com](mailto:lloydscanada@lloyds.com).

**Marc Lipman**

Président, Lloyd's Canada Inc.

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

[Lloydscanada@lloyds.com](mailto:Lloydscanada@lloyds.com)

# Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients

## Définitions

« **Consommateur** » : tout client réel ou potentiel de produits d'assurance.

« **Client** » : tout titulaire de police (et, selon le cas, tout titulaire de certificat) actuel ou potentiel avec lequel un assureur ou un intermédiaire interagit, y compris, s'il y a lieu, les autres bénéficiaires et demandeurs d'indemnités ayant un intérêt légitime dans la police.

« **Incitatifs** » : rémunération, pécuniaire ou non, offerte par les assureurs ou les intermédiaires à leurs employés (notamment au personnel de première ligne et aux membres de la direction) et à d'autres personnes ou entités qui agissent en leur nom dans la vente et le service après-vente des produits d'assurance.

« **Assureur** » : inclut les diverses entités inscrites pour exercer des activités d'assurance dans un territoire.

« **Intermédiaire** » : ce terme reçoit une interprétation large qui englobe les agents individuels, les courtiers et les représentants (les « représentants ») ainsi que les entités autorisées à distribuer des produits et des services d'assurance, dont les agences générales, les tiers administrateurs et les comptes nationaux, selon le cas. Au Canada, les intermédiaires qui doivent détenir un permis et faire l'objet d'une supervision peuvent différer d'un territoire à l'autre.

## Introduction

Cette directive s'applique à tous les intermédiaires autorisés à exercer leurs activités dans n'importe quelle juridiction au Canada, qu'ils soient titulaires d'une licence, d'une immatriculation ou d'une dispense des droits d'immatriculation. Dans le contexte d'intermédiaires sur le marché du Lloyd's, il s'agit : des courtiers mandataires, des agents de gestion, des syndicats, des souscripteurs, des courtiers, des agents et des experts en sinistres qui participent à l'émission de polices d'assurance ou au règlement de sinistres pour des clients canadiens.

La directive du CCRRA s'adresse aux assureurs et aux intermédiaires et stipule que « L'assureur étant l'ultime porteur du risque, il doit traiter équitablement les clients durant le cycle de vie du produit d'assurance... Le fait que la responsabilité ultime revient à l'assureur ne décharge pas les intermédiaires de leurs propres responsabilités. En effet, la responsabilité du traitement équitable des clients est partagée entre les assureurs et les intermédiaires concernés. »

Bien que cette directive fournisse un sommaire des principes qui devraient être établis pour le marché du Lloyd's opérant au Canada, les participants du Lloyd's faisant des affaires sur le marché canadien devraient se familiariser avec les directives du CCRRA et les directives provinciales supplémentaires dans toute leur intégralité (voir les références ci-dessous).

### **Traitement équitable des clients**

La directive sur le Traitement Équitable des Clients (TEC) du CCRRA englobe des concepts qui sont étroitement liés avec *Les Principes pour faire affaire chez Lloyd's* (« les Principes ») et contient des concepts tels que le comportement éthique, l'action de bonne foi et l'interdiction des pratiques abusives. Les Principes visent à atteindre les objectifs suivants :

- l'élaboration, la commercialisation et la vente de produits d'une manière donnant préséance aux intérêts des clients;
- fournir aux clients de l'information exacte, claire, suffisante et non trompeuse leur permettant de prendre des décisions éclairées;
- la réduction du risque que les ventes ne répondent pas aux besoins des clients;
- le traitement des demandes d'indemnisation et la résolution des plaintes et des différends des clients promptement et de manière équitable;
- la préservation de la confidentialité des renseignements personnels des clients.

La directive du CCRRA pour le TEC prévoit la mise en œuvre des Principes suivants.

### **Gouvernance et culture d'entreprise**

Le TEC constitue un aspect fondamental de la gouvernance et de la culture d'entreprise des assureurs et des intermédiaires.

### **Conflit d'intérêts**

Dans nos échanges, que ce soit entre nous ou avec les clients, Lloyd's Canada et les intermédiaires peuvent se trouver en conflit d'intérêts. Par conséquent, tout conflit d'intérêts réel ou potentiel est évité ou géré adéquatement et n'a aucune incidence sur le TEC, donnant préséance aux intérêts des clients.

### **Impartition**

L'impartition s'entend de : *la délégation à un fournisseur de services, sur une période donnée, de l'exécution et de la gestion d'une fonction, d'une activité ou d'un processus qui est ou pourrait être pris en charge à l'interne par l'assureur ou l'intermédiaire*. L'impartition de fonctions relatives à la conduite des activités d'assurance ne devrait pas compromettre la qualité des services ou le traitement équitable des clients.

### **Conception de produits d'assurance**

Tout nouveau produit d'assurance conçu ou toute adaptation importante apportée à un produit existant tient compte des intérêts des Consommateurs.

Entre autres, il s'agit de s'assurer :

- d'offrir un produit qui procure les avantages raisonnablement attendus;
- de cibler les consommateurs auxquels le produit est susceptible de convenir et d'assurer que la vente du produit soit convenable;
- d'évaluer les risques liés au produit;
- de surveiller le produit après son lancement pour s'assurer qu'il répond toujours aux besoins des Clients cibles.

### **Stratégies de distribution**

Lors de l'élaboration d'une stratégie de distribution, celle-ci doit être adaptée au produit, tenir compte du consommateur ciblé et offrir une protection uniforme aux consommateurs.

Lorsqu'on envisage un modèle de distribution, y compris une solution numérique, les besoins du client doivent être correctement examinés et satisfaits, peu importe le modèle de distribution utilisé.

### **Communication d'information au client**

Les clients reçoivent de l'information appropriée pour prendre une décision éclairée avant de souscrire un contrat. L'information communiquée devrait être suffisante pour permettre aux clients de comprendre les caractéristiques du produit souscrit, et l'aider à comprendre si celui-ci répond ou non à ses besoins et de quelle manière.

### **Promotion des produits**

Tout document de commercialisation fourni aux clients doit être exact, clair et non trompeur.

### **Conseils**

La directive du TEC indique que la prestation de conseils dépasse la communication d'information sur un produit et consiste précisément à faire une recommandation personnalisée. Les conseils pertinents doivent être communiqués de façon claire, exacte et compréhensible pour le client.

### **Communication d'information aux titulaires de police**

Les titulaires de police doivent recevoir des informations qui leur permettent de prendre des décisions éclairées pendant toute la durée de leur contrat.

### **Traitement et règlement des demandes d'indemnisation**

Les demandes d'indemnisation doivent être soigneusement examinées de façon diligente et réglées équitablement. Ceci devrait inclure les éléments suivants :

- Conserver des documents écrits sur les procédures de traitement des demandes d'indemnisation, notamment toutes les étapes depuis la présentation de la demande jusqu'à son règlement.
- Informer les demandeurs d'indemnités des procédures, des formalités et des délais habituels pour le règlement des demandes d'indemnisation.
- Informer rapidement et équitablement les demandeurs d'indemnités de l'état de leur demande.
- Expliquer aux demandeurs d'indemnités les facteurs déterminants dans l'établissement de l'indemnité, comme la dépréciation, les rabais ou la négligence, le cas échéant. Les mêmes principes s'appliquent lorsque la demande est rejetée, en totalité ou en partie.

### **Traitement des plaintes et règlement des différends**

Le CCRRA et les OCRA s'attendent à ce que les plaintes soient examinées de façon diligente et équitable selon une procédure simple et accessible. Lloyd's Canada a établi un protocole de traitement des plaintes que tous les participants sur le marché du Lloyd's doivent suivre pour les demandes d'indemnisation au Canada.

### **Protection des renseignements personnels**

Des politiques et des procédures doivent être adoptées pour protéger la confidentialité des renseignements personnels par toute personne qui recueille, consulte ou traite des renseignements sur les titulaires de polices ou les demandeurs. Ces politiques et procédures doivent se conformer à la législation relative à la protection de la vie privée et tiennent compte des meilleures pratiques.

### **Directive sur la gestion des incitatifs**

Nous nous attendons à ce que la mise en place de mécanismes incitatifs sur le marché du Lloyd's s'aligne sur les directives fournies par le CCRRA et tienne compte en premier lieu du TEC. Les éléments à considérer sont notamment les suivants :

- tout incitatif octroyé est conséquent avec le niveau de service attendu et rendu tout au long du cycle de vie du produit.
- les cibles et les critères de performance quantitatifs et qualitatifs sont clairement définis, mesurables et propres à assurer le TEC.

Les évaluations des risques de résultats inéquitables pour les clients et les résultats des contrôles doivent être prises en compte. L'offre d'un produit à un client ne doit jamais être influencée par une compensation potentielle.

### **Références:**

[AMF LIGNE DIRECTRICE SUR LES SAINES PRATIQUES COMMERCIALES](#)

[AMF LIGNE DIRECTRICE SUR LA GESTION DES INCITATIFS](#)

[Code de conduite des assureurs de la Colombie-Britannique](#) (en anglais seulement)

[CCRRA Directive Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#)  
(« TEC »)

[CCRRA Directive sur la gestion des incitatifs](#)