

Date Le 19 novembre 2018

Destinataires Toutes les parties intéressées faisant des affaires au Canada

Objet Traitement équitable des clients

<i>Objectif :</i>	Informer les intéressés de la mise en œuvre prochaine 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>	Tout le Canada
<i>Date d'effet :</i>	Indéterminée. À communiquer.

Ce que vous devez savoir

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 participants du marché de l'assurance.

La directive s'inspire des normes internationales élaborées par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance en tenant compte des spécificités du marché canadien de l'assurance. Le CCRRA et les OCRA ont consulté les partenaires de réglementation ainsi que les acteurs de l'industrie afin d'assurer l'harmonisation de la réglementation et de la supervision tout en renforçant la protection des consommateurs.

La directive porte sur les aspects suivants :

- Gouvernance et culture d'entreprise
- Conflits d'intérêts
- Impartition
- Conception du produit d'assurance
- Stratégies de distribution
- Communication d'information au client – notamment la nécessité d'indiquer le nom de l'assureur dans les documents d'assurance

- Promotion des produits
- Conseils
- Communication d'information aux titulaires de police
- Traitement et règlement des demandes d'indemnisation
- Traitement des plaintes et règlement des différends
- Protection des renseignements personnels

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 Québec ([AMF](#)), l'Ontario ([CSFO](#)) et la Colombie-Britannique ([FICOM](#)) ont publié la ligne directrice correspondante pour leur province. Chaque province ou territoire du Canada possède son propre organisme de réglementation.

Ce que cela signifie pour vous

En attendant l'adoption des mesures législatives correspondantes, prévue pour 2019, vous devriez évaluer vos procédés actuels d'après la directive conjointe du CCRRA et des OCRA ([Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#)).

En tant qu'intermédiaire des Souscripteurs du Lloyd's, votre organisation doit veiller au traitement équitable des clients et appliquer les mécanismes de contrôle nécessaires à l'évaluation des résultats pour le client et à la conformité.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Lloyds 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