



Directive du CCRRA et des OCRA sur le traitement équitable des clients – Avis de publication

Le 3 mai 2018

Contexte

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (le « CCRRA ») et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (les « OCRA ») publient pour consultation un projet de directive sur le traitement équitable des clients (la « directive ») en lien avec leur priorité stratégique visant à s'harmoniser avec les meilleures pratiques internationales en vue d'améliorer la protection des consommateurs.

- **Directive du CCRRA et des OCRA sur le traitement équitable des clients : attentes communes globales**

La directive est fondée sur des principes et exprime les attentes communes globales des membres du CCRRA et des OCRA en matière de traitement équitable des clients. Elle vise à favoriser des échanges fructueux entre les organismes de réglementation, les assureurs et les intermédiaires au sujet des pratiques commerciales. Il s'agit d'une approche fondée sur des principes qui donnera aux assureurs et aux intermédiaires la latitude nécessaire pour établir la façon d'atteindre les résultats attendus en fonction de la nature, de l'ampleur et de la complexité de leurs activités. Ainsi, le CCRRA et les OCRA expriment leurs attentes communes quant aux résultats que les assureurs et les intermédiaires devraient atteindre, au lieu de prévoir la façon de s'y prendre. Ce faisant, ils visent à leur fournir suffisamment d'indications pour guider leur conduite en matière de traitement équitable des clients conformément aux lois et aux règlements existants.

- **Harmonisation de la supervision : engagement ferme de la part du CCRRA et des OCRA**

Le CCRRA et les OCRA s'engagent résolument à faire équipe avec les intervenants du secteur pour cerner les occasions d'accroître l'harmonisation de la réglementation et de la supervision, tout en s'harmonisant avec les meilleures pratiques internationales. La directive traduit le mieux ces priorités stratégiques.

Une fois la directive finalisée, il reviendra aux organismes de réglementation de chaque territoire de décider d'introduire ou non une directive ou d'autres mesures compatibles avec la directive du CCRRA et des OCRA selon la législation qui y est applicable et les objectifs de leurs politiques publiques.

Le CCRRA et les OCRA savent que l'introduction de la directive peut soulever des préoccupations liées au risque de contradiction avec les cadres réglementaires locaux actuels ou futurs. Même s'ils se sont assurés qu'elle est en phase avec la réglementation



actuelle, ils invitent les intéressés à formuler des commentaires à ce sujet. Les risques ou les imprécisions décelés durant le processus de consultation seront examinés.

La présente consultation peut aussi soulever des questions dans certains secteurs d'activité quant à la possibilité que les intermédiaires fassent l'objet de plusieurs audits de la part d'organismes de réglementation, d'organismes d'autoréglementation et d'assureurs au cours d'une année donnée. Le CCRRA et les OCRA apporteront les clarifications nécessaires et invitent les intervenants à soumettre leurs commentaires.

- **Rôles et responsabilités respectifs des assureurs et des intermédiaires : atteindre le juste équilibre**

La directive s'inspire du Principe de base en matière d'assurance 19 (le « PBA 19 ») sur la conduite des activités. Élaboré par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance, le PBA 19 a été révisé en novembre 2017 dans le but de définir plus clairement les rôles et les responsabilités respectifs des assureurs et des intermédiaires.

Il est reconnu que l'assureur est l'ultime porteur du risque associé à son produit jusqu'à l'exécution du contrat. Néanmoins, les assureurs et les intermédiaires partagent une responsabilité envers les clients. La directive vise notamment l'atteinte du juste équilibre entre les rôles et responsabilités des assureurs, des sociétés de distribution, des agents et des représentants. Le CCRRA et les OCRA prient les intervenants de soumettre leurs commentaires sur cet objectif en particulier.

Selon le CCRRA et les OCRA, la directive est de nature plus évolutive que révolutionnaire. Il s'agit du fondement de leur vision à long terme, vu l'accent mis sur le traitement équitable des clients à l'échelle internationale. La réglementation des pratiques commerciales gagne en importance et le secteur de l'assurance y accorde désormais une aussi grande attention qu'à la supervision prudentielle.

Le CCRRA et les OCRA considèrent la directive comme la pierre angulaire sur laquelle construire le dialogue avec le secteur de l'assurance. Après sa mise en œuvre, d'autres travaux seront menés pour régler certaines questions relatives au traitement équitable des clients. Dans cette perspective, le CCRRA et les OCRA surveillent et analysent actuellement l'évolution de la réglementation à l'échelle internationale en matière de transparence, de communication d'information, de gestion des incitatifs et de relations avec les clients. Cet exercice leur permettra d'élaborer des recommandations sur l'applicabilité et la pertinence de ces positions pour leurs membres.

La directive témoignera des efforts déployés par les membres du CCRRA et des OCRA en vue de se conformer aux normes internationales lorsque le Fonds monétaire international lancera son prochain Programme d'évaluation du secteur financier au Canada.



- **Prochaines étapes**

Le CCRRA et les OCRA invitent tous les intéressés à examiner et à commenter la directive, qui est accessible sur le site Web du CCRRA (www.ccir-ccrra.org) et sur celui des OCRA (<https://www.cisro-ocra.com/index.html>). Ils sollicitent les commentaires d'intervenants de tous horizons, tant des groupes de défense des consommateurs que des participants du secteur de l'assurance, ainsi que des participants d'autres secteurs financiers. Ils examineront attentivement tous les commentaires avant de publier la version finale de la directive.

La directive est publiée pour une période de consultation de 45 jours. La date limite pour présenter un mémoire est le 18 juin 2018.

Les mémoires en version électronique sont à privilégier et devraient être transmis au secrétariat du CCRRA à l'adresse suivante : ccir-ccrra@fscs.gov.on.ca. Veuillez noter que le CCRRA et les OCRA ont l'intention de rendre publics les mémoires reçus dans le cadre de la consultation en les affichant sur leurs sites Web respectifs, sauf demande contraire des parties concernées.