

Rapport sommaire sur la consultation concernant la ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs à l'intention des titulaires d'un permis d'assurance de l'Ontario

Page de la consultation : <https://www.fsrao.ca/fr/participation-et-consultation/une-approche-commune-du-traitement-equitable-des-clients-du-secteur-des-assurances>

Date limite d'envoi des commentaires : 22 octobre 2020 [ID : 2020-011]

But de la consultation

À l'heure actuelle, les titulaires d'un permis d'assurance en Ontario doivent choisir entre deux lignes directrices sur le traitement équitable des consommateurs : une [ligne directrice de la CSFO](#) pour l'Ontario, qui s'applique aussi à plusieurs autres secteurs, et une ligne directrice pancanadienne élaborée conjointement avec les associations des organismes de réglementation de l'assurance du Canada, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance ([CCRRA](#)) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance ([OCRA](#)).

Aux fins de sa consultation, l'ARSF a proposé que les titulaires de permis d'assurance dans les secteurs de l'assurance de biens, de l'assurance vie et de l'assurance maladie de la province observent la ligne directrice sur le [traitement équitable des consommateurs](#) créée par le CCRRA et les OCRA.

L'ARSF s'engage à favoriser le dialogue, la consultation et la transparence. Le présent document résume les questions reçues du public et les réponses à celles-ci de l'ARSF.

Ce qu'on nous a dit

L'ARSF a demandé des commentaires sur l'approche proposée et a reçu 15 réponses au cours de la période de consultation, du 23 septembre au 22 octobre 2020. Les documents complets qui ont été reçus, classés par intervenants, sont publiés dans la page Web de la consultation, intitulée [Une approche commune du traitement équitable des clients du secteur des assurances](#).

La plupart des intervenants ont fait part de leur appui à l'approche et plusieurs ont dit apprécier le fait que l'ARSF ait l'intention de se rallier à un ensemble d'attentes nationales et harmonisées pour la réduction du fardeau qu'imposent les travaux visant la conformité. Les commentaires des principaux intervenants de l'industrie et des grands assureurs étaient complémentaires à l'appui exprimé.

Liste des auteurs de commentaires

1. Ali Akhbari, agent de la Primerica
2. Auteur anonyme
3. Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)
4. Canadian Association of Direct Relationship Insurers (CADRI)
5. Maria I. Cavero-Salazar, World Financial Group (WFG)
6. Larry Chang, agent de la Primerica
7. Joseph Cullen, la Financière HUB
8. Desjardins Groupe Assurance générale (Desjardins)
9. Clay Gillespie, RGF Integrated Wealth Management
10. Tim Hyde
11. Bureau d'assurance du Canada (BAC)
12. Courtiers Indépendants en Sécurité Financière (CISF)
13. Manuvie
14. Balu Naidu, ClaimsTECH (Canada)
15. Ontario Mutual Insurance Association (OMIA)

Recommandation

Le personnel de l'ARSF souhaite obtenir l'approbation nécessaire pour adopter *l'approche n° GR0008APP proposée par l'ARSF – Traitement équitable des consommateurs du secteur des assurances* (l'approche) sans modifications substantielles.

Commentaires généraux sur l'ébauche d'approche

N°	Objet	Commentaires résumés	Réponse
1.	Appui général	<p>La plupart des commentaires ont fait part d'un appui général à la ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs du secteur des assurances et à l'objectif de l'ARSF de l'harmoniser aux lignes directrices nationales.</p> <p>Plusieurs intervenants ont dit appuyer une coordination entre les gouvernements, ce qui aiderait à réduire les dédoublements et les différences entre les exigences réglementaires.</p>	L'ARSF se réjouit de l'appui global manifesté par les intervenants.
2.	Assurance de titres vendue par des avocats qui ne sont pas titulaires d'un permis d'agent ou de courtier d'assurance	Un intervenant s'est dit préoccupé par la rémunération d'assureur que reçoivent les avocats lors de la vente d'assurance de titres.	Commentaires hors de propos en ce qui concerne cette consultation.

N°	Objet	Commentaires résumés	Réponse
3.	Contexte de la COVID-19	Un intervenant a fait part des difficultés à respecter les normes de traitement équitable de la clientèle dans le cas de nouveaux clients ou de clients potentiels qui seraient mieux servis lors d'une rencontre en personne.	Le traitement équitable de la clientèle ne se limite pas aux contacts en personne.
4.	Conflits d'intérêts liés aux incitatifs offerts à titre d'avantages à l'assureur	Un intervenant a souligné les possibles conflits d'intérêts dans le traitement équitable des clients que soulèvent les incitatifs offerts par les assureurs aux agents et intermédiaires.	Le groupe de travail sur le traitement équitable des clients CCRRA/OCRA travaille à élaborer une ligne directrice pour la gestion des incitatifs.
5.	Assureurs et intermédiaires réglant des différends sur l'interprétation de la ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs. La ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs est interprétée différemment d'un assureur à l'autre.	Un intervenant a soulevé la question de possibles incohérences dans l'interprétation que font les assureurs de la ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs et des politiques et procédures destinées à en assurer le respect, particulièrement pour son application chez les intermédiaires.	La ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs offre aux assureurs la latitude nécessaire pour établir les procédures et les mesures de contrôle liées à l'offre de produits et services aux clients en fonction de la nature, de l'envergure et de la complexité de leurs activités.

N°	Objet	Commentaires résumés	Réponse
6.	Le traitement équitable des clients accorde une attention démesurée aux intermédiaires	Un intervenant a suggéré que les problèmes de gestion associés à la vente en ligne et à la vente directe des assureurs (par l'intermédiaire des banques) fassent l'objet de plus d'attention, car elles permettent d'éviter le recours à des conseillers. Sans conseillers, il y a un plus grand risque que de petits détails sur les produits ne soient pas divulgués au client, même s'ils seront importants pour lui à long terme.	Le traitement équitable des consommateurs est une responsabilité partagée entre l'assureur et les titulaires de permis qui participent au cycle de vie du produit; l'assureur en a toutefois la responsabilité ultime.
7.	Analyse trop laborieuse des besoins des clients en regard de produits de peu de valeur	Un intervenant a exposé le fardeau que suppose la réalisation d'analyses des besoins qui exigent beaucoup de temps et la responsabilité inhérente au service à long terme, alors que la valeur du produit vendu (et la commission à l'intermédiaire) est modeste.	Bien que l'analyse des besoins ait son importance, la directive sur le traitement équitable reconnaît que la somme et la nature des renseignements que les intermédiaires souhaitent obtenir des clients doivent être adaptées au type et à la complexité du produit ou de la couverture recherchée. La partie 6.8, Conseils, de la ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs est fondée sur ce principe pour ce qui est de l'analyse des besoins.

N°	Objet	Commentaires résumés	Réponse
8.	Divulgations particulières pour les assureurs liés aux services lors d'accident de voiture	Un intervenant a formulé un commentaire sur la divulgation complète, par les assureurs IARD (y compris des assureurs automobile) de leurs intérêts dans des entreprises de restauration, des installations de traitement et des entreprises de carrosserie.	Hors de propos en ce qui concerne cette consultation
9.	Document uniforme sur les droits pour les consommateurs	Un intervenant a suggéré que les titulaires de permis soient tenus de présenter un document uniforme sur les « droits des consommateurs » au client, qui en prendra connaissance lors de la vente ou dans le cadre des efforts de marketing.	<p>Puisque la ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs repose sur des principes, les titulaires de permis doivent définir quels documents et quelles pratiques commerciales seront le mieux en mesure de les aider à atteindre les résultats attendus et à démontrer que ces principes sont respectés.</p> <p>La ligne directrice sur le traitement équitable des consommateurs exige des assureurs et des intermédiaires qu'ils s'assurent que les clients sont adéquatement informés sur un produit, avant et lors de la vente, afin de prendre une décision éclairée concernant le produit proposé.</p>