

# Approche

Date d'entrée en vigueur : 22 décembre 2020

Identifiant : n° GR0008APP

---

## Traitement équitable des clients du secteur de l'assurance

### Objet

La présente approche confirme que l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) utilisera la *Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* (la « Directive »), adoptée conjointement par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et les Organismes canadiens de réglementation en assurance, le 27 septembre 2018, pour vérifier que les pratiques des assureurs et d'autres entités que l'ARSF réglemente sous le régime de la *Loi sur les assurances* (Ontario) sont conformes au principe du traitement équitable des clients.

L'ARSF examinera si ces entités suivent la Directive dans l'élaboration et la mise à jour de leurs politiques et pratiques en vue d'assurer le traitement équitable des clients.

La *Ligne directrice du surintendant n° 03/18 : Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers*, publiée par l'organisme qui a précédé l'ARSF, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), demeure en vigueur pour assurer la supervision des pratiques des acteurs des secteurs du courtage hypothécaire, des *credit unions* et caisses populaires, et des prêts et fiducies.

## Portée

La présente Ligne directrice – Approche concerne les entités suivantes réglementées par l'ARSF :

- Compagnies d'assurance
- Agents d'assurance
- Activités d'assurance de sociétés en nom collectif et personnes morales
- Experts d'assurance
- Activités d'experts d'assurance de sociétés en nom collectif et personnes morales

## Justification et contexte

La présente ligne directrice se fonde sur le document intitulé *Insurance Core Principle 19, Conduct of Business* (ICP 19) (en anglais seulement), publié par l'International Association of Insurance Supervisors<sup>[1]</sup>. L'ICP 19 prescrit les éléments qui doivent être mis en place pour que des assureurs et intermédiaires soient réputés traiter leurs clients d'une manière équitable, avant même qu'un contrat soit signé et jusqu'au moment où toutes les obligations découlant de ce contrat sont remplies.

Les objets de l'ARSF, énoncés dans la loi, sont notamment de promouvoir des normes de conduite professionnelle élevées et de protéger les droits et intérêts des clients dans les secteurs qu'elle réglemente. Bien que de nombreuses exigences applicables aux titulaires d'un permis d'assurance soient déjà prescrites par la loi, les règlements et les meilleures pratiques reconnues dans l'industrie, la présente ligne directrice explique aux titulaires d'un permis d'assurance l'interprétation par l'ARSF des principes qui sous-tendent le traitement équitable des clients tout au long de la durée d'un contrat d'assurance.

Les organismes de réglementation de l'assurance du Canada ont élaboré la Directive harmonisée par le biais du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et du groupe des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA). En qualité de membre du CCRRA et du groupe des OCRA, l'ARSF (par l'intermédiaire de son prédécesseur, la CSFO), a joué un rôle actif dans ce travail.

L'ARSF a l'intention de continuer de mener des examens réglementaires en collaboration avec d'autres membres du CCRRA. L'harmonisation complète avec la Directive contribuera à l'uniformité des efforts et à la simplification du processus pour les titulaires de permis.

## Processus et pratiques

L'ARSF menait des activités de supervision des pratiques des titulaires de permis d'assurance afin d'assurer le traitement équitable des clients avant la publication de la Directive. La Directive dresse une liste des éléments que l'ARSF prend en considération dans son examen des politiques, procédures et mécanismes internes des titulaires de permis, qui leur permettent de déceler et gérer les risques découlant de leurs transactions avec des clients.

L'ARSF attend des titulaires de permis qu'ils consultent la Directive lorsqu'ils établissent ou révisent des politiques et procédures et qu'ils suivent la Directive dans l'exécution de leurs activités. Même si l'ARSF compte sur les titulaires de permis pour se conformer à la Directive, étant donné que cette ligne directrice se fonde sur des principes, les titulaires de permis jouissent d'une certaine latitude pour déterminer leurs processus d'atteinte des résultats attendus et démontrer raisonnablement l'application des principes d'une manière acceptable par rapport à la nature, à la taille et à la complexité de leurs activités.

Les examens des pratiques de l'industrie que mène l'ARSF continuent de mettre l'accent sur la conformité des activités commerciales aux principes de traitement équitable des clients. Dans le cadre de ces examens, l'ARSF vérifie les aspects suivants des assureurs :

- gouvernance de l'organisme;
- formation des agents et ententes de sous-traitance;
- incitatifs et rémunération;
- commercialisation et publicité;
- information au point de vente;
- traitement des sinistres;
- traitement des plaintes et règlement des différends.

Lorsque l'ARSF découvre des preuves de non-conformité à la Directive, elle peut exercer un des pouvoirs que lui confère la loi pour assurer l'application de la présente ligne directrice. Elle a à sa disposition des mesures d'une gravité variable, allant de la simple communication

d'information et possibilité de correction à une mesure disciplinaire réglementaire et l'intervention.

## Contexte

En 2018, l'organisme qui a précédé l'ARSF, la CSFO, a publié la *Ligne directrice du surintendant n° 03/18 - Ligne directrice pour le traitement équitable des consommateurs de services financiers* (la « Ligne directrice de la CSFO »). Cette ligne directrice s'appliquait aux secteurs du courtage hypothécaire, des prêts et fiducies, des *credit unions* et caisses populaires, et de l'assurance.

Également en 2018, le CCRRA et le groupe des OCRA ont conjointement publié la Directive, qui s'applique uniquement au secteur de l'assurance. Au moment de sa publication, il a été confirmé que la Directive de la CSFO s'alignait sur la Directive et que les titulaires de permis d'assurance de l'Ontario pouvaient se servir de l'un ou l'autre de ces documents pour s'assurer que leurs activités commerciales respectent le principe du traitement équitable des clients. Cependant, des intervenants se sont adressés à l'ARSF pour savoir laquelle de ces directives devrait être suivie.

L'ARSF privilégie la réduction du fardeau réglementaire qui pèse sur les titulaires de permis et l'adoption, dans la mesure du possible, d'une norme unique ou nationale pour le secteur. Aligner les directives relatives au traitement équitable des clients dans le secteur de l'assurance sur la Directive va dans le sens de cette priorité.

La Directive de la CSFO demeure en vigueur pour les secteurs du courtage hypothécaire, des prêts et fiducies, et des *credit unions* et caisses populaires.

## Date d'entrée en vigueur et examen futur

La présente ligne directrice prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Le Groupe de travail sur le traitement équitable des clients du CCRRA et des OCRA poursuit sa consultation auprès des intervenants au sujet des améliorations éventuelles à apporter à la Directive. En conséquence, la présente ligne directrice sera réputée incorporer toute version

future de la Directive adoptée par le CCRRA et le groupe des OCRA que publiera l'ARSF, remplaçant ainsi toute version antérieure de la Directive. Ces mises à jour prendront effet à la date de publication de la version révisée de la Directive sur le site Web du CCRRA.

La dernière date possible d'examen de la présente Approche est le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

## À propos de la présente Approche

La présente ligne directrice est une Approche. Les Approches écrivent les principes, les processus et les pratiques internes de l'ARSF en matière de surveillance et d'application du pouvoir discrétionnaire du directeur général. Ces documents peuvent mentionner des obligations de conformité, mais ne créent aucune nouvelle obligation de conformité.

## Annexes et références

La *Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* est consultable sur les sites <https://www.ccir-ccrra.org> et [www.cisro-ocra.com](http://www.cisro-ocra.com).

**Date d'entrée en vigueur :** 1<sup>er</sup> Janvier 2021

---

[1] International Association of Insurance Supervisors, *Insurance Core Principles*, [www.iaisweb.org/page/supervisory-material/insurance-core-principles](http://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/insurance-core-principles).