

## COMMUNIQUÉ

Été 2002

Le présent communiqué est publié par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance - Canadian Council of Insurance Regulators (CCRRA - CCIR) en vue d'aider les parties intéressées à demeurer à l'affût des initiatives pan-gouvernementales importantes au Canada.

Le CCRRA est une association interjuridictionnelle regroupant divers organismes de réglementation des assurances, qui a pour mandat de faciliter et de promouvoir un régime de réglementation canadien en vue de veiller aux intérêts du public. Le CCRRA s'applique à élaborer des règlements et des politiques harmonisées en matière d'assurances, qui améliorent la protection des consommateurs.

Le présent communiqué fait le point sur les activités menées depuis la publication du dernier numéro, de l'hiver 2001-2002, et sur les faits saillants de la réunion du printemps 2002.

### **Programme de qualification du permis d'assurance-vie**

À la demande des intervenants du secteur, les organismes de réglementation ont fixé au 1<sup>er</sup> janvier 2003 la mise en œuvre harmonisée du programme de qualification du permis d'assurance-vie (PQPAV), sous réserve de l'approbation du gouvernement. Le PQPAV élève les normes d'admission relatives aux nouveaux agents

d'assurance-vie et harmonise les niveaux d'attribution de permis destinés aux futurs agents à l'échelle du Canada.

Le PQPAV comprend un cours de formation obligatoire préalable à l'attribution du permis, suivi d'un examen évaluant la capacité des futurs agents à mettre en pratique les connaissances acquises pendant le cours. Le PQPAV répond aux changements du marché, y compris aux besoins toujours évolutifs des consommateurs.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2002, la plupart des autorités de réglementation compétentes proposent le PQPAV sur une base volontaire aux agents d'assurance-vie qui font leur entrée sur le marché du travail.

Sauf au Québec, où un programme semblable existe déjà, le PQPAV remplacera les normes de compétences provinciales et territoriales existantes.

Pour en savoir plus sur le PQPAV, visitez le site Web du CCRRA à l'adresse suivante : [www.ccir-ccrra.org](http://www.ccir-ccrra.org).

### **Sondage sur le commerce électronique**

Le Comité de commerce électronique du CCRRA met la dernière main à la préparation d'un rapport sur le sondage effectué plus tôt cette année. Le sondage interrogeait les compagnies d'assurances canadiennes sur leur

utilisation actuelle et prévue des communications électroniques pour la vente et le service à la clientèle. Le sondage comprenait également des questions sur des points d'intérêt liés au commerce électronique et sur des mesures d'amélioration éventuelles de la protection des consommateurs.

Le Comité compile les données reçues de plus de 250 compagnies d'assurances. Le rapport devrait être présenté à la réunion de l'automne 2002, au cours de laquelle le CCRRA définira les prochaines étapes dans ce dossier.

### **Réunion du printemps 2002 du CCRRA**

La réunion du printemps 2002 du CCRRA a eu lieu à Montréal les 11 et 12 avril. En plus des affaires courantes, plusieurs organisations ont fait des présentations instructives au CCRRA.

Un conférencier particulièrement intéressant, M. William Knight, commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, a parlé du rôle que joue son organisation dans le milieu de la réglementation des services financiers.

Dans le cadre d'échanges soutenus entre le CCRRA et la *National Association of Insurance Commissioners* (NAIC) des États-Unis, Cathy Weatherford, vice-présidente exécutive de la NAIC, et David Wetmore, directeur des relations fédérales et internationales, ont présenté au CCRRA un premier compte rendu des effets des événements du 11 septembre sur les consommateurs, le secteur des assurances et les organismes de réglementation aux États-Unis. Après une présentation détaillée des questions liées au terrorisme, le CCRRA a pris

connaissance des principales initiatives de la NAIC.

Le CCRRA a également entendu les représentants de six associations du secteur des assurances. Ces présentations ont porté principalement sur la façon dont le marché canadien de l'assurance se remettait des attentats du 11 septembre. Le point de vue de chaque organisation a fait ressortir les incidences profondes de ces événements.

### **Nouveau groupe de travail sur le terrorisme du CCRRA**

Au cours de la réunion du printemps 2002, le CCRRA a formé un groupe de travail spécial sur le terrorisme. Ce groupe est chargé d'étudier les incidences des événements du 11 septembre sur le secteur des assurances, la réaction des assureurs et les effets négatifs auprès des consommateurs.

Le groupe de travail a pour objectif de cibler les activités des assureurs susceptibles d'avoir un effet négatif sur les consommateurs et, plus particulièrement, de déterminer si les consommateurs sont bien informés en matière de réduction ou d'élimination de couverture. Le groupe étudiera également comment les assureurs de dommages réagissent aux dispositions de l'assurance incendie obligatoire (et au Code civil du Québec) et recueillera et évaluera l'information nécessaire sur l'incidence des attentats terroristes sur le secteur des assurances au Canada, y compris sur la disponibilité de l'assurance et de la réassurance.

Le groupe de travail devrait fournir un compte rendu au CCRRA lors de sa réunion de l'automne 2002.

---

## **Nouveau comité d'harmonisation et de rationalisation du CCRRA**

Le CCRRA a mis sur pied le Comité d'harmonisation et de rationalisation afin de dresser une liste de propositions des intervenants du secteur, puis de déterminer comment intégrer ces propositions en vue de rationaliser et d'harmoniser les pratiques de réglementation.

En réponse aux préoccupations exprimées par les représentants du secteur au sujet de la complexité et du coût de la réglementation, le Comité a demandé aux représentants du secteur des assurances de faire des suggestions afin de promouvoir l'efficacité et les économies de coûts, particulièrement dans le cas des assureurs exerçant leurs activités dans plus d'une juridiction, tout en assurant la protection des consommateurs. Les représentants de l'industrie ont été priés de fournir des exemples concrets de sujets que le CCRRA, en tant que groupe, est en mesure d'aborder. Ces suggestions devaient être transmises avant le 23 août 2002.

Le Comité prévoit étudier les suggestions et se consulter afin de dresser une liste de projets (en ordre de priorité) qu'il soumettra aux membres du CCRRA à la réunion d'automne 2002.

## **Accueil favorable de la section Procuration et Engagement sur le site du CCRRA**

Le nouveau site remodelé du CCRRA ([www.ccir-ccrra.org](http://www.ccir-ccrra.org)) est bien reçu. Les utilisateurs ont réservé un accueil particulièrement favorable à la section Procuration et Engagement (PE) relative à l'assurance-responsabilité automobile, qui leur permet dorénavant d'accéder à

de l'information ayant trait à ce domaine.

Le formulaire PE est soumis par les assureurs automobile dont les titulaires de police circulent en voiture au Canada, dans une province ou un territoire où ils ne sont pas autorisés à exercer leurs activités.

La section PE renferme une liste d'assureurs signataires du formulaire Procuration et Engagement relatifs à l'assurance-responsabilité automobile interprovinciale pour les non-résidents du Canada.

## **Activités du Forum conjoint**

À l'instar de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), le CCRRA est une organisation constitutive membre du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint).

Le Forum conjoint travaille sur des sujets intersectoriels qui touchent chacun des trois secteurs. Voici un aperçu de deux initiatives du Forum conjoint qui sont d'un intérêt particulier pour les membres du CCRRA.

Dans le cadre du Forum conjoint, le CCRRA participe à la mise en place d'un nouveau système de résolution des différends dans le secteur financier : le Réseau de conciliation du secteur financier (Financial Services OmbudsNetwork - FSON). Les associations représentant les secteurs des assurances, des valeurs mobilières et des banques collaborent à mettre en place un mécanisme de résolution des différends entre les consommateurs et les fournisseurs de services financiers, financé par le secteur.

---

Le réseau de conciliation (FSON) offrira un point d'accès unique pour tous les consommateurs canadiens de services financiers, qui pourront formuler leurs plaintes et questions par l'intermédiaire d'un centre d'appel. Le système s'inspire d'un modèle de première intervention où les plaintes non résolues au niveau de l'entreprise seront envoyées à l'ombudsman sectoriel des services financiers.

Le système devrait être en fonction à l'automne 2002.

En collaboration avec le comité de liaison de l'industrie, le sous-comité sur les normes de compétences du Forum conjoint, dirigé par le président du conseil du CCRRA, Jim Hall, travaille à la définition de normes communes à tous les intermédiaires de services financiers. Les participants ont élaboré une première version de pratiques et de principes généraux. Pour illustrer l'application de ces principes dans chacun des secteurs, des exemples concrets ont été mis au point pour les intermédiaires oeuvrant dans le secteur du dépôt, les planificateurs financiers, les agents d'assurance-vie, les courtiers en prêts, les agents d'assurance IARD et les représentants en valeurs mobilières. Enfin, l'ébauche d'un guide en matière de transactions financières à l'intention des consommateurs a été créée, inspirée des pratiques et des principes établis, dont l'objet est d'informer les consommateurs sur les services offerts par les intermédiaires.

Le comité présentera ses résultats au CCRRA avant la fin de l'année, dans le cadre du Forum conjoint.

## **Nouveau Superintendant des services financiers de l'Ontario**

Bryan Davies a été nommé directeur général et surintendant des services financiers à la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO). Il assume ses nouvelles fonctions depuis le 3 septembre 2002.

M. Davies est vice-président du CCRRA, fonction que détenait l'ancien surintendant des services financiers de l'Ontario.

M. Davies se joint à la CSFO après avoir assuré les fonctions de premier vice-président, Affaires réglementaires à la Banque Royale. Il a également occupé des postes supérieurs au gouvernement de l'Ontario, notamment comme sous-ministre à l'ancien ministère des Institutions financières.

## **Réunion de l'automne 2002 du CCRRA**

La réunion d'automne du CCRRA aura lieu à Vancouver les 3 et 4 octobre 2002. Elle sera principalement consacrée aux travaux en cours des comités actuels du CCRRA.

Les faits saillants de la réunion seront disponibles sur le site Web du CCRRA ([www.ccir-ccrra.org](http://www.ccir-ccrra.org)) peu après la réunion.

Lors de la réunion du Forum conjoint les 27 et 28 octobre 2002 à Winnipeg, les représentants du CCRRA, des ACVM et de l'ACOR poursuivront leurs travaux en vue d'harmoniser les régimes de réglementation de l'assurance, des pensions et des valeurs mobilières.