

BULLETIN

Hiver 2002-3

Ce bulletin est publié par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance - *Canadian Council of Insurance Regulators* – (CCRRA - CCIR) pour informer les parties intéressées des initiatives législatives importantes prises au Canada par divers paliers de gouvernement.

Le CCRRA est une association interjuridictionnelle regroupant des organismes de réglementation d'assurance dont le mandat est de faciliter et de faire la promotion d'un système de réglementation canadien efficace et répondre aux intérêts du public. Le CCRRA travaille à l'harmonisation de la réglementation et des politiques en matière d'assurances dans le but de mieux protéger les consommateurs.

La présente édition du Bulletin fait le point sur les projets présentés depuis l'été 2002 et dresse un compte rendu de la rencontre de l'automne 2002.

Le programme de qualification du permis d'assurance-vie (LLQP)

Le 1^{er} janvier 2003, la plupart des provinces ont mis en place un nouveau programme national offrant une formation harmonisée aux agents d'assurance, appelé le « Programme de qualification du permis d'assurance-vie » (LLQP). Le Nouveau-Brunswick entend emboîter le pas d'ici le 31 mars de cette année tandis que le Québec

possède déjà un programme similaire à ce qui se fera ailleurs au pays.

Élaboré conjointement par le CCRRA et par l'Organisme de réglementation des services d'assurance au Canada (CISRO), le LLQP rehausse de manière importante les normes de compétence des personnes désireuses de faire carrière dans le domaine de l'assurance. Le programme répond aux changements qu'a connu le marché et en matière de nouveaux besoins des consommateurs. Il vise également à réduire la complexité de la réglementation et à améliorer les rapports entre les membres, tout en protégeant les consommateurs.

Le LLQP remplace les programmes de formation en place dans les provinces et territoires. En voici les principales caractéristiques :

- un cours de formation obligatoire dispensé par des prestataires accrédités qui répondent à certaines exigences;
- un examen qui évalue la mise en application des connaissances plutôt que la mémorisation des faits;
- un seul permis normalisé.

Des stratégies ont été mises en place pour veiller à l'élimination graduelle et ordonnée des programmes existants et pour faciliter la contribution du marché à la mise en place initiale du LLQP. De plus, une surveillance continue sera effectuée par l'entremise du Comité de l'intégrité du LLQP. Des représentants du

CCRRA et du CISRO siègent au comité qui s'attardera aux questions soulevées par les examens. Le comité aura également la responsabilité de consigner les questions d'examen dans une banque de données.

Pour en savoir davantage sur le LLQP, visitez le site Web du CCRRA à : www.ccir-ccrra.org.

Le Comité d'harmonisation et de rationalisation du CCRRA

Le travail du Comité d'harmonisation et de rationalisation est devenu la principale priorité du CCRRA et la rencontre de l'automne 2002 a principalement porté sur cette question. Le comité a été créé pour répondre aux inquiétudes de l'industrie qui déplore la complexité et le coût de la réglementation et qui réclame l'harmonisation et la rationalisation des méthodes de réglementation des diverses autorités. On lui a demandé de recueillir les suggestions des participants et d'élaborer une liste exhaustive d'initiatives qui pourraient améliorer la réglementation.

Le comité a reçu 66 propositions. Il a jugé que 22 d'entre elles outrepassaient son mandat. Il en a gardé 44, regroupées en trois catégories : l'agrément des agents et des courtiers; la délivrance de permis à l'entreprise, la solvabilité et l'information; et les pratiques commerciales. À la rencontre de l'automne 2002, le CCRRA a décidé d'établir trois groupes de travail pour s'attaquer à ces trois questions.

Les groupes de travail examineront les propositions pour en évaluer la faisabilité et déterminer les priorités. Le

processus s'est engagé par une prise de contact de chaque groupe de travail avec les intervenants pour approfondir leur compréhension des propositions avancées. Les groupes de travail rassemblent également l'information sur les exigences en place dans toutes les régions du Canada. Chaque groupe devrait présenter un rapport plus détaillé à la prochaine rencontre du printemps 2003 du CCRRA. Pour faire la meilleure utilisation des ressources disponibles, le CCRRA entend travailler en partenariat avec l'industrie de l'assurance. D'autres détails vous seront communiqués au cours des prochains mois.

Le rapport sur le commerce électronique

À la rencontre de l'automne 2002, le comité sur le commerce électronique a déposé son rapport qui conclut que la complexité des produits d'assurance semble convenir à sa distribution dans le domaine du commerce électronique. Le comité a fait un survol des pratiques actuelles en matière de commerce électronique chez les assureurs qui utilisent cet outil pour effectuer la vente de contrats d'assurance.

À partir des réponses de l'industrie, on a relevé les constats clés suivants :

- L'assurance voyage est le produit le plus approprié à la vente en ligne et l'assurance vie entière est un produit jugé moins approprié
- Même si l'assurance voyage semble le mieux adapté à la vente en ligne, seulement 1,8 pour cent des transactions se font de cette façon.
- En tout, seulement 2 pour cent des ventes d'assurance vie sont effectuées en ligne et 4 pour cent des ventes

d'assurance de biens et des assurances dommages sont complétées en ligne.

- Les assureurs prévoient qu'au cours des cinq prochaines années, les ventes en ligne augmenteront d'environ 20 pour cent par rapport à la situation actuelle.
- Approximativement, 78 pour cent des assureurs affirment disposer de certains moyens pour garantir la confidentialité des renseignements. Dans plusieurs cas, les assureurs se servent de leur site seulement pour fournir de l'information.

Vous trouverez d'autres conclusions du sondage en visitant le site Web de la CCRRA à l'adresse : www.ccir-ccrra.org.

À partir des conclusions du comité, il a été convenu que le comité devrait réviser les lignes directrices en vigueur au Canada et les initiatives prises au niveau international en matière de commerce électronique afin de présenter au CCRRA des recommandations sur ce qui devrait être réglementé dans le secteur du commerce électronique. Le comité entend recommander le niveau de supervision, notamment la divulgation des renseignements et la confidentialité des renseignements personnels, en plus d'identifier les secteurs, les types de produits d'assurance ou les secteurs de l'industrie requérant une meilleure supervision de leurs transactions électroniques. Le comité présentera son rapport à la prochaine réunion du comité du CCRRA.

Le Groupe de travail sur le terrorisme

Comme partout dans le monde, le terrorisme a eu des répercussions sur le milieu des assurances au Canada. Le

CCRRA a mis sur pied un groupe de travail pour suivre l'évolution des développements dans ce domaine. Au départ, le groupe s'est surtout attardé aux activités des compagnies d'assurance qui pourraient avoir des répercussions défavorables sur les consommateurs. On a observé des changements importants des niveaux de couverture offerts aux consommateurs, en particulier dans le domaine de l'assurance de biens et de l'assurance contre les dommages. Ces deux secteurs de l'industrie ont mis en relief les difficultés que posent les dispositions législatives canadiennes sur la protection contre les incendies. Ces contraintes pourraient empêcher l'exclusion de couverture pour actes de terrorisme et autres incidents du genre.

Les membres du CCRRA ont étudié le bien-fondé de modifications législatives mais ils n'ont pas été en mesure d'adopter une position commune sur le sujet. On a conclu que cette question requérait l'apport d'une plus vaste gamme de décideurs ministériels de plusieurs paliers de gouvernement dans chacune des juridictions. Le CCRRA continuera de suivre de près la situation.

Activités du Forum conjoint

En collaboration avec l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACCOR) et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), le CCRRA fait partie des organisations constitutives du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier (Forum conjoint). Le but du Forum conjoint est de travailler à des projets

susceptibles de toucher deux ou mêmes plusieurs secteurs d'activités. Voici une description de trois initiatives qui pourraient intéresser les participants au CCRRA.

Le Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF)

Le Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF) est un nouveau système de résolution des différends avec les consommateurs de services financiers. C'est en novembre 2002 qu'a été lancé le Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF).

Le président du CCRRA, M. Jim Hall, préside le sous-comité du Forum conjoint de l'échange d'information entre le RCSF et le secteur de la réglementation. Le sous-comité s'est penché sur l'élaboration d'un protocole d'échange d'information entre les organismes de réglementation et le RCSF.

En collaboration avec le RCSF, on souhaite que le sous-comité puisse développer un protocole qui garantira aux organismes de réglementation de recevoir l'information pertinente sur les plaintes. Cela permettra aux organismes de réglementation de continuer d'évaluer les problèmes du marché.

Renseignement à divulguer aux points de vente

Le CCRRA continue de jouer un rôle important au sein du projet du Forum conjoint sur l'harmonisation sur la réglementation des contrats individuels à capital variable (CICV) et des fonds communs de placement.

Dans le cadre de ses efforts à long terme pour harmoniser la réglementation de ces produits, le comité conjoint sur l'harmonisation de la réglementation conjointe des CICV et des fonds communs de placement s'est donné comme objectif de combler le fossé entre les règlements régissant présentement les points de vente et la situation dans les faits. Quand le comité a examiné la question de la divulgation d'information aux points de vente, il est apparu vraisemblable que les consommateurs ne lisent pas les dépliants sur les CICV et les prospectus sur les fonds communs de placement. Suite à ce constat, le 13 février 2003, le Forum publiait un document intitulé « *Réexamen de l'information à fournir au point de vente des fonds distincts et des organismes de placement collectif* » et demandait au public ses réactions.

Ainsi, ce document de consultation propose un processus de divulgation en quatre étapes : un document de base, un dossier d'information continue, un sommaire du fonds et un guide du consommateur. On évoque également le concept voulant que la disponibilité de l'information équivaille à sa divulgation. La période de consultations se termine le 20 avril 2003. Ces documents sont disponibles sur le site Web à l'adresse www.ccir-ccrra.org.

Projet des normes standards sur les pratiques

Le président du CCRRA, Jim Hall, préside le sous-comité du Forum conjoint sur les normes standards sur les pratiques. Le sous-comité travaille à l'élaboration de principes et de pratiques communs qui pourraient s'appliquer à la vente de produits

et services chez tous les intermédiaires financiers. L'objectif est de s'assurer que les consommateurs recevront un niveau uniforme de service et de protection dans tout le secteur des services financiers.

On a beaucoup collaboré avec des représentants de l'industrie pour mettre au point une série de principes communs reflétant les exigences actuelles en matière de réglementation et les pratiques exemplaires. Finalement, on souhaite que ces principes seront suivis par les intermédiaires financiers dans la distribution des produits et des services, y compris les courtiers et les agents en assurance vie, en assurance des biens, en assurance contre les dommages et en régime de pensions.

En mars 2003, le sous-comité devrait transmettre un document de consultation à tous les intervenants de l'industrie et aux groupes de consommateurs. Ce document de consultation inclura une ébauche des principes et des pratiques ainsi qu'un projet de guide du consommateur qui expliquera quelles devraient être les attentes des consommateurs au cours d'une transaction financière. Ces documents seront disponibles sur le site du CCRRA à l'adresse www.ccir-ccrra.org.

Les organismes internationaux de réglementation

Les membres du CCRRA continuent de surveiller le travail des organismes de réglementation d'autres pays en participant à des conférences et en siégeant à des comités de l'organisme américain, National Association of

Insurance Commissioners (NAIC). Cette association regroupe les organismes de réglementation des 50 États américains, du District of Columbia et des quatre territoires sous compétence américaine.

Grâce à la participation de ses membres, le CCRRA se tient informé de l'évolution à l'International Association of Insurance Supervisors (IAIS). Cette dernière compte des représentants de 100 territoires. Elle œuvre à promouvoir la coopération entre les organismes de réglementation et à établir des normes internationales uniformes pour les organismes de surveillance.

Rencontre du printemps 2003 du CCRRA à Toronto les 3 et 4 avril

La réunion du printemps du CCRRA se tiendra à Toronto les 3 et 4 avril 2003. On s'attend à ce que le CCRRA utilise cette occasion pour réévaluer les priorités de l'organisation.

Les faits saillants de cette réunion seront disponibles sur le site Web du CCRRA à l'adresse (www.ccir-ccrra.org) peu après la fin de la réunion.