

CCRRA

Canadian
Council of
Insurance
Regulators

Conseil
canadien
des responsables
de la réglementation
d'assurance

Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance

Plan stratégique

2008-2011

Table des matières

Plan stratégique 2008-2011

Avant-propos	2
Mandat	3
Mission	3
Vision.....	4
Valeurs	4
L'environnement	5
Priorités stratégiques.....	7
Initiatives stratégiques	7
Responsabilités courantes du CCRRA	9

Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance Plan stratégique 2008-2011

Avant-propos

Au nom de tous les membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), il me fait plaisir de présenter notre plan stratégique pour la période allant du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2011.

Pendant les trois dernières années, nous avons atteint nombre des objectifs établis dans notre dernier plan stratégique, y compris :

- la mise en place d'un nouveau modèle de gouvernance pour le fonctionnement du plan statistique du domaine de l'automobile;
- la mise au point d'un modèle de norme réciproque de délivrance de permis aux agents d'assurance et la contribution à sa mise en œuvre;
- la mise au point d'un système de déclaration des plaintes et la contribution à sa mise en œuvre;
- avec les Organismes de réglementation des services d'assurance (CISRO), l'achèvement de l'examen des pratiques d'assurance en matière de relation entre les intermédiaires et les compagnies d'assurance et la mise au point de principes de gestion des conflits d'intérêts.

Le CCRRA a activement rempli son mandat qui consiste à faciliter et à promouvoir un régime canadien de réglementation des assurances qui veille avec efficacité et efficience aux intérêts du public. Nous sommes persuadés qu'il continuera d'en être ainsi dans la poursuite des priorités stratégiques établies dans notre nouveau plan stratégique.

Nous avons un programme stratégique complet et stimulant et j'aimerais souligner de nouveau notre engagement à travailler en collaboration avec tous les intervenants dans le but d'atteindre nos objectifs au cours des trois prochaines années.



Michael Grist
Président

Mandat

Le CCRRA est une association interjuridictionnelle d'organismes de réglementation d'assurance qui facilite et promeut un régime canadien de réglementation des assurances qui veille avec efficacité et efficacie aux intérêts du public.

Le CCRRA regroupe les organismes de réglementation d'assurance de chaque province et territoire, ainsi que du gouvernement fédéral. Nous collaborons à la mise au point de solutions aux problèmes communs de réglementation dans le but global de faciliter et de promouvoir un régime de réglementation des assurances qui veille avec efficacité et efficacité aux intérêts du public.

Mission

Coopérer avec d'autres organismes de réglementation des services financiers et les intervenants à la résolution des problèmes communs de réglementation.

Nous remplissons notre mandat en coopérant avec d'autres organismes de réglementation des services financiers et les intervenants à la résolution des problèmes communs de réglementation.

Nous mettons ensuite en œuvre les solutions relevant de notre compétence de réglementation ou nous présentons à nos gouvernements respectifs des recommandations visant la mise en œuvre de solutions exigeant des modifications aux lois ou aux règlements.

Vision

Un régime de réglementation harmonisé et efficace qui protège les consommateurs et améliore la confiance envers le marché canadien des assurances.

Nous faisons la promotion d'un régime de réglementation harmonisé et efficace qui protège les consommateurs et améliore la confiance envers le marché canadien des assurances. Notre vision commune des résultats que nous espérons atteindre nous aide à choisir et à prioriser les travaux à entreprendre, ainsi qu'à évaluer les problèmes de réglementation et à mettre au point des solutions appropriées.

Valeurs

Les organismes s'inspirent des valeurs communes de leurs membres. Nous sommes conjointement engagés à respecter les valeurs suivantes :

- l'intégrité,
- l'imputabilité,
- la réceptivité,
- le respect.
- la coopération,
- l'accessibilité,
- la créativité,

Conformément à ses valeurs, le CRRRA est particulièrement fier des progrès qu'il a pu réaliser dans le cadre de ses processus de consultation afin de faire participer toutes les parties intéressées (les consommateurs, les organismes de défense des consommateurs, les agents, les courtiers les assureurs et les organismes sectoriels) à ses initiatives stratégiques. Nous ne ménageons aucun effort pour que toutes les voix puissent se faire entendre et que toutes les positions soient prises en compte avant d'adopter une ligne de conduite.

L'environnement

Dans l'établissement de notre orientation générale et de nos priorités stratégiques pour les trois années à venir, nous avons tenu compte d'un certain nombre de défis inhérents au milieu de la réglementation.

Évolution de la démographie et des attentes des consommateurs

Les changements démographiques qui surviennent au Canada touchent ceux que le secteur des assurances tente de servir et que les organismes de réglementation essaient de protéger. Les organismes de réglementation d'assurance doivent être conscients des changements démographiques et de leurs répercussions sur les activités que nous réglementons.

La majorité des Canadiens vieillissent et leur tolérance au risque se modifie, tout comme leurs préférences en matière de produits et de modes d'achat. Dans les années à venir, ces Canadiens passeront de la phase de capitalisation à celle du déboursement et de l'assurance-vie à l'assurance-maladie. Les consommateurs acceptent en outre davantage les fournisseurs non traditionnels ainsi que les nouvelles méthodes de prestation, y compris par voie électronique. Les organismes de réglementation doivent s'assurer que les consommateurs sont informés des risques que ces nouvelles possibilités pourraient présenter et que des protections adéquates sont mises en place.

Ces changements démographiques se reflètent également dans la hausse de l'âge moyen des agents et des courtiers, accentuant la pression sur les compagnies en faveur de réseaux de distribution de remplacement.

Les organismes de réglementation d'assurance font face au défi de comprendre pleinement l'évolution des attentes des consommateurs. L'intérêt public est une sphère complexe et les consommateurs n'expriment pas toujours clairement leurs attentes. Ils tournent de plus en plus vers les pouvoirs publics (et les organismes de réglementation) comme source de renseignements pour combler les lacunes qui existent sur le plan de l'information entre le fournisseur et le consommateur de produits financiers.

Évolution du marché

Le marché de l'assurance change rapidement avec les continuelles concentrations et fusions d'institutions financières, la mondialisation du marché et la convergence du secteur des services financiers et des structures de réglementation.

La cohésion intersectorielle augmente entre, d'une part, les secteurs des assurances de personnes et des assurances de dommages et, d'autre part, les établissements de dépôt. La tendance continue vers la mondialisation et la consolidation du marché de l'assurance ainsi que vers la convergence du secteur des services financiers brouille les frontières juridictionnelles. Il peut en résulter des lacunes sur le plan de la réglementation entre les territoires de compétence, ce qui peut nuire à la confiance du consommateur envers le système.

En outre, la révolution technologique de l'informatique et des communications est à l'origine de changements radicaux dans le secteur de l'assurance. La baisse des coûts et la puissance accrue des ordinateurs permettent des avancées technologiques dans la mise au point et la prestation de nouveaux produits et services d'assurance. Une variété de nouveaux mécanismes de prestation permettent ainsi d'accéder partout, en tout temps, à une gamme croissante de produits d'assurance innovateurs et à l'impartition de fonctions essentielles des assureurs. Dans une perspective plus sombre, des criminels utilisent les nouvelles technologies et nuisent aux assureurs, aux autres institutions financières et à leurs clients, dans le cadre d'escroqueries sans précédent.

Le défi pour les organismes de réglementation d'assurance consiste à pouvoir réagir à ces changements à temps pour cerner et atténuer les risques.

Évolution du milieu de la réglementation

Le Canada n'est plus ce marché des services financiers fondamentalement homogène et peu évolutif sur lequel était fondée la démarche traditionnelle de réglementation en fonction de règles. La volatilité du marché a engendré des attentes accrues à l'égard des organismes de réglementation, tenus de réagir rapidement. Ils sont poussés à suivre la tendance internationale et à passer d'une démarche fondée sur les règles à une autre davantage axée sur des principes, dans le but d'encourager l'innovation et le développement du marché et y répondre.

Le milieu canadien de la réglementation reçoit de l'extérieur des appels pressants de nombreux horizons en faveur d'une réforme de la réglementation. Les réformes internationales dans les domaines de la comptabilité, de l'actuariat, de la solvabilité et de la réglementation imposeront des changements au cadre de réglementation canadien. Si le système canadien ne s'adapte pas aux changements internationaux, il pourrait en résulter un fardeau réglementaire inutile pour les participants du secteur.

Attentes accrues du secteur

La préoccupation de l'industrie concernant le fardeau réglementaire inutile qu'impose l'actuel système canadien de réglementation aux participants a engendré des espoirs de transition vers une réglementation plus efficiente et efficace.

La diversité augmente sur le marché, tout comme le besoin de normes et de principes communs aux territoires de compétence de l'ensemble du Canada. Il faut clarifier la définition des objectifs que tentent d'atteindre les organismes de réglementation d'assurance et réévaluer les méthodes utilisées pour y parvenir. Les organismes de réglementation d'assurance doivent repenser collectivement leur rôle et s'inspirer des pratiques exemplaires d'autres territoires de compétence du monde entier en examinant d'autres démarches réglementaires et les principaux résultats qui en découlent. Dans la mesure du possible, la réglementation doit être simplifiée et harmonisée pour réduire les coûts de conformité sans sacrifier la protection du consommateur.

Le système de réglementation doit appliquer efficacement la réglementation des pratiques de l'industrie afin de maintenir la confiance envers le secteur de l'assurance ainsi qu'un niveau adéquat de protection des consommateurs.

Les organismes de réglementation d'assurance doivent en outre coordonner constamment leurs activités avec celles des organismes de réglementation des valeurs mobilières et des régimes de retraite pour régler les problèmes interorganisationnels et intersectoriels touchant le secteur des services financiers dans son ensemble.

Priorités stratégiques

Dans l'établissement de notre orientation générale et de nos priorités stratégiques pour les trois années à venir, nous avons tenu compte des risques relatifs de tous les défis que nous avons cernés et utilisé cette évaluation pour concentrer nos efforts et faire un usage optimal de nos ressources restreintes.

Par conséquent, nous avons établi quatre priorités stratégiques d'importance égale :

- **aider les consommateurs à prendre des décisions informées;**
- **faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'une réglementation harmonisée;**
- **éliminer le fardeau réglementaire inutile;**
- **collaborer activement avec les organismes de réglementation des services financiers et autres intervenants afin de nous adapter aux changements qui surviennent sur le marché financier.**

Initiatives stratégiques

Afin de réaliser nos priorités stratégiques, nous collaborerons pendant les trois prochaines années avec les intervenants afin d'entreprendre ou de poursuivre les initiatives suivantes :

Aider les consommateurs à prendre des décisions informées :

- Mettre au point des documents d'information conviviaux pour le consommateur sur les contrats individuels à capital variable (CICV) et d'autres produits d'assurance et en faciliter la mise en œuvre.
- Examiner l'utilisation des communications et des opérations électroniques au sein du secteur des assurances pour cerner les risques pour les consommateurs, les lacunes en matière de réglementation et les obstacles législatifs et réglementaires qui empêchent le secteur d'offrir des produits par voie électronique, et trouver des solutions.

Faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'une réglementation harmonisée

- Cerner les problèmes concernant les processus de vente et de sinistre relativement à la vente accessoire d'assurance, mettre au point des solutions pour résoudre ces problèmes et en faciliter la mise en œuvre.
- Passer en revue les diverses définitions de termes comme « entreprise d'assurance », « sollicitation » et « assurances non autorisées » pour cerner les risques pour les consommateurs, les lacunes en matière de réglementation et les obstacles législatifs et réglementaires auxquels le secteur fait face en raison des différences de définitions, et trouver des solutions.

Éliminer le fardeau réglementaire inutile

- Mettre au point un cadre de travail pour la réglementation des pratiques de l'industrie axée sur le risque et un système national de déclaration des plaintes et en faciliter la mise en œuvre.
- Encourager les efforts du secteur dans l'élaboration et la mise en œuvre de saines pratiques de gouvernance, de normes et de lignes directrices.
- Entreprendre un examen du système de procuration et d'engagement (PE).

Collaborer activement avec les organismes de réglementation des services financiers et autres intervenants afin de nous adapter aux changements qui surviennent sur le marché financier :

- Achever les initiatives entreprises avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier pour améliorer les exigences de divulgation aux points de vente à l'égard des CICV et des fonds communs de placement et passer en revue les normes de délivrance de permis aux intermédiaires qui vendent à la fois des CICV et des fonds communs de placement.
- Passer en revue avec CISRO la réglementation de la gestion des agences générales, des agences d'assurance collective à adhésion facultative et des experts en sinistres pour cerner les risques pour les consommateurs, les lacunes en matière de réglementation et les obstacles législatifs et réglementaires et trouver des solutions.
- Collaborer avec le Bureau du surintendant des institutions financières du gouvernement fédéral pour partager des renseignements sur la formation et les normes techniques à l'intérieur du cadre de travail sur la solvabilité, les changements que connaît le marché de l'assurance, les problèmes émergents critiques et les questions relatives aux crimes financiers et à l'application de la loi en contexte interjuridictionnel.

Responsabilités courantes du CCRRA

Dans le cadre de notre collaboration active avec les organismes de réglementation des services financiers et autres intervenants en vue de réagir aux changements sur le marché des services financiers, nous sommes l'un des trois organismes fondateurs du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. Nous offrons un apport important à toutes les initiatives stratégiques du Forum conjoint énoncées dans son plan stratégique (accessible sur son site Web www.jointforum.ca).

En outre, nous travaillons régulièrement en étroite collaboration avec CISRO sur des sujets d'intérêt commun.

Nous poursuivons également notre mission et notre vision en assurant un traitement pancanadien harmonisé des points énumérés ci-dessous.

Problèmes émergents

Par l'entremise du CCRRA, les territoires de compétence membres partagent des renseignements sur les problèmes émergents et préparent des réponses coordonnées aux questions qui touchent plusieurs territoires de compétence.

Réponses à Assuris et à la SIMA concernant la réglementation

En conformité avec les règlements de gouvernance tant d'Assuris que de la SIMA, les sociétés d'indemnisation des assureurs-vie et des assureurs IARD respectivement, tout organisme de réglementation peut refuser une proposition de modification du règlement, mais doit communiquer ses objections dans un délai raisonnable. Notre comité conjoint (Assuris-SIMA) s'assure d'examiner tous ces changements en temps opportun et de communiquer à tous les organismes de réglementation les renseignements nécessaires pour prendre les décisions qui s'imposent.

Le comité informe également Assuris et la SIMA de tous les changements souhaités de leur part.

Liaison avec l'Association des assureurs

Notre Comité directeur de l'Association des assureurs a été mis sur pied pour simplifier les communications entre les organismes de réglementation et l'Association des assureurs, le fournisseur d'assurance automobile aux conducteurs incapables d'obtenir ce type d'assurance par l'entremise du marché de l'assurance volontaire.

Formulaires et directives

Nous conservons les modèles des formulaires et des directives de demandes annuels et provisoires pour l'assurance de dommages (P&C1 et P&C2) et l'assurance-vie (formulaires Life1 et Life2) exigés de chaque assureur accrédité au Canada. Le Comité des formulaires est responsable de la mise à jour des formulaires au fur et à mesure des besoins.

Tests d'évaluation du capital minimum

Nous nous assurons que les tests d'évaluation du capital minimum demeurent un critère d'évaluation du risque adéquat pour le secteur des assurances de dommages et nous en recommandons la mise au point lorsque cela s'avère nécessaire. Par exemple, les changements apportés aux règles comptables peuvent entraîner une modification des tests d'évaluation du capital minimum.

Procurations et engagements (PE)

Le secrétariat du CCRRA tient à jour la logithèque de référence des procurations et engagements déposés par les sociétés d'assurance de toute l'Amérique du Nord et y donne accès. Grâce à ce système, les assureurs qui déposent des procurations et engagements en rapport avec l'assurance automobile privée n'ont pas besoin de déposer ce document dans chaque province ou territoire que le titulaire de police est susceptible de visiter.

Suivi international

Le secrétariat du CCRRA surveille les initiatives de la National Association of Insurance Commissioners, de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance et autres organismes de réglementation et organismes internationaux, de manière à tenir nos membres à jour sur les nouveautés dans le marché des services financiers.