

Communiqué de presse de CCRRA

Les responsables de la réglementation posent les balises pour une meilleure protection des titulaires de polices d'assurance

TORONTO (Le 9 juin 2000) - Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a adopté aujourd'hui un énoncé de principes à l'égard de la protection des consommateurs posant ainsi les balises d'une meilleure protection des titulaires de polices d'assurance.

Intitulé *Principes régissant la protection des consommateurs*, cet énoncé a pour objet d'être la norme de référence par excellence qui s'appliquera à tous les projets du CCRRA touchant la protection des consommateurs. Les principes traitent entre autres de l'information que les compagnies et leurs représentants doivent fournir aux titulaires de polices ainsi que de l'importance de rédiger des contrats d'assurance dans un langage clair et explicite.

« Grâce à la mise en place de cette nouvelle norme, les titulaires de polices actuels et futurs peuvent espérer une bien meilleure protection lorsqu'ils font affaire avec des compagnies d'assurance et des intermédiaires, » a déclaré Winston Morris, président du CCRRA et surintendant des assurances de Terre-Neuve et du Labrador. « Les organismes de réglementation à l'échelle du pays ont adopté ce cadre de travail pour la protection des consommateurs. Tous nos projets seront dorénavant évalués en référence à ces principes. »

En adoptant cet énoncé, le CCRRA a donc balisé la préparation de son programme de protection des consommateurs, l'une des trois principales priorités dans le cadre de son premier plan stratégique. Le CCRRA entreprend actuellement des projets ayant trait à ses autres priorités, à savoir, les communications et une meilleure collaboration parmi les responsables de la réglementation.

- 30 -

Relations avec les médias : Winston Morris
(709) 729-2571

Personne-ressource : Jacques Henrichon
(418) 528-9140

FICHES DE RENSEIGNEMENTS

À propos des cinq principes régissant la protection des consommateurs

L'appui du CCRRA aux cinq principes régissant la protection des consommateurs le 9 juin 2000 donne naissance à une norme générique et de haut niveau constituant la base des projets du CCRRA dans le domaine de la protection des consommateurs. Elle offre également un point de repère permettant d'évaluer les initiatives du CCRA sur la protection des consommateurs.

Premier principe régissant la protection des consommateurs : Information à fournir

Le consommateur peut espérer :

- un exposé complet, clair et véridique sur les produits et services.
- une information complète quand il décide de souscrire une assurance, notamment le nom de l'entité avec laquelle il signe un contrat.
- des contrats rédigés dans un langage clair et explicite.

Deuxième principe régissant la protection des consommateurs : des intermédiaires bien renseignés et intègres

Le consommateur peut espérer :

- des renseignements concernant l'entité qui répond des actes du vendeur lors d'une opération de vente.
- des intermédiaires dont les compétences sont bien supérieures à la norme minimale.
- des intermédiaires qui sont engagés à perfectionner leurs connaissances et habiletés en suivant une formation professionnelle continue.
- des intermédiaires et des compagnies d'assurance qui adoptent de façon manifeste des normes professionnelles consistantes dans leurs pratiques commerciales et qui font preuve d'intégrité et d'une conduite exemplaire.

**Troisième principe régissant la protection des consommateurs :
Éducation des consommateurs**

Le consommateur peut espérer :

- obtenir suffisamment de renseignements clairs et faciles à se procurer pour être bien informé sur sa couverture d'assurance.

**Quatrième principe régissant la protection des consommateurs :
Recours des consommateurs**

Le consommateur peut espérer :

- une protection contre les pratiques de vente trompeuses et déloyales.
- des renseignements facilement accessibles sur la façon de chercher une réparation, y compris demander réparation, pour des problèmes liés aux interactions avec des compagnies d'assurance ou des intermédiaires.
- une étude rapide et peu coûteuse des problèmes, effectuée de façon impartiale et équilibrée.

**Cinquième principe régissant la protection des consommateurs : des
responsables de la réglementation efficaces**

Le consommateur peut espérer :

- des responsables de la réglementation justes et efficaces qui enquêteront sur les plaintes et feront cesser les conduites illicites ou contraires à la morale ainsi que les pratiques abusives parmi les compagnies d'assurance et les intermédiaires.
- des responsables de la réglementation qui, sur demande, l'informeront sur les options permettant de faire redresser un tort, de se faire dédommager d'une perte ou de demander réparation.
- la protection de leurs renseignements personnels.
- un système de réglementation qui favorise une industrie stable et solvable.

À propos du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)

- Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) est une association interjuridictionnelle regroupant des organismes de réglementation d'assurance. Il a pour mandat de faciliter et de promouvoir un système de réglementation canadien qui veille efficacement aux intérêts du public. Le CCRRA collabore avec d'autres organismes de réglementation des services financiers en vue d'assurer une meilleure protection des consommateurs et d'harmoniser les politiques et la réglementation d'assurance dans les juridictions de tout le pays.
- Le président du CCRRA est Winston Morris, sous-ministre adjoint des affaires commerciales et des entreprises de Terre-Neuve et du Labrador. Avant d'être nommé à ce poste en 1995, M. Morris assumait la fonction de directeur de la gestion de la dette au ministère des Finances de cette province.
- Le premier plan stratégique du CCRRA décrit sa vision pour les cinq prochaines années, définissant des priorités et des objectifs d'amélioration en matière de protection des consommateurs, de communication et de collaboration interjuridictionnelle. Par exemple, le CCRRA œuvrera à la création et à la rationalisation d'un ensemble de catégories d'assurance acceptables à l'échelle nationale et facilitera la mise au point de nouveaux produits pour l'industrie tels que l'assurance perte d'emploi. Un autre objectif consistera à examiner diverses options de règlement des différends des consommateurs sur l'assurance sans avoir recours aux tribunaux, options qui seront subventionnées par l'industrie.
- Pour atteindre ces objectifs, le CCRRA met en place un secrétariat permanent comptant un directeur de politiques et un coordonnateur administratif à temps partiel. Le secrétariat offrira, d'une part, du soutien à la recherche et à la gestion des projets et, d'autre part, du soutien technique et administratif. Ce secrétariat relèvera du président du CCRRA. Il devrait être pleinement opérationnel ce mois-ci.

Voici quelques événements ayant marqué l'histoire récente du CCRA :

- Septembre 1999 : début des consultations avec l'industrie pour l'établissement d'un seul test de capital harmonisé minimal que tous les responsables de la réglementation pourraient adopter pour s'assurer que les assureurs IARD satisfont aux normes en matière de suffisance du capital.

CCRA

Octobre 1999 : lancement d'un projet visant à améliorer les renseignements fournis aux consommateurs lors de l'achat de produits d'assurance-vie.

- 30 -

Le 9 juin 2000

Conseil
canadien
des responsables
de la réglementation
d'assurance

Canadian
Council of
Insurance
Regulators