

*CCIR*

Canadian  
Council of  
Insurance  
Regulators

Conseil  
canadien  
des responsables  
de la réglementation  
d'assurance

**PRINCIPES RÉGISSANT LA PROTECTION  
DES CONSOMMATEURS**

**Le 9 juin 2000**

## **PRINCIPES RÉGISSANT LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS**

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), d'une part, coordonne l'élaboration d'une réglementation et d'une politique harmonisées en matière d'assurance et, d'autre part, collaborent avec d'autres autorités de réglementation des services financiers à l'amélioration de la protection des consommateurs. Les principes régissant la protection des consommateurs visent à offrir une norme générique et de haut niveau servant de base aux projets du CCRRA dans le cadre de la protection des consommateurs. Cette norme offrira également un point de repère permettant d'évaluer les initiatives du CCRRA sur 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.

### ***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 assureurs qui adoptent d'une façon manifeste des normes professionnelles consistantes dans leurs pratiques commerciales et qui font preuve d'intégrité et d'une conduite exemplaire.

### ***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.

### ***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 assureurs ou des intermédiaires.
- une étude rapide et peu coûteuse des problèmes, effectuée de façon impartiale et équilibrée.

### ***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 assureurs 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.

G:\ECARTER\WPDOCWEBSITE\ccirprinc-fr.wpd