



COMMUNIQUÉ

Pour publication immédiate
assurance

Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance
Organismes canadiens de réglementation en

Le CCRRA et les OCRA publient une nouvelle directive sur le traitement équitable des clients

Le 27 septembre 2018

TORONTO – Aujourd'hui, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont publié conjointement une directive exposant leurs attentes globales envers les assureurs et les intermédiaires quant à la conduite des activités d'assurance et le traitement équitable des clients.

Fondée sur des principes, cette directive procure aux assureurs et aux intermédiaires la latitude nécessaire pour établir la meilleure façon d'obtenir les résultats attendus pour le client selon la nature, l'ampleur et la complexité de leurs activités. Elle se démarque du fait qu'elle s'adresse à tous les participants au marché de l'assurance interagissant avec les clients.

Bien qu'inspirée des normes internationales en matière de réglementation d'assurance élaborées par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance, elle a été adaptée aux particularités du marché canadien de l'assurance. Comme chaque territoire du Canada possède sa propre approche réglementaire relative à la conduite des activités, fondée sur sa culture, ses traditions et son régime juridique, le CCRRA et les OCRA ont consulté leurs autres organismes de réglementation partenaires et les intervenants du secteur afin d'harmoniser davantage la réglementation et la supervision tout en améliorant la protection des consommateurs.

La publication conjointe d'une directive est un autre témoignage de la collaboration accrue des organismes canadiens de réglementation en assurance et de la reconnaissance qu'ils accordent de plus en plus aux normes d'assurance internationales.

Les organismes de réglementation en assurance et les participants au marché de l'assurance conviennent que le traitement équitable des clients est essentiel. « Le traitement équitable des clients revêt une importance primordiale pour les autorités d'encadrement des services financiers au Canada et à l'étranger. Cette directive conjointe confirme que les organismes de réglementation partenaires et les intervenants du secteur peuvent collaborer à l'atteinte d'objectifs communs dans le secteur de l'assurance », a déclaré Patrick Déry, président du CCRRA.

« En tant qu'organismes de réglementation en assurance, nous avons pour mandat de nous assurer que tous les participants au marché s'intéressent tout particulièrement au traitement équitable des clients. Ce document expose les principes clés que nous nous attendons à ce qu'ils incorporent à leurs pratiques quotidiennes », a affirmé Ron Fullan, président des OCRA.

À propos du CCRRA :

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance est une association pancanadienne regroupant les organismes de réglementation des assurances ayant vu le jour en 1914. Il a pour mandat d'améliorer la supervision et la réglementation des assurances dans l'intérêt du public et de favoriser la coopération en matière de supervision et de partage d'information entre les organismes de réglementation.

À propos des OCRA :

Les Organismes canadiens de réglementation en assurance sont un groupe intergouvernemental qui a pour mandat l'élaboration de normes permettant d'uniformiser les compétences et les pratiques des intermédiaires du domaine des assurances de biens et de personnes. Ils s'efforcent entre autres de s'exprimer d'une même voix en ce qui concerne les enjeux ayant un intérêt pour les autres organismes de réglementation des services financiers, les consommateurs et les intermédiaires.

Personnes-ressources :

Sylvain Théberge
(médias francophones - Montréal)
514 940-2176
1 877 525-0337, poste 2341

Malon Edwards
(médias anglophones - Toronto)
416 590-7536