

Janvier 2026

Rapport consolidé des observations, recommandations et bonnes pratiques

Mandat de surveillance concertée
du CCRRA sur l'encadrement et la
supervision exercés par les assureurs
sur leurs réseaux de distribution



Table des matières

Sommaire exécutif	3
Introduction	4
Mise en contexte	4
Portée des travaux	4
Observations, recommandations et bonnes pratiques consolidées sur l'encadrement et la supervision exercés par les assureurs sur leurs réseaux de distribution	6
1. Sélection des distributeurs et des représentants	6
1.1 Sélection des distributeurs et des représentants exécutée par l'assureur	7
1.2 Attentes de l'assureur envers les distributeurs en matière de sélection des représentants et mécanismes de contrôle	8
2. Implication du conseil d'administration dans la gestion des mécanismes incitatifs	10
3. Traitement des conflits d'intérêts	11
3.1 Mesures mises en place par l'assureur visant le traitement des conflits d'intérêts	11
3.2 Attentes de l'assureur en matière de traitement des conflits d'intérêts et mécanismes de contrôle	12
4. Formation	13
4.1 Formations développées par l'assureur	14
4.2 Attentes des assureurs en matière de formation et mécanismes de contrôle	14
5. Supervision et contrôle de la distribution, des distributeurs et des représentants	16
5.1 Supervision des distributeurs et des représentants exécutée par l'assureur	16
5.2 Attentes de l'assureur envers les distributeurs en matière de supervision des représentants et mécanismes de contrôle	18
Conclusion et prochaines étapes	21
Annexes	22

Sommaire exécutif

Les membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance ont effectué un mandat de surveillance concertée visant l'encadrement et la supervision exercés par les assureurs sur leurs réseaux de distribution. Ce mandat a été exécuté en raison de lacunes identifiées lors de précédents travaux de surveillance concertée et de tendances mises en évidence par les données collectées aux déclarations annuelles sur les pratiques commerciales de 2021 à 2024.

Les travaux réalisés dans le cadre du présent mandat ont révélé qu'une majorité des enjeux identifiés étaient attribuables au manque de robustesse dans l'encadrement et la supervision exercés par les assureurs sur leurs réseaux de distribution indépendants.

Les travaux ont également révélé que des enjeux en matière de sélection des distributeurs et des représentants de même qu'en matière de supervision et de contrôle de la distribution, des distributeurs et des représentants étaient présents chez une grande majorité des assureurs visés par le mandat.

Ainsi, l'objectif poursuivi par le présent rapport est de partager une multitude de bonnes pratiques avec l'ensemble des assureurs, afin qu'ils puissent faire du traitement équitable des clients un élément central de l'encadrement et de la supervision de leurs réseaux de distribution.

Introduction

Les membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (le « CCRRA ») se sont dotés, en novembre 2015, d'un [Cadre de supervision concertée de la conduite sur le marché au Canada](#) (le « Cadre »), établi à la suite de l'adoption d'un protocole d'entente sur la coopération et l'échange d'information. Conformément à ce cadre, les régulateurs membres du comité de supervision concertée du CCRRA ont mené des interventions de surveillance conjointes relatives aux pratiques commerciales et au traitement équitable des clients (le « TEC ») chez les assureurs.

Ces interventions ont été effectuées conformément à la législation respective des membres participants et aux meilleures pratiques, dont la directive [Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients](#), publiée par le CCRRA en septembre 2018.

Mise en contexte

Les membres du CCRRA ont effectué le mandat de surveillance concertée visant l'encadrement et la supervision exercés par les assureurs sur leurs réseaux de distribution (le « Mandat ») en raison de lacunes identifiées lors de précédents travaux de surveillance concertée auprès d'assureurs et des tendances mises en évidence par les données collectées aux déclarations annuelles sur les pratiques commerciales des quatre dernières années.

Entre décembre 2021 et mars 2024, les membres du CCRRA avaient procédé à plusieurs exercices de surveillance concertée auprès d'assureurs, lesquels ont permis de relever des pratiques commerciales inadéquates résultant de lacunes dans les modèles d'affaires et les opérations, principalement dans les réseaux de distribution indépendants.

La décision de procéder au Mandat a également été motivée par la croissance, depuis plusieurs années, du recours aux réseaux de distribution indépendants, autant dans le secteur de l'assurance de personnes que dans celui de l'assurance de dommages. Cette croissance dans le marché des réseaux indépendants s'inscrivait dans un contexte où les assureurs réalisaient, durant cette période, significativement moins d'audits et d'examens relatifs au TEC dans ce marché que dans celui des réseaux directs et exclusifs. Elle coïncidait également avec un nombre croissant de plaintes en assurance de personnes depuis 2022. Finalement, les assureurs œuvrant dans le secteur de l'assurance de personnes ont versé des commissions par rapport aux primes plus élevées aux réseaux de distribution indépendants qu'aux réseaux directs ou exclusifs¹.

Portée des travaux

En juin 2024, les membres du CCRRA ont transmis un questionnaire à 19 assureurs détenant des droits d'exercice en assurance de personnes ou en assurance de dommages, sur l'un ou plusieurs territoires des régulateurs participants. Ces assureurs ont été ciblés en fonction de leur nature, de leur taille et de la complexité de leurs activités. Le questionnaire avait pour objectif d'évaluer le respect des attentes du CCRRA et la mise en place de saines pratiques commerciales par les assureurs, notamment quant à l'encadrement et la supervision de leurs réseaux de distribution directs, exclusifs et/ou indépendants.

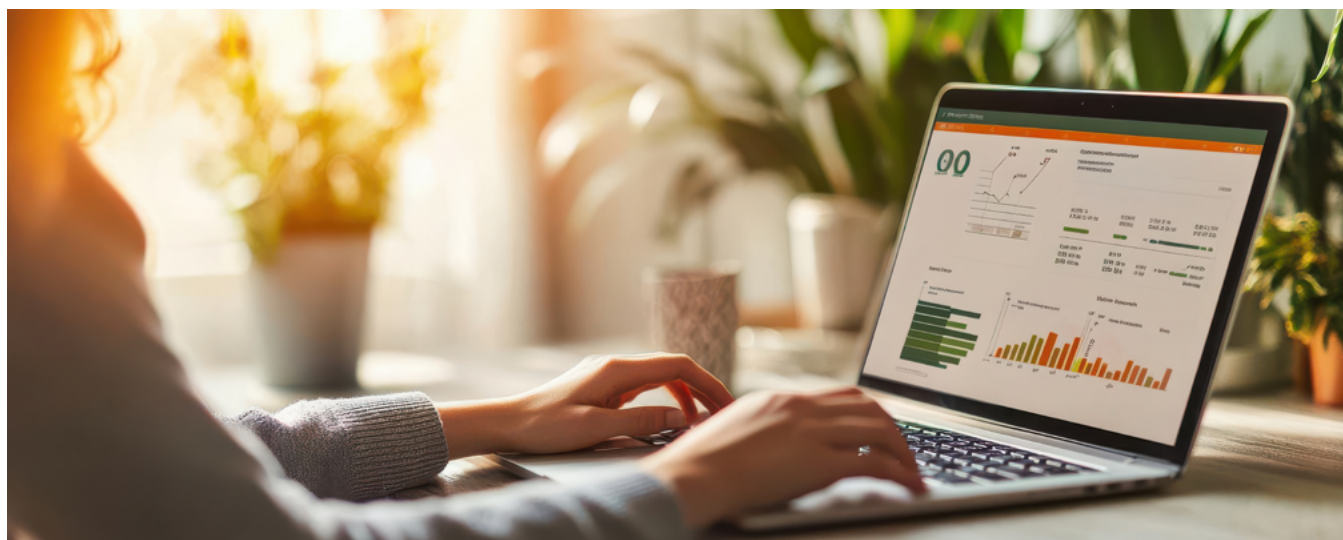
¹ [Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2024 – Rapport public](#)

Suivant l'exécution des travaux, les régulateurs participants ont rédigé des rapports de surveillance confidentiels et les ont transmis aux différents assureurs visés. Ensuite, les assureurs concernés ont été tenus de soumettre des plans d'action conformes aux calendriers établis, le cas échéant, en vue de mettre en œuvre les mesures correctives requises afin de se conformer pleinement aux recommandations énoncées dans les rapports.

Les travaux portaient sur les éléments suivants :

- La sélection des distributeurs et des représentants :
 - La sélection des distributeurs;
 - La sélection des employés;
 - Les attentes de l'assureur à l'égard des distributeurs quant à la sélection des représentants;
- L'implication du conseil d'administration dans la gestion des mécanismes incitatifs;
- Le traitement des conflits d'intérêts;
- La formation :
 - La formation développée par l'assureur,
 - Les attentes de l'assureur en matière de formation développée par les distributeurs;
- La supervision et le contrôle de la distribution, des distributeurs et des représentants
 - Le choix du type de réseau de distribution,
 - La supervision et le contrôle des distributeurs par l'assureur,
 - La supervision et le contrôle des représentants par l'assureur,
 - Les attentes de l'assureur en matière de supervision et de contrôle des représentants.

Le présent rapport a pour but de partager les observations, les recommandations et les bonnes pratiques découlant des travaux de surveillance concertée menés par les membres du CCRRA quant à l'encadrement et la supervision exercés par les assureurs sur leurs réseaux de distribution. Les membres du CCRRA invitent tous les assureurs à prendre connaissance de ce rapport ainsi que de tout autre constat ou recommandation que le CCRRA ou ses membres rendent publics, afin de les intégrer de façon proactive, lorsque applicables, aux activités de tous leurs secteurs d'affaires, en y apportant les adaptations appropriées.



Observations, recommandations et bonnes pratiques consolidées sur l'encadrement et la supervision exercés par les assureurs sur leurs réseaux de distribution

1. Sélection des distributeurs et des représentants

Attentes

Conformément à la directive *Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* du CCRRA² (la « Directive »), les assureurs doivent notamment :

- « se doter de systèmes et de contrôles efficaces et communiquer des stratégies claires de sélection et de gestion d'ententes avec les intermédiaires dans le cadre de leur plan de distribution global;
- mener des contrôles diligents lors de la sélection des intermédiaires pour évaluer, entre autres, si ceux-ci sont autorisés et possèdent les connaissances et la capacité voulues pour mener des activités d'assurance, et s'ils disposent de politiques et de procédures de gouvernance appropriées relativement au traitement équitable des clients;
- conclure des ententes écrites sur leurs relations d'affaires, pour préciser leurs rôles respectifs et faciliter l'atteinte des résultats attendus en matière de traitement équitable des clients;
- une fois que les contrats sont conclus, les gérer de façon à ce que les intermédiaires continuent d'être autorisés, demeurent aptes à faire affaire avec eux et remplissent les conditions prévues à leur contrat »;
- s'assurer que « des mesures appropriées sont prises pour veiller à ce que les employés et les représentants respectent des normes d'éthique et d'intégrité élevées, et ce, dès l'embauche ».

Observations

Les membres du CCRRA ont constaté que plusieurs des assureurs visés par le présent Mandat disposaient d'une stratégie ou d'un processus en lien avec la sélection des réseaux de distribution. Ces stratégies et processus tenaient compte de facteurs tels que la volonté des assureurs d'étendre leur réseau, les exigences en matière d'inscription et d'autorisations ainsi que la convenance des produits pour des réseaux de distribution spécifiques.

Les membres du CCRRA ont constaté que certains assureurs avaient choisi non seulement de sélectionner leurs distributeurs, mais également de sélectionner eux-mêmes l'ensemble des représentants autorisés à distribuer leurs produits, à la fois dans leurs réseaux directs et exclusifs et dans leurs réseaux indépendants.

D'autres assureurs, quant à eux, ont fait le choix de sélectionner leurs distributeurs et d'énoncer leurs attentes à ces derniers relativement à la sélection des représentants qui étaient autorisés à offrir leurs produits.

Bien que ces deux choix soient acceptables, les assureurs doivent veiller au respect de l'obligation qui leur incombe de traiter équitablement les clients, obligation qui subsiste bien qu'il puisse y avoir des intermédiaires qui interviennent dans l'offre des produits.

² Directive [Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients du CCRRA](#)

1.1 Sélection des distributeurs et des représentants exécutée par l'assureur

Les membres du CCRRA ont constaté que, bien que plusieurs assureurs disposaient de processus de sélection des distributeurs et de sélection des représentants autorisés à offrir leurs produits, ces processus n'étaient pas toujours adéquatement documentés et formalisés. Lorsque les processus étaient formalisés, ils n'étaient généralement pas suffisamment détaillés ou ne comportaient que peu ou pas de critères de sélection relatifs au TEC. De plus, certains assureurs disposaient de processus de sélection basés uniquement sur des critères de performance comme les volumes de ventes.

Ainsi, les assureurs n'étaient pas en mesure d'obtenir l'assurance raisonnable que les distributeurs et les représentants offrant leurs produits disposaient des capacités nécessaires pour assurer le TEC. Dans ce contexte, les assureurs devraient mettre en œuvre et documenter des critères de sélection en lien avec le TEC.

Toutefois, il convient de mettre en évidence les bonnes pratiques qui ont été constatées, permettant d'assurer une sélection adéquate des distributeurs, notamment

- La mise en place de politiques et de processus formalisés établissant les rôles et responsabilités en matière de sélection des distributeurs, incluant les critères d'évaluation à appliquer, dont des critères relatifs au TEC;
- La mise en place de processus formalisés visant l'émission de conditions avant toute mise sous contrat;
- La mise en place de processus formalisés suivant l'émission de recommandations auprès de distributeurs, permettant d'assurer le suivi du déploiement des mesures correctives demandées avant la mise sous contrat;
- La mise en place de questionnaires de sélection permettant l'obtention d'information relative :
 - au cadre de conformité du distributeur, incluant l'organigramme associé à ce cadre;
 - aux ententes d'impartition pouvant avoir un impact sur les clients;
 - au code d'éthique ou de déontologie applicable aux employés et aux représentants;
 - à la politique sur le TEC;
 - aux politiques et procédures applicables à la sélection des représentants;
 - aux politiques et procédures applicables à la supervision et au contrôle des représentants par les distributeurs, incluant les mécanismes de recommandations et de suivi de ces dernières;
 - à la politique sur le traitement des plaintes;
 - au processus permettant d'aviser l'assureur des plaintes et insatisfactions pertinentes visant ses produits et leur distribution;
 - aux outils de formation des représentants visant le TEC, les produits de l'assureur et leur distribution;
 - à la politique et au processus de traitement des conflits d'intérêts;
 - aux mesures disciplinaires prises envers des représentants;
 - à la réputation du distributeur.
- La mise en place de mécanismes de contrôle périodiques visant à s'assurer que les distributeurs continuent de satisfaire les différents critères appliqués à leur sélection tout au long de la durée de la relation d'affaires entre l'assureur et ses distributeurs.

Des bonnes pratiques ont également été identifiées en lien avec les processus de sélection des représentants, notamment :

- La mise en place de politiques et de processus formalisés, établissant les rôles et responsabilités en matière de sélection des représentants, incluant les critères d'évaluation à appliquer, dont des critères relatifs au TEC;
- La mise en place de processus formalisés visant l'émission et le suivi des recommandations avant toute mise sous contrat ou octroi de l'autorisation d'offrir les produits de l'assureur;
- La mise en place de mécanismes de contrôle périodiques visant à s'assurer que les représentants continuent de satisfaire les différents critères appliqués à leur sélection tant et aussi longtemps qu'ils étaient autorisés à offrir les produits de l'assureur.

1.2 Attentes de l'assureur envers les distributeurs en matière de sélection des représentants et mécanismes de contrôle

Attentes de l'assureur envers les distributeurs en matière de sélection des représentants

Certains assureurs avaient choisi d'exprimer leurs attentes en matière de sélection des représentants directement auprès des distributeurs de leurs réseaux indépendants. Certains assureurs exigeaient des distributeurs qu'ils obtiennent leur consentement avant que tout représentant soit autorisé à offrir leurs produits, alors que d'autres ont fait le choix de mettre en place des mécanismes de contrôle alternatifs.

Quelle que soit l'approche retenue, il convient de rappeler que les assureurs demeurent responsables d'obtenir l'assurance raisonnable que les représentants autorisés à offrir leurs produits possèdent les connaissances et la capacité nécessaires afin d'assurer le TEC.

Certains exemples de bonnes pratiques ont été identifiés :

- Les attentes de certains assureurs étaient explicitement formalisées aux contrats avec les distributeurs, détaillant les critères de sélection minimaux que les assureurs désiraient ainsi voir appliquer;
- Certains contrats entre les assureurs et leurs distributeurs énonçaient clairement les rôles et responsabilités en matière de sélection des représentants;
- Certains assureurs ont opté pour des contrats tripartites entre eux-mêmes, les distributeurs et les représentants autorisés à offrir leurs produits, dans lesquels leurs attentes étaient formalisées;
- Certains assureurs ont formalisé des attentes par lesquelles des outils et documents spécifiques devaient être utilisés au sein des processus de recrutement.

Mécanismes de contrôle

Les membres du CCRRA ont constaté que certains assureurs avaient mis en place des mécanismes de contrôle visant à obtenir l'assurance raisonnable que leurs attentes étaient satisfaites en matière de sélection des représentants autorisés à distribuer leurs produits. Cependant, le manque de robustesse de certains mécanismes empêchait les assureurs d'atteindre pleinement les objectifs recherchés.

Des mécanismes ont toutefois été identifiés à titre de bonnes pratiques :

- La mise en place d'un processus de vérification diligente aléatoire suivant la sélection des représentants par les distributeurs;
- La mise en place d'un processus de déclaration annuelle des distributeurs, incluant des questions relatives aux mécanismes, aux politiques et aux processus visant la sélection des représentants;
- La mise en place d'un processus de vérification ou d'audit sur le terrain visant notamment à évaluer l'opérationnalisation des politiques et des processus des distributeurs en matière de sélection des représentants;
- La mise en place de processus formalisés de reddition visant l'application des processus de sélection des représentants par les distributeurs;
- L'attribution aux distributeurs des modèles d'outils, de politiques ou de processus visant la sélection des représentants.

Certains assureurs avaient mis en place une combinaison de ces mécanismes, veillant ainsi à établir des contrôles robustes visant à s'assurer que leurs attentes étaient satisfaites en matière de sélection des représentants.

Principales recommandations émises aux assureurs visés en lien avec la sélection des distributeurs et des représentants

- Formaliser et mettre en œuvre des processus de sélection des distributeurs et/ou des représentants qui définissent les rôles et responsabilités et qui incluent des critères relatifs au TEC;
- Communiquer et documenter formellement leurs attentes aux distributeurs en matière de sélection des représentants autorisés à offrir leurs produits;
- Formaliser et mettre en œuvre des mécanismes visant à obtenir une assurance raisonnable que leurs attentes en matière de sélection des représentants sont adéquatement satisfaites.

2. Implication du conseil d'administration dans la gestion des mécanismes incitatifs

Attentes

Conformément à la Directive, il est attendu que « le traitement équitable des clients constitue un aspect fondamental de la gouvernance et de la culture d'entreprise des assureurs ».

La Directive souligne également que « la responsabilité globale du traitement équitable des clients incombe au conseil ou à la haute direction, qui élaborent, approuvent et mettent en œuvre des politiques et des procédures à cette fin, et contrôlent leur respect ».

Finalement, l'assureur doit s'assurer que « les efforts déployés pour traiter équitablement les clients sont pris en compte dans la rémunération, les stratégies de récompense et l'évaluation du rendement ».

Observations

Les membres du CCRRA ont constaté que la plupart des assureurs visés avaient adéquatement défini et formalisé les rôles et les responsabilités de leur conseil d'administration (le « CA ») ou de l'un de ses comités en matière de traitement équitable des clients au sein des programmes de rémunération, de gestion de la performance et de mécanismes incitatifs. L'engagement de l'ensemble des paliers et processus organisationnels, en commençant par le CA et ses comités, permet l'instauration d'une culture axée sur le TEC.

Notons que parmi les bonnes pratiques identifiées, les membres du CCRRA ont observé la formalisation de rôles et responsabilités en matière de rémunération, de gestion de la performance et de mécanismes incitatifs, dont :

- l'évaluation des risques associés à chaque mécanisme incitatif avant son déploiement;
- la révision périodique des structures de rémunération et de gestion du rendement, afin d'évaluer l'impact pour les clients;
- la mise en place de mesures correctives lorsque celles-ci s'avèrent nécessaires suivant l'évaluation ou la révision des mécanismes incitatifs;
- l'adoption de politiques et de processus qui tiennent compte du TEC dans l'établissement de programmes de rémunération;
- la reddition spécifique aux incitatifs, brossant un portrait des incitatifs et des risques associés.

Chez certains assureurs, ces rôles et responsabilités ont été attribués à certains des comités suivants :

- Comité sur la rémunération ou la gestion des incitatifs;
- Comité de gestion des risques;
- Comité de conformité;
- Comité de gouvernance;
- Comité sur le TEC ou sur les saines pratiques commerciales.

Principale recommandation émise aux assureurs visés en lien avec l'implication du conseil d'administration dans la gestion des mécanismes incitatifs

- Définir et documenter les rôles et responsabilités du conseil d'administration ou de l'un de ses comités en matière de traitement équitable des clients au sein des programmes incitatifs.

3. Traitement des conflits d'intérêts

Attentes

Selon la Directive, l'assureur doit s'assurer « que tout conflit d'intérêts réel ou potentiel soit évité ou géré adéquatement et n'ait aucune incidence sur le traitement équitable des clients ».

À cet effet, l'assureur doit notamment « s'assurer que chaque situation est évaluée dans une perspective large qui englobe les interactions entre toutes les parties concernées, des assureurs aux intermédiaires, afin d'avoir un système viable, dans son ensemble, qui règlera les conflits d'intérêts de façon appropriée ».

L'assureur doit aussi « prendre toutes les mesures raisonnables pour repérer et éviter ou gérer les conflits d'intérêts, et les communiquer au moyen de politiques et de procédures appropriées ».

Observations

Les membres du CCRRA ont constaté que plusieurs assureurs avaient mis en place des politiques, processus et mécanismes liés au traitement des conflits d'intérêts et visant à assurer le TEC. Cependant, il a aussi été relevé que certains assureurs n'avaient pas clairement identifié ou communiqué leurs attentes à leurs réseaux de distribution, notamment auprès des réseaux indépendants, en matière de gestion des conflits d'intérêts. De plus, bien que certains d'entre eux avaient identifié et communiqué leurs attentes en cette matière, les mécanismes de contrôle visant à s'assurer qu'elles étaient satisfaites demeuraient, pour certains, déficients. Par conséquent, ces assureurs n'étaient pas en mesure d'obtenir l'assurance raisonnable que leurs attentes en matière de traitement des conflits d'intérêts étaient adéquatement respectées.

3.1 Mesures mises en place par l'assureur visant le traitement des conflits d'intérêts

Lors des travaux, les membres du CCRRA ont relevé que la plupart des assureurs disposaient de politiques en matière de traitement des conflits d'intérêts de même que des codes d'éthique ou de conduite et des directives d'application sur la gestion de tels conflits. Des définitions ou des exemples de conflits d'intérêts réels ou potentiels étaient souvent intégrés à ces documents.

Parmi les bonnes pratiques identifiées, notons :

- L'établissement de principes clairs en matière de rémunération liée à la distribution des produits;
- L'intégration de sections destinées au traitement des conflits d'intérêts au sein des politiques et des codes d'éthique ou de conduite;
- La mise en place d'une politique relative au traitement des conflits d'intérêts, incluant la définition ou des exemples de conflits d'intérêts, de même que les actions à prendre afin d'en assurer un traitement adéquat et les conséquences potentielles à tout manquement;
- L'obligation pour tous les employés de l'assureur et pour les représentants de ses réseaux directs ou exclusifs de :
 - prendre connaissance et d'attester le respect du code de conduite ou d'éthique,
 - déclarer tout conflit d'intérêts réel ou potentiel,
 - suivre une formation sur le traitement des conflits d'intérêts;
- La mise en place d'une ligne de dénonciation confidentielle;
- La mise en place et le suivi d'indicateurs visant :
 - le taux de complétion et de succès des formations sur le traitement des conflits d'intérêts,
 - le nombre de plaintes et insatisfactions reçues des clients en lien avec des conflits d'intérêts réels ou potentiels.

3.2 Attentes de l'assureur en matière de traitement des conflits d'intérêts et mécanismes de contrôle

Communication des attentes des assureurs à leurs réseaux de distribution

Les membres du CCRRA ont constaté que certains assureurs n'identifiaient et ne communiquaient pas clairement leurs attentes en matière de traitement des conflits d'intérêts, notamment à leurs réseaux de distribution indépendants. Toutefois, les membres du CCRRA ont identifié certaines bonnes pratiques, dont :

- l'utilisation de contrats de distribution contenant une section relative au traitement des conflits d'intérêts, au sein de laquelle les rôles et responsabilités de chacun étaient clairement définis;
- l'utilisation de contrats de distribution contenant des annexes identifiant clairement les actions à prendre afin d'assurer le traitement adéquat des conflits d'intérêts de même que les conséquences de tout manquement;
- une exigence pour l'ensemble des réseaux de distribution quant au respect du code d'éthique ou de conduite de l'assureur et un engagement formel à cet effet, renouvelable périodiquement;
- une exigence pour l'ensemble des réseaux de distribution quant au respect de la politique de l'assureur relative au traitement des conflits d'intérêts.

Mécanismes de contrôle

Les travaux ont permis de constater que plusieurs assureurs n'avaient pas mis en place des mécanismes de contrôle leur permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que leurs attentes en matière de traitement des conflits d'intérêts et de TEC étaient respectées. Néanmoins, certaines bonnes pratiques ont été relevées

- La présence d'attestations ou de déclarations périodiques signées par toute personne impliquée dans l'offre des produits de l'assureur, attestant que celle-ci se conforme aux politiques, au code de conduite ou au code d'éthique applicable de même qu'aux directives d'application relatives au traitement des conflits d'intérêts;
- La mise en place d'un processus de déclaration annuelle applicable aux distributeurs, incluant des questions relatives aux mécanismes, aux politiques et aux processus en vigueur chez les distributeurs, permettant de s'assurer d'une saine gestion des conflits d'intérêts réels et potentiels;
- La mise en place d'un processus de vérification ou d'audit sur le terrain visant notamment à évaluer l'opérationnalisation adéquate des politiques et des processus des distributeurs en matière de traitement des conflits d'intérêts;
- La mise en place d'une reddition relative aux incidents liés à des conflits d'intérêts.

Certains assureurs avaient mis en place une combinaison de ces mécanismes, veillant ainsi à établir des contrôles robustes visant à s'assurer que leurs attentes étaient satisfaites en matière de traitement des conflits d'intérêts.

Principales recommandations émises aux assureurs visés en lien avec le traitement des conflits d'intérêts

- Identifier et communiquer plus précisément à leurs distributeurs leurs attentes en matière de gestion des conflits d'intérêts;
- Bonifier les mécanismes de contrôle afin d'obtenir une assurance raisonnable que leurs attentes sont satisfaites en matière de traitement des conflits d'intérêts, assurant ainsi le TEC.

4. Formation

Attentes

Conformément à la Directive, « l'assureur étant l'ultime porteur du risque, il doit traiter équitablement les clients durant le cycle de vie du produit d'assurance. Dans le cadre de la fourniture des produits et des services, il devrait, dès le premier contact avec les clients, prendre un engagement envers ceux-ci et le respecter tout au long du cycle de vie du produit, peu importe le mode de distribution qu'il utilise ».

Ainsi, un assureur doit obtenir, par le biais d'une supervision adéquate, l'assurance raisonnable que l'intervention d'intermédiaires dans l'offre de ses produits ne nuit pas à sa capacité de s'acquitter de son obligation relative au TEC.

Pour atteindre ce résultat, les assureurs sont tenus, notamment :

- de « fournir l'information et la formation pertinentes aux intermédiaires afin de s'assurer qu'ils comprennent le marché cible, notamment de l'information sur le marché cible en question, ainsi que les caractéristiques du produit »;
- d'établir « des programmes de formation continue permettant aux personnes concernées de maintenir un niveau approprié de connaissances sur les sujets suivants : leur secteur d'activité, les caractéristiques et les risques des produits et des services et la documentation connexe [et] les obligations juridiques et réglementaires applicables » pour offrir des conseils de qualité;
- de « conclure des ententes écrites sur leurs relations d'affaires, pour préciser leurs rôles respectifs et faciliter l'atteinte des résultats attendus en matière de traitement équitable des clients »;
- « une fois que les contrats sont conclus, [de] les gérer de façon à ce que les intermédiaires, continuent d'être autorisés, demeurent aptes à faire affaire avec eux et remplissent les conditions prévues à leur contrat ».

Observations

Les membres du CCRRA ont constaté que certains assureurs avaient fait le choix d'interdire le développement de formations portant spécifiquement sur les caractéristiques et les risques des produits de l'assureur par les distributeurs, alors que d'autres permettaient cette pratique. Bien que ces deux choix soient acceptables, les membres du CCRRA s'attendent à ce que les assureurs aient en place des pratiques et des mécanismes leur permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les personnes autorisées à offrir leurs produits détiennent les connaissances requises pour assurer le TEC.



4.1 Formations développées par l'assureur

Les membres du CCRRA ont observé que les assureurs qui développaient le matériel de formation spécifique à leurs produits et qui ne permettaient pas aux distributeurs de développer des formations de ce type, documentaient et formalisaient généralement cette interdiction aux contrats. Toutefois, seuls certains assureurs avaient mis en place des mécanismes de contrôle afin de vérifier périodiquement le respect de cette interdiction.

De plus, plusieurs assureurs n'avaient pas développé et ne rendaient pas disponibles des formations spécifiques au TEC. Certains assureurs avaient intégré quelques éléments relatifs au TEC au sein de différentes formations couvrant un éventail de sujets. Néanmoins, cette pratique ne permettait pas aux assureurs d'obtenir l'assurance raisonnable que les personnes autorisées à offrir leurs produits détenaient un niveau de connaissance approprié garantissant le TEC.

Parmi les bonnes pratiques identifiées en matière de formations développées par les assureurs, notons :

- Clairement identifier aux contrats l'interdiction pour les distributeurs, de développer du matériel de formation spécifique aux caractéristiques, aux risques et aux clientèles ciblées des produits de l'assureur;
- L'intégration, dans des programmes d'audit et des déclarations annuelles de conformité, d'éléments de validation quant au respect des interdictions relatives au développement de formations;
- La mise en place de politiques et de processus formalisés établissant les rôles et les responsabilités des différentes parties prenantes en matière de développement de formations relatives au TEC et aux caractéristiques, aux risques et aux clientèles ciblées des produits de l'assureur;
- L'intégration de processus formalisés pour la révision du matériel de formation, incluant des critères clairement définis permettant d'identifier lorsqu'une révision est nécessaire et de prévoir une révision périodique;
- La mise en place de formations obligatoires spécifiques sur le TEC.

Les membres du CCRRA ont aussi relevé certaines autres bonnes pratiques en matière de formation, telles que la mise en place de mécanismes et outils de communication permettant d'informer en continu les distributeurs et les représentants de la disponibilité de nouvelles formations ou de formations mises à jour. Ces mécanismes et outils pouvaient également prévoir des rappels périodiques aux personnes visées de même que des statistiques relatives au taux de complétion et au taux de succès des formations suivies, que ce soit en contexte d'entrée en emploi ou de formation continue.

4.2 Attentes des assureurs en matière de formation et mécanismes de contrôle

Attentes des assureurs envers leurs distributeurs en matière de formation développée par ces derniers

Lorsque les distributeurs étaient autorisés à concevoir du matériel de formation portant sur les caractéristiques, les risques et les clientèles ciblées des produits des assureurs, les membres du CCRRA ont constaté, et ce, de manière plus fréquente dans les réseaux de distribution indépendants, que les attentes des assureurs en matière de développement de telles formations n'étaient pas toujours clairement définies ou communiquées. L'absence d'attentes clairement définies et communiquées de manière efficace ne permettait pas aux assureurs d'obtenir une assurance raisonnable que les représentants autorisés à offrir leurs produits disposaient des connaissances nécessaires sur leurs produits pour assurer le TEC.

Il convient toutefois de souligner que certains exemples de bonnes pratiques ont été observés, notamment à travers des attentes formulées de manière claire et structurée, lesquelles constituaient des repères pertinents pour exprimer les objectifs visés et orienter efficacement les actions des distributeurs en matière de développement de formations. Parmi ces attentes, mentionnons que certains assureurs s'attendaient à ce que les distributeurs :

- développent et offrent des formations spécifiques au TEC;
- fournissent aux assureurs des copies de leurs politiques et processus relatifs au développement de formations ainsi que toute documentation afférente, incluant les rôles et les responsabilités des personnes impliquées;

- présentent l'ensemble ou des exemples des documents et formations portant sur les caractéristiques, les risques et les clientèles ciblées de leurs produits, afin d'en évaluer la conformité et l'exactitude et d'en approuver l'utilisation.

Mécanismes de contrôle

Bien que certains assureurs énonçaient adéquatement leurs attentes en matière de développement de formation, ils n'avaient pas toujours mis en place des mécanismes de contrôle visant à obtenir l'assurance raisonnable que leurs attentes étaient respectées. Parmi les assureurs ayant mis en place des mécanismes robustes, certaines bonnes pratiques ont été relevées et constituent des exemples utiles :

- La mise en place d'un processus de déclaration annuelle, incluant des questions relatives aux mécanismes, aux politiques et aux processus en vigueur chez les distributeurs, permettant de s'assurer de l'élaboration, de la révision et du déploiement de formations adéquates relatives aux produits de l'assureur;
- La mise en place d'un processus de vérification ou d'audit sur le terrain visant notamment à évaluer l'opérationnalisation des politiques et des processus des distributeurs en matière de développement de formations;
- La mise en place d'un processus de vérification ou d'audit sur le terrain incluant des éléments relatifs à la qualité, à la convenance et à la suffisance des formations développées par le distributeur spécifiquement quant aux caractéristiques, aux risques et aux clientèles ciblées par les produits de l'assureur;
 - Ces processus de vérification ou d'audit pouvaient être fondés sur une approche basée sur le risque ou réalisés de manière aléatoire à partir d'un échantillonnage représentatif ou encore présenter une combinaison de ces deux approches;
- La mise en place et le suivi d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs visant notamment :
 - le taux de complétion et de succès des formations sur les caractéristiques, les risques et les clientèles ciblées des produits des assureurs de même que sur le TEC,
 - le nombre de plaintes et insatisfactions reçues en lien avec la convenance d'un produit, des pratiques de vente inadéquates ou des manquements au TEC,
 - l'identification d'anomalies statistiques relatives aux volumes de ventes, de résiliations, de non-renouvellements ou de potentiels enjeux de formation.

Certains assureurs avaient mis en place une combinaison de ces mécanismes, veillant ainsi à établir des contrôles robustes visant à s'assurer que leurs attentes étaient satisfaites en matière de développement de formations spécifiques à leurs produits.

Principales recommandations émises aux assureurs visés en lien avec la formation

- Définir clairement les rôles et responsabilités en matière de développement de formations;
- Bonifier et communiquer efficacement leurs attentes aux distributeurs en matière de formations spécifiques aux caractéristiques, aux risques et aux clientèles ciblées de leurs produits;
- Mettre en place des contrôles leur permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que toute personne impliquée dans l'offre de leurs produits possède les connaissances suffisantes pour assurer le TEC;
- Mettre en place des mécanismes de contrôle formalisés leur permettant de s'assurer que leurs attentes sont pleinement satisfaites en matière de formations spécifiques au TEC et à leurs produits.

5. Supervision et contrôle de la distribution, des distributeurs et des représentants

Attentes

Selon la Directive, le CCRRA s'attend « à ce que les stratégies de distribution soient adaptées au produit, tiennent compte des intérêts des groupes de consommateurs ciblés et offrent une protection uniforme aux consommateurs, indépendamment du modèle de distribution choisi ».

Pour atteindre ce résultat, les assureurs sont tenus, notamment :

- d'évaluer la performance « des divers modèles de distribution utilisés, surtout en ce qui a trait au traitement équitable des clients et, au besoin, la prise des mesures correctives qui s'imposent »;
- d'examiner « les “dossiers clients” sous leur responsabilité afin d'exercer un contrôle a posteriori sur la qualité des conseils donnés, [prendre] les mesures correctives qui s'imposent à leur égard et, s'il y a lieu, [être] en mesure d'examiner de façon impartiale les plaintes qui leur sont soumises »;
- de veiller à ce que « des mécanismes et des contrôles sont établis pour repérer et traiter tout écart par rapport aux stratégies, aux politiques et aux procédures organisationnelles, tout conflit d'intérêts ou toute autre situation susceptible de nuire au traitement équitable des clients »;
- de « conclure des ententes écrites sur leurs relations d'affaires, pour préciser leurs rôles respectifs et faciliter l'atteinte des résultats attendus en matière de traitement équitable des clients ».

Observations

Les membres du CCRRA ont constaté que, parmi les assureurs visés par le mandat de surveillance, certains avaient fait le choix de superviser leurs distributeurs, d'une part, puis les représentants autorisés à offrir leurs produits, d'autre part. L'implication directe des assureurs dans la supervision des représentants constituait une pratique largement répandue dans les réseaux de distribution directs et exclusifs. D'autres assureurs, quant à eux, avaient fait le choix de superviser leurs distributeurs et d'énoncer leurs attentes à ces derniers relativement à la supervision des représentants, ce mode de fonctionnement étant plus courant dans les réseaux indépendants. Bien que ces deux choix soient acceptables, les assureurs doivent veiller au respect de l'obligation qui leur incombe de traiter équitablement les clients, obligation qui subsiste bien qu'il puisse y avoir des intermédiaires qui interviennent dans l'offre des produits.

5.1 Supervision des distributeurs et des représentants exécutée par l'assureur

Les membres du CCRRA ont observé que plusieurs assureurs exécutaient des activités de surveillance auprès de leurs distributeurs et de leurs représentants principalement dans les réseaux directs et exclusifs. Toutefois, dans l'ensemble des réseaux, il a été relevé que plusieurs des programmes de surveillance ne comportaient que peu ou pas d'éléments relatifs au TEC. La mise en place de programmes de surveillance reposant exclusivement sur l'atteinte de volumes de ventes et les normes de souscription ne suffisait pas à permettre aux assureurs de satisfaire pleinement leur obligation de traiter équitablement les clients.

De surcroît, les membres du CCRRA ont observé, principalement dans les réseaux indépendants, que lorsque certains assureurs avaient pour pratique l'émission de recommandations à l'égard d'un distributeur ou d'un représentant, ils ne disposaient pas toujours d'un processus formalisé de suivi de celles-ci. L'absence d'un tel processus ne permettait pas aux assureurs d'obtenir l'assurance raisonnable que, bien qu'ils aient identifié des éléments à améliorer chez des distributeurs ou des représentants, les modifications requises aient été adéquatement implantées dans le respect des délais établis.

Néanmoins, il convient de mettre en évidence que de bonnes pratiques ont aussi été constatées chez certains assureurs, permettant d'assurer une supervision adéquate des distributeurs et des représentants.

Parmi les bonnes pratiques identifiées en lien avec la supervision des distributeurs, notons :

- la mise en place de programmes formalisés de surveillance des distributeurs, qui incluaient :
 - l'identification des rôles et responsabilités des secteurs impliqués,
 - des critères d'évaluation clairement définis, notamment des critères liés au TEC, incluant les échelles d'évaluation associées,
 - les mesures correctives à mettre en place en fonction des résultats de l'application des programmes,
 - le mécanisme de suivi du déploiement des mesures correctives;
- l'établissement de mécanismes structurés d'évaluation du risque inhérent à chaque distributeur ainsi que la détermination des mesures à appliquer et leur fréquence, correspondant à chaque niveau de classification;
- la mise en place d'audits et de visites dans les locaux des distributeurs, dont la fréquence est établie en fonction du risque inhérent de même que sur une base aléatoire;
- la mise en place et le suivi d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs liés aux distributeurs, visant :
 - la détection d'anomalies dans les volumes de ventes, les résiliations, les non-renouvellements, les déchéances, les taux de refus des demandes de réclamation, par type de produit et globalement,
 - le nombre de plaintes et insatisfactions reçues en lien avec des pratiques de vente inadéquates ou des manquements au TEC,
 - le nombre ou le pourcentage de représentants du distributeur sous enquête ou dont le contrat a été terminé pour cause,
 - le taux de satisfaction des clients suivant une interaction avec leur représentant.
- la mise en place de mécanismes d'alerte basés notamment sur le suivi des indicateurs;
- la mise en place d'une déclaration annuelle ou périodique de la part des distributeurs visant à confirmer le respect de critères établis et l'obtention d'information relative
 - au cadre de conformité du distributeur et à l'organigramme associé à ce cadre,
 - à la présence d'ententes d'impartition pouvant avoir un impact sur les clients,
 - à l'existence d'un code de déontologie ou d'éthique,
 - aux politiques et procédures applicables à la sélection des représentants,
 - aux politiques et procédures applicables à la supervision et au contrôle des représentants par les distributeurs,
 - à la politique de traitement des plaintes,
 - au processus permettant d'aviser l'assureur des plaintes et insatisfactions pertinentes visant ses produits et leur distribution,
 - aux outils de formation des représentants visant les produits de l'assureur,
 - à la politique et au processus de traitement des conflits d'intérêts,
 - à la réputation du distributeur,
 - aux mesures disciplinaires prises par le distributeur envers un représentant.
- la mise en place d'une structure de communication formalisée entre l'assureur et le distributeur, incluant, le cas échéant, les ordres du jour, les procès-verbaux et le mécanisme de suivi des points en suspens, garantissant la traçabilité et l'avancement des décisions et des mesures correctives.

De plus, des bonnes pratiques visant la supervision des représentants ont aussi été relevées, notamment :

- la mise en place de programmes formalisés de surveillance des représentants qui incluaient
 - l'identification des rôles et responsabilités des secteurs impliqués,
 - des critères d'évaluation clairement définis, notamment des critères liés au TEC, incluant les échelles d'évaluation associées,
 - les mesures correctives à mettre en place en fonction des résultats de l'application des programmes,
 - le mécanisme de suivi du déploiement des mesures correctives;
- le partage des recommandations formulées à l'égard des pratiques des représentants, d'une part avec les représentants visés, et d'autre part avec les distributeurs ayant un lien d'affaires avec ces représentants, l'implication des distributeurs étant alors requise dans le déploiement des mesures correctives;
- la mise en place de programmes formalisés d'écoute d'appels dont les critères permettent notamment d'évaluer la qualité du service à la clientèle offert et le respect des principes liés au TEC. Parmi ces critères, notons :
 - l'utilisation de la version appropriée des documents de référence,
 - le respect des étapes identifiées afin d'offrir des produits de l'assureur,
 - la remise au client de l'ensemble des documents nécessaires avant, pendant et après l'offre du produit,
 - la gestion adéquate des conflits d'intérêts réels ou potentiels,
 - l'application des mesures de protection des renseignements personnels du client,
 - l'octroi d'une information complète, claire et simple visant la compréhension et une prise de décision éclairée,
 - la présence d'erreurs avec impact sur le client (date, montant, devise, échéance);
- la mise en place d'audits de dossiers clients qui incluent des critères relatifs au TEC.

5.2 Attentes de l'assureur envers les distributeurs en matière de supervision des représentants et mécanismes de contrôle

Attentes de l'assureur envers les distributeurs en matière de supervision des représentants

Certains assureurs avaient fait le choix d'exprimer leurs attentes envers leurs distributeurs indépendants en matière de supervision des représentants, sans toutefois appliquer eux-mêmes en continu des programmes de supervision des représentants. Les membres du CCRRA ont constaté que plusieurs de ces assureurs ne définissaient pas et ne communiquaient pas clairement leurs attentes. Ainsi, l'absence d'attentes définies et communiquées efficacement en matière de supervision des représentants ne permettait pas aux assureurs d'obtenir une assurance raisonnable que les distributeurs répondaient adéquatement à leurs attentes. En conséquence, ils ne pouvaient pas s'assurer que les actes posés par toute personne offrant leurs produits leur permettaient de satisfaire leur propre obligation d'assurer le TEC.

Les membres du CCRRA ont identifié certaines bonnes pratiques en matière de supervision et de contrôle des représentants par les distributeurs. Par exemple, certains assureurs s'attendaient des distributeurs qu'ils :

- établissent une norme de performance en matière de TEC;
- mettent en place des programmes de supervision et des mécanismes de contrôle permettant d'évaluer la performance de leurs représentants en matière de TEC et d'assurer le déploiement des mesures correctives en découlant;
- produisent une reddition relative à l'application des programmes de supervision;
- leur communiquent les plaintes et insatisfactions des clients, notamment celles en lien avec le TEC et celles spécifiques à leurs produits et à la distribution de ces derniers.

Mécanismes de contrôle

En matière de mécanismes de contrôle, les membres du CCRRA ont observé que plusieurs assureurs ne disposaient d'aucun mécanisme de contrôle permettant de valider le respect des attentes exprimées. Également, lorsque des mécanismes de contrôle étaient présents, certains s'avéraient insuffisants pour permettre un contrôle robuste du respect des attentes des assureurs en matière de supervision des représentants.

Toutefois, certains mécanismes ont été identifiés à titre de bonnes pratiques :

- La mise en place de processus formalisés de reddition visant l'application des programmes de supervision des représentants par les distributeurs, notamment en termes de fréquence d'application et de résultats;
- La mise en place et le suivi d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs visant les représentants, incluant des données relatives :
 - à des pratiques commerciales,
 - aux plaintes et insatisfactions des clients visant les produits de l'assureur ou la manière dont ils ont été distribués,
 - à des anomalies ou fluctuations inhabituelles des volumes de ventes, des résiliations, des déchéances ou des non-renouvellements,
 - à la prise de mesures disciplinaires envers les représentants,
 - au taux de satisfaction des clients suivant une interaction avec leur représentant,
 - au déroulement d'enquêtes visant un représentant;
- La mise en place de mécanismes d'alerte basés notamment sur le suivi des indicateurs;
- La mise en place de programmes de supervision des représentants exécutés par l'assureur, spécifiques à la présence de certains enjeux ou certaines préoccupations, notamment, lors de plaintes et insatisfactions de clients relatives à des pratiques commerciales ou lorsque certains seuils liés aux indicateurs sont atteints et qu'un mécanisme d'alerte s'enclenche;
- La mise en place d'audits de dossiers clients, sur une base aléatoire, qui incluent des critères relatifs au TEC et qui permettent de s'assurer de l'opérationnalisation des programmes de supervision des distributeurs.

Certains assureurs avaient mis en place une combinaison de ces pratiques et mécanismes adaptée selon la nature, la taille et la complexité de leurs activités. Cela leur permettait d'établir des contrôles robustes visant à s'assurer que leurs attentes étaient respectées en matière de supervision de la distribution, des distributeurs et des représentants.

Principales recommandations émises aux assureurs visés en lien avec la supervision et le contrôle de la distribution, des distributeurs et des représentants

- Définir clairement les rôles et responsabilités en matière de supervision des distributeurs et des représentants;
- Bonifier ou mettre en place des processus et mécanismes formalisés de supervision visant les distributeurs et les représentants afin d'y inclure des éléments relatifs aux TEC;
- Formaliser des processus de suivi des recommandations émises auprès des distributeurs et des représentants;
- Formaliser et communiquer clairement leurs attentes relatives au TEC aux distributeurs en matière de supervision des représentants;
- Formaliser et communiquer clairement leurs attentes aux distributeurs en matière d'information relative aux plaintes et aux insatisfactions des clients quant aux produits des assureurs ou aux manières de les distribuer;
- Formaliser des processus de reddition entre l'assureur et ses distributeurs;
- Mettre en place des mécanismes de contrôle robustes visant à s'assurer du respect de leurs attentes en matière de supervision des représentants.

Conclusion et prochaines étapes

Le rapport public découlant de la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales, publié en 2025, indique que les réseaux de distribution indépendants ont enregistré une croissance globale au cours des trois dernières années, autant dans le secteur de l'assurance de personnes que dans celui de l'assurance de dommages, malgré un recul temporaire de l'assurance de dommages en 2023.

Les travaux réalisés dans le cadre du présent mandat de surveillance concertée du CCRRA ont révélé qu'une majorité des enjeux identifiés étaient attribuables au manque de robustesse dans l'encadrement et la supervision exercés par les assureurs sur leurs réseaux de distribution indépendants.

L'objectif poursuivi par les membres du CCRRA est de partager les bonnes pratiques avec les assureurs qui n'ont pas encore atteint le même niveau d'avancement, afin qu'ils puissent atteindre une maturité adéquate dans la mise en oeuvre du TEC quant à l'encadrement et la supervision de leurs réseaux de distribution.

Les membres du CCRRA invitent ainsi les assureurs à consulter le présent rapport à titre de référence, dans le cadre de l'évaluation de leurs pratiques actuelles en vue d'une amélioration continue. Ce rapport aidera les assureurs à identifier leurs zones d'amélioration par rapport aux exigences des régulateurs et ainsi à déterminer les mesures à prendre pour faire du TEC un élément central de l'encadrement et de la supervision de leurs réseaux de distribution.

Outre le suivi qui sera effectué auprès des assureurs examinés dans le cadre du déploiement des plans d'action visant à répondre aux recommandations émises, les membres du CCRRA continueront d'accorder une grande importance à l'encadrement et à la supervision exercés par les assureurs sur leurs réseaux de distribution, notamment leurs réseaux indépendants. L'évolution des données recueillies dans le cadre de la *Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales* quant à ces réseaux sera aussi suivie par les membres du CCRRA.

Annexe A

Rapports publiés par le CCRRA présentant des observations et des recommandations relatives au TEC

- [En novembre 2025 : Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2024 – Rapport public](#)
- [En novembre 2024 : Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2023 – Rapport public](#)
- [En juin 2024 : Mandat de surveillance du CCRRA sur la gouvernance et la culture d'entreprise en termes de traitement équitable des consommateurs](#)
- [En décembre 2023 : Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2022 – Rapport public](#)
- [En décembre 2022 : Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2021 – Rapport public](#)
- [En novembre 2021 : Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2020 – Rapport public](#)
- [En octobre 2021 : Rapport d'observations consolidées du CCRRA – Examens concertés des pratiques relatives au traitement équitable des clients](#)
- [En décembre 2020 : Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales de 2019 – Rapport public](#)

Annexe B

Définitions

Les définitions ci-dessous s'appliquent dans le contexte du présent rapport.

Distributeur :	« Distributeur » comprend les cabinets, firmes d'assurance directes ou exclusives ou indépendantes, les agents généraux (MGA), puis les comptes nationaux et autres entités autorisées à offrir les produits de l'assureur.
----------------	---

Représentant :	<p>Les agents directs ou exclusifs sont liés par un contrat d'exclusivité avec un seul assureur. Ils agissent pour le compte d'une entreprise qui est un assureur et proposent les produits de cet assureur.</p> <p>Les agents indépendants proposent des produits de différents assureurs.</p>
----------------	---

Traitement équitable du consommateur (TEC) :	<p>Principe plaçant le client au centre des préoccupations de l'entreprise, notamment en accordant toute l'importance aux intérêts du client et en traitant celui-ci équitablement.</p> <p>Ce principe a trait à la conduite des assureurs à l'égard des clients et à la façon d'agir des assureurs dans leurs relations avec les clients dans tous les stades du cycle de vie d'un produit d'assurance. Le cycle de vie du produit s'étend de sa conception jusqu'au service après-vente et du moment où les obligations contractuelles prennent naissance jusqu'à ce qu'elles aient été entièrement satisfaites.</p> <p>Les exigences liées au TEC, élaborées par l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), consistent notamment à :</p> <ul style="list-style-type: none">• développer et commercialiser des produits qui tiennent dûment compte des intérêts des clients;• communiquer aux clients des informations claires avant, pendant et après la vente;• réduire le risque de ventes qui ne répondent pas aux besoins des clients;• veiller à ce que tout conseil donné soit de grande qualité;• résoudre les plaintes et les différends des clients de manière équitable;• préserver la confidentialité des informations obtenues des clients;• gérer les attentes raisonnables des clients. <p>Divers éléments peuvent influencer et favoriser le TEC, notamment les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Responsabilité du conseil d'administration et de la haute direction;• Stratégie et prise de décision;• Processus et mécanismes internes (de contrôle);• Gestion de la performance;• Rémunération;• Politiques et procédures. <p>Le CCRRA tient à souligner que, bien que ces exigences constituent un élément clé d'un cadre réglementaire reconnu à l'échelle mondiale, l'AICA reconnaît que le contexte et les conditions qui ont cours dans un territoire donné, notamment les questions légales, réglementaires et financières, auront une incidence sur la mise en œuvre et l'application du TEC et des exigences qui y sont rattachées.</p>
--	---
