



Questions et réponses: Principes de conduite à l'intention des intermédiaires en assurance des OCRA

1. Comment les Principes s'arriment-ils avec la directive du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et des OCRA sur le traitement équitable des clients (la directive TEC)?

Les Principes visent à compléter et enrichir les dispositions de la directive TEC relatives aux intermédiaires. Les deux documents sont harmonisés, mais les Principes sont axés davantage sur les intermédiaires.

2. Comment les Principes peuvent-ils aider les clients?

Les Principes résument les attentes des membres des OCRA à l'égard des intermédiaires en assurance dans un langage simple. Les intermédiaires sont encouragés à partager et expliquer les Principes avec les clients pour favoriser une meilleure compréhension de ce qu'ils peuvent attendre d'un intermédiaire. L'application des Principes par les intermédiaires contribue à la protection de leurs clients, à une meilleure information et à l'établissement d'un lien de confiance avec eux.

3. Comment les Principes seront-ils adoptés / mis en œuvre par les différents membres des OCRA?

Les Principes ont été approuvés par les membres des OCRA. Conformément aux orientations du CCRRA et des OCRA et de la directive TEC, les organismes de réglementation individuels pourront éventuellement approuver publiquement ou publier des communications sur la mise en œuvre des Principes dans leurs territoires.

Les intermédiaires devraient mener leurs activités dans le respect des Principes qui s'appliquent à eux tout en se conformant aux lois, règlements, règles ou codes de déontologie applicables dans les territoires où ils exercent. Toute exigence, règle ou norme de conduite plus stricte des organismes de réglementation a priorité sur les Principes.

4. Quelles sont les attentes des OCRA quant à la mise en œuvre des Principes par l'industrie?

Conformément aux orientations de la directive TEC, les Principes ont été créés pour communiquer à l'industrie les attentes des organismes de réglementation visant à assurer un traitement équitable des clients. Ces attentes sont fondées sur des principes.

Les intermédiaires devraient mener leurs activités dans le respect des Principes qui les concernent tout en se conformant aux lois, règlements, règles ou codes de déontologie applicables dans les territoires où ils exercent. Toute exigence, règle ou norme de conduite plus stricte des organismes de réglementation a priorité sur les Principes.

Les intermédiaires sont encouragés à partager et expliquer les Principes à leurs clients.

Les membres des OCRA envisagent que les assureurs et les intermédiaires ayant des obligations contractuelles ou réglementaires de supervision des intermédiaires :

- S'assureront que les intermédiaires connaissent les Principes qui les concernent et que ces Principes seront reflétés dans la documentation d'éducation/de formation; et
- Intégreront les Principes dans les politiques et procédures, les codes de conduite et autres documents commerciaux pertinents.

Comme les Principes correspondent aux orientations de la directive TEC, qui ont été et continuent d'être mises en œuvre par l'industrie, l'adoption des Principes des OCRA ne devrait pas créer de fardeau supplémentaire.

5. Les Principes s'appliquent-ils aux assureurs directs et aux agents exclusifs?

Oui, tous les agents d'assurance devraient exercer en respectant les Principes qui les concernent. Cela inclut tous les agents exclusifs, y compris ceux qui travaillent pour des assureurs directs.

6. Les Principes sont-ils applicables aux agents à permis restreint et à ceux qui sont exemptés de certification ou d'inscription?

Oui, tous les intermédiaires autorisés à exercer des activités d'assurance dans un territoire donné devraient suivre les Principes qui les concernent. Cela inclut les agents soumis à des restrictions (permis restreints) et tous ceux qui sont exemptés de certification ou d'inscription et qui sont impliqués dans la vente d'une assurance associée à un autre produit (p. ex., les banques, les coopératives de crédit, les agences de voyages, les concessionnaires automobiles, etc.).

7. Les Principes sont-ils applicables aux comptes nationaux?

Les Principes s'appliquent aux entités commerciales qui distribuent des produits et services d'assurance. Si un compte national effectue ce genre d'activités, les Principes s'appliquent et il doit mener ses activités en suivant les Principes qui le concernent.

8. Les Principes sont-ils applicables à tous les experts en sinistre?

Oui, tous les types d'experts en sinistre devraient mener leurs activités en suivant les Principes qui leur sont applicables. Cela inclut les employés des assureurs qui effectuent le travail d'expert en sinistre et traitent les réclamations, qu'ils soient certifiés ou non, les experts indépendants qui peuvent travailler pour une société tierce et les experts publics.

9. Comment le Principe 7 – Demandes d'indemnisation, traitement des plaintes et règlement des différends – s'applique-t-il aux intermédiaires dont les responsabilités principales ne comprennent pas le traitement des demandes d'indemnisation, des plaintes et des différends?

Ces intermédiaires devraient transmettre les demandes d'indemnisation ou les plaintes au bon département pour qu'elles soient traitées ou résolues en temps utile, et fournir les informations recueillies pour soutenir les processus au besoin.