



BULLETIN DES ASSURANCES 2019-01

Objet : Directive sur la conduite des activités d'assurance et le traitement équitable des clients

19 février 2019

Le 27 septembre 2018, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont publié conjointement un document intitulé **Directive : Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients**. La version intégrale du document se trouve sur le site Web du CCRRA sous

<https://www.ccir-ccra.org/Documents/View/3452>

Cette directive a été élaborée pour se conformer au principe fondamental n° 19 de l'assurance (ICP 19) de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (IAIS). La Division des pensions et des assurances ont participé activement à l'élaboration de la directive.

Ces principes fondamentaux établissent les règles de conduite des activités d'assurance afin d'assurer le traitement équitable des clients. Selon cette directive, le traitement équitable des clients fait partie intégrante de l'instauration d'une culture où les activités sont menées dans le respect des pratiques commerciales exemplaires et est un socle fondamental pour la réputation de toutes les institutions financières et susciter la confiance du consommateur dans les marchés financiers.

La Division des pensions et des assurances de la FCNB espère que les assureurs et intermédiaires autorisés adopteront les principes décrits dans la directive et qu'ils veilleront à ce que des mesures soient prises pour assurer leur respect tout au long du cycle du produit, c'est-à-dire de sa conception à sa vente, au traitement des réclamations et à la gestion de sa fin de vie.

En 2015, La FCNB a signé le *Protocole d'entente sur la coopération et l'échange d'information* avec les autres membres du CCRRA. Ce protocole permet à la FCNB d'échanger de l'information et de collaborer avec d'autres organismes de réglementation lorsqu'elle examine le comportement sur le marché de titulaires de licence agréés dans leurs territoires respectifs. Ces principes fondamentaux serviront désormais de normes pour la conduite des examens de comportement dans le marché menés par la Division des pensions et des assurances de la FCNB.

Pour toute question au sujet de la directive, veuillez communiquer avec la Division des pensions et des assurances de la FCNB en composant le 866-933-2222, ou par courriel à info@fcb.ca