



Services aux collectivités
C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

TITRE : Directive sur le traitement équitable de la clientèle

DATE : 5 octobre 2020

BULLETIN NUMÉRO : 320-2003-007

Le 27 septembre 2018, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et le groupe des Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont publié conjointement une directive sur le traitement équitable de la clientèle (la Directive). À titre de membre actif du CCRRA et des OCRA, le gouvernement du Yukon a participé à l'élaboration de ce document.

La Directive est conforme au principe fondamental de l'assurance n° 19 de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), qui exige le traitement équitable des clients dans la conduite des activités d'assurance. Grâce à cette directive, le Bureau de la surintendante des assurances (le Bureau) et les détenteurs de licences délivrées par ce dernier ont la même compréhension de l'exigence d'équité dans le traitement des clients tout au long du cycle de vie d'un produit financier. La Directive s'adresse à tous les acteurs du marché de l'assurance, y compris les assureurs et les courtiers en assurance.

En application de l'article 249 de la *Loi sur les assurances* du Yukon, le Bureau de la surintendante des assurances attend des assureurs et des courtiers en assurance qu'ils adoptent des principes et mettent en œuvre une politique et des procédures fidèles à la Directive.

Le gouvernement du Yukon et les autres membres du CCRRA ont signé un protocole d'entente pour la supervision concertée des comportements des acteurs du marché de l'assurance. À l'avenir, les compagnies d'assurance choisies pour participer à l'examen de conformité des assureurs seront évaluées par rapport auxdits principes.

Pour en savoir plus sur le sujet, contacter la Direction de l'accréditation professionnelle et des affaires réglementaires, au 867-667-5111 ou à insurance.plra@gov.yk.ca.

<https://www.ccir-ccra.org/Documents/View/3450>

Nancy Meagher
Surintendante des assurances