

# Mise en place de la déclaration annuelle sur les pratiques commerciales

## Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales

La Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales (la « déclaration annuelle ») est une nouvelle déclaration de renseignements qu'introduiront au printemps 2017 les membres du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), représentant les organismes de réglementation des assurances provinciaux et territoriaux. Elle permettra aux assureurs de déposer des renseignements obligatoires sur leur gouvernance, leurs pratiques et leurs politiques en matière de traitement équitable des consommateurs. L'obligation de déposer les renseignements contenus dans la déclaration annuelle résulte du pouvoir des organismes de réglementation des assurances de chaque province et territoire de les recueillir auprès des assureurs relevant de leur compétence.

L'information qui suit vise à aider les assureurs à se préparer à la mise en œuvre de la déclaration annuelle. Nous indiquons le contexte entourant l'objet de la déclaration annuelle, expliquons l'utilisation prévue des données qu'elle permettra de recueillir et fournissons des précisions sur sa mise en œuvre. Les assureurs qui sont tenus de la remplir en 2017 recevront des renseignements détaillés sur la manière de la remplir et de la déposer.

## Contexte

**Objet** – La déclaration annuelle s'inscrit dans le cadre de la démarche harmonisée du CCRAA visant à mieux comprendre et évaluer le marché de l'assurance et la conduite des assureurs. Le CCRRA regroupe les organismes de réglementation des assurances qui collaborent à la recherche de solutions à leurs enjeux communs dans le but de promouvoir l'intérêt du public et une réglementation efficace et efficiente. Grâce à la déclaration annuelle, les membres du CCRRA (c'est-à-dire les organismes de réglementation du marché de l'assurance canadien) coopéreront pour recueillir auprès des assureurs des renseignements sur leur gouvernance, leurs pratiques, leurs politiques et leur traitement des consommateurs.

Les membres du CCRRA se sont engagés à accroître la coopération et l'échange d'information afin d'améliorer la protection des consommateurs et de veiller à l'harmonisation avec les meilleures pratiques et normes internationales, plus particulièrement les Principes de base en matière d'assurance (PBA) de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA)<sup>1</sup>. Ils ont signé un protocole d'entente ([lien](#)) qui permet d'accroître l'échange d'information et la coopération dans les activités de supervision. Ils ont aussi publié le Cadre de supervision concertée de la conduite sur le marché au Canada ([lien](#)), qui précise leur engagement en faveur d'une plus grande collaboration et d'un meilleur partage de l'information dans la surveillance des risques liés à la conduite sur le marché dans le secteur de l'assurance. La déclaration annuelle constituera leur premier effort concerté de collecte de

---

<sup>1</sup> L'engagement des membres du CCRRA à coopérer davantage ne leur interdit pas de mener des activités de supervision indépendamment des autres membres dans leurs territoires respectifs et ne limite aucunement leur pouvoir ou capacité à cet égard.

renseignements sur la conduite du marché. Elle permettra aux assureurs de déposer moins de renseignements similaires dans plusieurs provinces et territoires.

Les renseignements demandés aux assureurs dans la déclaration annuelle tombent dans les catégories suivantes :

- |                         |                                       |  |
|-------------------------|---------------------------------------|--|
| - Gouvernance           | - Polices                             | - Produits                             |
| - Primes et commissions | - Distributeurs                       | - Gestion des ventes et des incitatifs |
| - Demandes d'indemnité  | - Déclaration des plaintes personnels | - Protection des renseignements        |

Les questions tiennent compte des PBA de même que des principes figurant dans la Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») ([lien](#)).

Les membres du CCRA recueillent ces renseignements pour mieux comprendre le marché de l'assurance ainsi que la culture et les pratiques des assureurs, et pour cerner, analyser et surveiller proactivement les tendances et risques potentiels. La déclaration annuelle aidera donc les organismes de réglementation des assurances à mieux protéger les consommateurs et à promouvoir un marché de l'assurance dynamique.

## Mise en œuvre

**Collecte et gestion des données** – L'Autorité recueillera et gèrera les données pour le compte du CCRA en vertu d'une entente avec les autres membres. Les assureurs tenus de déposer la déclaration annuelle en totalité ou en partie recevront séparément des renseignements détaillés sur la procédure d'accès au système de l'Autorité et de dépôt au moyen de celui-ci.

**Date limite de dépôt** – La première déclaration annuelle permettra de recueillir les données de 2016, et les assureurs tenus de la déposer auront jusqu'au **1<sup>er</sup> mai 2017** pour le faire. Ils auront accès au système de l'Autorité **le 28 mars 2017**, soit bien avant la date limite.

**Assureurs tenus de remplir la déclaration annuelle (première année)** – La première année, les assureurs faisant partie des catégories suivantes devront remplir la déclaration annuelle :

1. les principaux assureurs, qui représentent 80 % des parts de marché dans les secteurs de l'assurance de dommages et de l'assurance de personnes, respectivement;
2. les assureurs qui utilisent actuellement le Système de rapport de plaintes (SRP), qui devront remplir les rubriques sur la gouvernance et la déclaration des plaintes;
3. les assureurs inscrits ou titulaires d'un permis, qui devront la remplir sur demande de leur organisme de réglementation provincial ou territorial.

Les assureurs tenus de remplir la déclaration annuelle en 2017 en seront avisés à l'avance.

À noter que les assureurs commerciaux et les réassureurs sont « dispensés » de cette obligation.

**Données sur les plaintes** – Les assureurs qui déposent actuellement des données sur les plaintes par l’entremise du SRP devront désormais le faire au moyen de la déclaration annuelle en remplissant les rubriques appropriées ou requises. Ainsi, les dernières données sur les plaintes de 2016, qui auraient dû être déposées par l’entremise du SRP au plus tard le 31 janvier 2017, devront l’être d’ici le 1<sup>er</sup> mai 2017 au moyen de la déclaration annuelle.

**Données non disponibles** – Le CCRRA reconnaît que certains des assureurs tenus de remplir la déclaration annuelle peuvent ne pas avoir accès à toutes les données demandées parce qu’ils n’en font actuellement ni le suivi ni la collecte. Il s’attend donc qu’ils déploient tous les efforts possibles pour cette première déclaration. .

Si certaines données ne sont pas disponibles ou ne peuvent être fournies, l’assureur devra indiquer dans la case « Commentaires généraux » figurant à la fin de chaque rubrique les données en question et préciser, notamment en fournissant un plan d’action, comment il les obtiendra pour les déposer.

**Champs obligatoires** – La première année, le CCRRA demande aux assureurs de déployer tous les efforts possibles pour remplir la déclaration, mais les questions dont les réponses se limitent à « oui » et « non » sont obligatoires, car cette information est considérée comme disponible. En outre, le format des réponses est également obligatoire afin qu’elles soient fournies dans le format alphanumérique approprié. Les déclarations annuelles dans lesquelles les réponses aux questions obligatoires sont incomplètes ou qui contiennent des valeurs alphanumériques inappropriées ne seront pas acceptées par la base de données. Les assureurs qui essaieront de les soumettre n’y parviendront pas et seront avisés de déposer des déclarations annuelles conformes.

**Application** – Le dépôt de la déclaration annuelle est obligatoire pour les assureurs qui sont tenus de la déposer en totalité ou en partie la première année. En tant qu’organismes de réglementation dans leurs territoires respectifs, les membres du CCRRA peuvent prendre des mesures d’application pour faire respecter cette obligation. Ils s’attendent à ce que les assureurs tenus de déposer la déclaration annuelle en totalité ou en partie voient à ce qu’elle soit :

- soumise dans la forme et de la manière prescrites ou demandées;
- dûment remplie;
- exempte d’erreurs;
- déposée avant la date limite.

Les assureurs qui ne respectent pas les exigences de dépôt de la déclaration annuelle recevront le 2 mai 2017 un avis de non-conformité de l’Autorité. Ils pourraient également recevoir des avis similaires des organismes de réglementation des autres territoires où ils détiennent un permis ou sont inscrits. Ces avis réitéreront les exigences et leur enjoindront de s’y conformer. Ils leur seront envoyés tant qu’ils n’auront pas respecté les exigences. Après le dernier avis, les membres du CCRRA pourraient prendre des mesures d’application contre les assureurs non conformes en activité sur leur territoire ou leur imposer des sanctions pécuniaires administratives (SPA).

Les membres du CCRRA sont conscients du fait que certains assureurs pourraient éprouver des difficultés à remplir et à déposer la déclaration annuelle la première année de sa mise en œuvre, et ils leur demandent donc de la remplir du mieux qu’ils peuvent. Ils considèrent que les mesures

d'application et les SPA sont des méthodes appropriées de promotion de la conformité aux exigences de dépôt de la déclaration annuelle.

Chaque membre du CCRA ayant compétence sur un assureur non conforme déterminera les mesures d'application ou les SPA. Le cadre législatif et réglementaire de chaque province et territoire habilite le membre à recueillir des renseignements et à imposer des sanctions réglementaires en cas de non-conformité. La nature et l'étendue de toute mesure d'application ou SPA dépendront donc du cadre applicable dans son territoire.

## Après 2017

Les conditions et exigences décrites ci-dessus s'appliquent à la première année de collecte de données au moyen de la déclaration annuelle. Le contenu de la déclaration annuelle et les renseignements qui y sont demandés sont sujets à modification, tout comme certains aspects des exigences de dépôt. Le CCRRA entend informer le secteur de l'assurance de toute modification importante bien avant sa mise en œuvre.

Le CCRRA considère la déclaration annuelle comme un document évolutif susceptible de changer chaque année. Le secteur de l'assurance sera avisé de toute modification et pourrait, selon sa nature, être consulté avant sa mise en œuvre.

## Questions

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la déclaration annuelle et de sa mise en œuvre, veuillez communiquer avec l'organisme de réglementation auprès duquel votre organisation est inscrite ou qui lui a délivré un permis.

Veillez noter que les assureurs tenus de remplir la déclaration annuelle en 2017 recevront des renseignements détaillés sur la manière de la remplir et de la déposer.