

Le document Principes de conduite à l'intention des intermédiaires (ci-après Les Principes), publié par les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA), énonce les attentes des organismes de réglementation à l'égard des intermédiaires en assurance et peut aider les intermédiaires pour expliquer aux consommateurs à quoi ils peuvent s'attendre lorsqu'ils font l'achat d'un produit d'assurance. Les CAIO considèrent que le respect du Code de conduite des CAIO répond à ces attentes et les surpassent. La présente Directive s'applique à l'ensemble des membres agréés des CAIO.

L'utilisation du masculin (courtier, consommateur, etc.) réfère aux personnes de tous les sexes.

### QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI COMME COURTIER?

#### 1. Continuez de vous conformer au Code de conduite des CAIO.

Les CAIO ont révisé le document Les Principes et ont déterminé qu'il est en harmonie avec le Code de conduite des CAIO. Le Code de conduite des CAIO comprend des exigences qui peuvent se trouver (en anglais) au Règlement 991, Article 14 de même que dans le Guide du dirigeant responsable du cabinet. Ainsi, en continuant de vous conformer au Code de conduite des CAIO, vous répondez aux attentes formulées dans Les Principes.

#### 2. Veillez à comprendre vos obligations à titre de courtier

Il est conseillé aux membres agréés des CAIO de passer en revue la section du Code de conduite des CAIO du Guide du dirigeant responsable du cabinet afin de comprendre leurs obligations à titre de courtiers d'assurances inscrits. Pour toutes questions concernant les attentes formulées dans le Code de conduite des CAIO, n'hésitez pas à en discuter avec le dirigeant responsable de votre cabinet.

#### 3. Partagez avec les consommateurs un exemplaire de Les principes ainsi que du feuillet d'information À propos de votre courtier d'assurance des CAIO

Le document Les Principes précise les attentes en matière de comportement professionnel et de normes de conduite de la part de l'ensemble des intermédiaires en assurance, y compris ceux et celles qui ne sont pas des membres agréés par les CAIO. En termes simples, le consommateur a droit à un traitement équitable. Les Principes et le feuillet d'information ont été conçus

pour aider les consommateurs à comprendre votre rôle et vos obligations comme courtier d'assurance envers eux et pour favoriser la confiance entre les deux parties.

**Tous les membres agréés des CAIO devraient partager Les Principes et le feuillet d'information À propos de votre courtier d'assurance avec les consommateurs.**



Les membres agréés des CAIO devraient partager Les Principes et le feuillet d'information avec les consommateurs par les moyens qu'ils considèrent les plus appropriés, notamment par les moyens suivants :

- des exemplaires physiques
- l'affichage en un endroit visible dans leurs bureau et succursales
- l'affichage en un endroit visible sur le site Web du cabinet de courtage
- des communications par courriel avec les consommateurs.

#### 4. Veillez à vous conformer à la Directive des CAIO

Le programme de vérifications ponctuelles des CAIO vérifiera si les consommateurs ont accès aux exemplaires tant du document Les Principes que du feuillet d'information À propos de votre courtier d'assurance.

**Date d'entrée en vigueur de la Directive :**  
**Le 1er septembre 2022**

Les courtiers d'assurance inscrits offrent des conseils indépendants et des produits d'assurance de dommages provenant d'une variété de compagnies. Ces courtiers doivent être titulaires d'un permis des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (CAIO). Les courtiers doivent souscrire une police d'assurance-responsabilité civile professionnelle de même qu'une assurance vol et détournements, laquelle offre aux consommateurs une protection dans l'éventualité peu probable qu'un courtier gère inadéquatement les primes. Les membres agréés des CAIO doivent respecter le Code de conduite des CAIO qui détermine les règles de pratique professionnelle.

À titre de consommateur, vous avez droit à des conseils professionnels d'un courtier qui connaît bien les produits qu'il vend. Vous avez droit à être traité de manière équitable et intègre.

- **Fonctionnement de l'assurance** – Vous avez droit à l'information sur la manière dont vos primes d'assurance sont calculées. Vous avez droit à l'accès à votre police et à de l'information claire sur les protections et sur la procédure de règlement des sinistres.
- **Rémunération du courtier** – Vous avez le droit de demander à un courtier comment il est rémunéré et quelles compagnies d'assurance il représente ainsi que d'être informé de potentiels conflits d'intérêt qu'il pourrait avoir. L'ensemble des membres agréés des CAIO doit divulguer au point de vente l'information sur les commissions qui donne un aperçu de la méthode de rémunération.
- **Compréhension de vos besoins d'assurance** – Avant de parler avec un courtier, vous devriez réfléchir à vos besoins d'assurance, puis préparer des questions en conséquence. Demandez-vous si des changements à votre vie personnelle ou professionnelle pourraient avoir un impact sur vos besoins d'assurance. Fournissez à votre courtier une explication détaillée et précise de votre situation afin qu'il puisse faire des recommandations fondées pouvant répondre à vos besoins.
- **Estimation des assurances** – Au moment de vous soumettre une proposition, votre courtier devrait toujours présenter les produits offrant le meilleur rapport qualité-prix qui soit, en fonction de vos besoins actuels. Il devrait documenter pourquoi certaines options de protections et de produits, y compris des options à moindre coût, peuvent ou non s'avérer appropriées pour vous. Aussi, il est attendu des courtiers qu'ils se conforment à la ligne directrice Obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD). Pour plus d'information sur l'achat d'assurance automobile et sur l'OATLD, [visitez ici](#).
- **Renseignements personnels** – Vous avez le droit de comprendre comment vos renseignements personnels sont utilisés et protégés. Demandez un exemplaire de la politique de confidentialité de votre courtier et de l'assureur.
- **Obligations des consommateurs** – Vous devez voir à connaître et à comprendre quelles sont vos obligations en vertu de votre police d'assurance. Par exemple, votre police exigera que vous fournissiez des mises à jour à votre courtier et à votre assureur quant à tous changements matériels à votre situation.
- **Réclamations d'assurance** – Si vous devez faire une réclamation, vous avez le droit d'être informé sur la procédure et sur les délais usuels de règlement. Vous pouvez aussi vous renseigner sur le statut de votre réclamation tout au long du processus. Si votre réclamation est rejetée, vous avez droit à une explication quant au motif du rejet. Votre courtier est votre point de contact tout au long de votre réclamation auprès de la compagnie d'assurance et il verra à travailler en liaison au besoin.
- **Formulation d'une plainte** – Vous pouvez déposer une plainte auprès des CAIO si vous croyez que votre courtier d'assurance n'a pas respecté la Loi sur les courtiers d'assurances inscrits, sa réglementation ou les règlements internes des CAIO. Déposez une plainte (en anglais) [ici](#).
- **Service de conciliation** – Dans l'éventualité où vous auriez à faire une réclamation, votre courtier vous fournira l'information sur la procédure de l'assureur. Pour tout différend non résolu avec un assureur, vous pouvez communiquer avec son ombudsman, lequel tentera de résoudre le conflit. SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE FINALE, vous pouvez demander l'examen de votre plainte par le Service de conciliation en assurance de dommages.