



GENERAL INSTRUCTIONS

Requirement to complete the Annual Statement

- The Annual Statement on Market Conduct (“Annual Statement”) is to be completed for each licensed insurance entity. Each insurer within a group of companies is required to complete the Annual Statement separately.
- Insurers that only offer reinsurance are exempt from filing the Annual Statement.
- Insurers that only offer commercial insurance are required to complete the sections on Governance and Complaint Sections.
- Insurers that currently do not offer insurance products (e.g. are in run off or are not issuing new insurance contracts) are only required to complete sections on Governance and Complaint Sections.
- The information that is sought relates to the insurer’s Canadian operations and/or Canadian consumers. Information regarding activities or developments abroad is limited to that which may impact Canadian operations and consumers.
- The information that is collected will be subject to and administered in accordance with the provisions of the Memorandum of Understanding and Protocol on Cooperation and the Exchange of Information (the “MoU”) and the applicable laws, especially the privacy and confidentiality provisions. Aspects of the information collected are considered commercially sensitive and will be treated as such by the CCIR and its members.



Accede and Submit the Annual Statement

- The Autorité des marchés financiers (the “AMF”), the insurance regulator in Quebec, is the designated service provider for all CCIR regulators. Therefore, the AMF collects the Annual Statement in the name of all regulators and the filing of the Annual Statement must be done through the AMF E-Services.
- The Annual Statement must be downloaded and submitted electronically through the AMF [E-Services](#) (SEL). For detailed instructions on how to submit the Annual Statement, consult the AMF website.
- Complaints declared opened in the previous Annual Statement ("Opened complaints") will be downloaded into the Form, if applicable.

However, it is your responsibility to ensure that all Opened complaints are reflected in the Annual Statement for the next period.

- The deadline for submitting the Annual Statement is May 1st, following the end of the reference year (even if it is not a business day).

Complete and submit the Annual Statement

- In order to transmit the Annual Statement, you must complete the form in the language of your data software (Excel). You must keep this same language for the entire form.
- The data requested refers to the last fiscal year, which is the reference period.
- Consolidated information will not be accepted.
- All amounts reported must be in thousands of dollars (\$000s).
- Please provide the information in the form and format required.



The cell formats and drop-down menus of the Annual Statement must not be changed. If you wish to provide a clarification or comment, please use the box "General comments".

- These General Instructions apply to the entire Annual Statement. The instructions specific to a tab of the Annual Statement are at the top of each tab. Please read each specific instruction carefully before completing a tab.
- The definitions are available by clicking on the link at the top right of each tab.
- All information on the product must be reported to the base policy, no matter if a rider or an endorsement add a new coverage. For the purpose of this disclosure, a rider or an endorsement cannot be sold solely.
- All information on the product must be reported for all policies in force in the reference period, unless specific request.
- Data required includes any portion of policies included in a risk-sharing pool, such as Facility Association. (P&C insurer only)

Additional Information

For additional information on the content of the Annual Statement, please contact:

- Your regulatory authority if you are incorporated under provincial legislation.
- The CCIR at: ccir-ccrra@fsco.gov.on.ca if you are a federally or foreign chartered insurer.

For technical questions on filing, please e-mail the AMF at infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca.

You will find instructions on how to access and download the form on the AMF website at <https://lautorite.qc.ca/en/professionals/insurers/forms-insurers/> in "Market Conduct" in the P&C or life and health section.

INSTRUCTIONS GÉNÉRALES

Obligation de remplir la déclaration

- La déclaration annuelle sur les pratiques commerciales (la « déclaration annuelle ») doit être remplie par chaque entité d'assurance titulaire d'un permis. Chaque assureur faisant partie d'un groupe de sociétés doit remplir le présent formulaire séparément.
- Les sociétés qui n'offrent que de la réassurance n'ont pas à déposer de déclaration annuelle
- Les assureurs de dommages offrant uniquement de l'assurance des entreprises ne doivent remplir que les sections sur la gouvernance et les plaintes.
- Les assureurs qui ne font qu'administrer des polices existantes (c.-à-d. qui n'offrent pas de nouveaux produits d'assurance de personnes ou de dommages) ne doivent remplir que les sections sur la gouvernance et les plaintes.
- Les renseignements demandés portent sur les activités canadiennes et/ou les clients canadiens de l'assureur. Les renseignements concernant les activités ou les développements à l'étranger sont limités à ce qui peut avoir une incidence sur les activités et la clientèle canadiennes.
- Les renseignements recueillis seront traités et administrés en conformité avec les dispositions du Protocole d'entente sur la coopération et l'échange d'information (le « Protocole ») et de la législation applicable, notamment en matière de respect de la vie privée et de confidentialité. Certains aspects des renseignements recueillis sont considérés comme étant commercialement sensibles et seront traités comme tels par le CCRRRA et ses membres.



Accéder et soumettre la déclaration annuelle

- L'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité »), l'organisme de réglementation des assurances au Québec est le fournisseur de services désigné de tous les organismes de réglementation du CCRRA. Par conséquent, l'Autorité recueille la déclaration annuelle au nom de tous les organismes de réglementation.
- La déclaration annuelle doit être téléchargée et transmise par l'entremise des [services en ligne](#) (SEL) de l'Autorité. Pour plus de détails sur la transmission de votre formulaire, veuillez consulter le site Internet de l'Autorité.
- Les plaintes déjà déclarées et non fermées à la période précédente (« plaintes ouvertes ») seront téléchargées dans votre formulaire, s'il y a lieu.
Toutefois, il est de votre responsabilité de vous assurer que l'ensemble de vos plaintes ouvertes se retrouvent dans la déclaration annuelle pour la période de référence.
- La date limite pour transmettre la déclaration annuelle est le 1^{er} mai suivant la fin de la période de référence (jour ouvrable ou pas).

Remplir la déclaration annuelle

- Afin de pouvoir transmettre la déclaration annuelle, vous devez impérativement remplir le formulaire dans la langue de votre logiciel de saisie (Excel). Vous devez conserver cette même langue de saisie pour l'ensemble du formulaire.
- Les données demandées portent sur le dernier exercice financier, soit la période de référence.
- Les données consolidées ne sont pas acceptées.
- Tous les montants déclarés doivent être en milliers de dollars (000\$).
- Veuillez fournir les renseignements sous la forme et le format requis.



Les formats de cellules et les menus déroulants de la déclaration annuelle ne doivent en aucun cas être modifiés. Si vous désirez fournir une précision ou un commentaire, veuillez utiliser la case « Commentaires généraux ».

- Les instructions générales s'appliquent à l'ensemble de la déclaration annuelle. Les instructions spécifiques à un onglet de la déclaration annuelle se retrouvent dans le haut desdits onglets. Veuillez lire attentivement les instructions spécifiques avant de compléter tout onglet de la déclaration annuelle.
- Les définitions sont accessibles en cliquant sur le lien situé en haut à droite de chaque onglet.
- Tous les renseignements sur les produits doivent être déclarés en fonction de la couverture de la police de base, peu importe si un avenant ajoute une nouvelle couverture. Aux fins de la présente divulgation, un avenant ne peut être vendu seul.
- Tous les renseignements sur les produits doivent être déclarés pour l'ensemble des polices en vigueur pendant la période de référence, sauf mention express.
- Les données transmises doivent inclure les polices comprises dans un groupe de partage du risque, comme la Facility Association (assurance de dommages seulement).

Renseignements supplémentaires

Pour de plus amples renseignements sur le contenu de la déclaration annuelle, veuillez communiquer avec les organismes suivants :

- votre organisme de réglementation si votre société est constituée en vertu de la législation provinciale;
- le CCRRRA à l'adresse ccir-ccrra@fsco.gov.on.ca si vous êtes un assureur à charte fédérale ou étrangère.

Les questions techniques concernant le dépôt peuvent être adressées à l'Autorité par courriel à l'adresse infoform.pc-mc@lautorite.qc.ca.

Vous trouverez les instructions sur la façon d'accéder au formulaire et d'autres documents liés à la déclaration annuelle sur le site Web de l'Autorité à l'adresse suivante : <https://lautorite.qc.ca/professionnels/assureurs/formulaires-assureurs/>, sous « Pratiques commerciales » dans la section de l'assurance de dommages ou de l'assurance de personnes.