



---

## Définitions de termes utilisés dans la Déclaration annuelle sur les pratiques commerciales – Assurance de dommages

---

### CANAUX DE DISTRIBUTION

#### Canaux directs ou exclusifs

Représentant direct ou exclusif : Un représentant lié à un seul assureur de dommages par contrat d'exclusivité ou encore un représentant qui agit au nom d'un seul assureur de dommages par l'entremise d'une firme d'assurance, détenue ou non par un assureur.

Firme d'assurance directe ou exclusive : Une entité liée à un seul assureur de dommages par contrat d'exclusivité. Aussi désignée comme cabinet dans certaines juridictions.

#### Canaux indépendants

Représentant indépendant (courtier) : Un représentant qui offre au public un choix de produits provenant de différents assureurs. Les représentants indépendants qui distribuent des produits d'assurance de dommages sont appelés « courtiers ».

Firme de courtage : Une entité qui distribue les produits provenant de différents assureurs. Inclut les agents généraux, si applicable. Aussi désignée comme cabinet de courtage dans certaines juridictions.

#### Autres canaux de distribution

Des canaux de distribution autre que les représentants directs ou exclusifs ou les canaux indépendants. Des exemples d'autres canaux de distribution sont les « exempt sellers », les représentants détenant un permis restreint et l'offre d'assurance via la distribution sans représentant au Québec.

#### Distribution des produits vendus par Internet (processus de vente entièrement réalisé en ligne)

Un produit est considéré comme « vendu par Internet / en ligne \* » si l'intégralité du processus de vente est effectué en ligne sans recourir aux services d'un agent ou courtier. Si une vente est réalisée par un représentant certifié après que le consommateur a obtenu de l'information ou une prime par l'entremise d'un site Web, cela n'est pas considéré comme une vente par Internet.

### CATÉGORIES D'ASSURANCE

La déclaration annuelle sur les pratiques commerciales – Assurance de dommages reprend les catégories d'assurance utilisées dans aux fins du Relevé trimestriel / Supplément annuel - P&C. Veuillez-vous référer aux définitions fournies dans le cadre de cette déclaration.

Veillez noter que la catégorie « Accident et maladies » inclut les polices individuelles et groupes. Aucune police d'assurance de cette catégorie n'est commerciale, peu importe la nature du preneur.

### **CONSUMMATEUR**

Consommateurs actuels et potentiels de produits d'assurance.

### **EMPLOYÉ**

Personne rémunérée à salaire ou à traitement par un assureur et qui travaille plus de 25 heures par semaine. Inclut toutes les catégories d'employés (permanents, contractuels, saisonniers, etc.). Exclut tout employé rémunéré principalement à commission.

### **FORCE DE VENTE**

L'ensemble des personnes qui offrent le produit aux consommateurs (ex.: les représentants, les distributeurs dispensés de l'obligation d'être titulaires d'un permis (« exempt seller ») et les représentants qui offrent des produits d'assurance dans le cadre du régime de « distribution sans représentant » du Québec.)

### **GESTIONNAIRE DES VENTES**

Employé d'un assureur qui est responsable de la supervision de la force de vente.

### **HAUT DIRIGEANT RESPONSABLE DU TRAITEMENT ÉQUITABLE DU CONSOMMATEUR**

Personne qui a la responsabilité d'assurer le développement, la mise en œuvre et la mise en application des politiques et des pratiques opérationnelles liées au TEC.

### **PLAINTÉ**

Expression d'un des trois éléments suivants, qui subsiste après avoir été considéré et traité au niveau opérationnel compétent pour rendre une décision:

- Un reproche à l'endroit de l'entreprise;
- Le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir Un consommateur;
- Une demande de mesure corrective.

Les plaintes sont généralement faites par écrit et envoyées par la poste, par courriel, par télécopieur ou de toute autre façon qui permette de les conserver. Si un consommateur fait une plainte verbalement, en personne ou par téléphone, la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'entreprise doit alors documenter celle-ci de sorte à en permettre la conservation.

Ainsi, ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un consommateur, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de l'entreprise. Par contre, dans l'éventualité où le consommateur demeure insatisfait et que son insatisfaction doit être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes et désignée comme telle dans la politique de l'entreprise, il s'agit alors d'une plainte.

Toutefois, les entreprises ne doivent pas retarder indûment le renvoi d'une plainte à un niveau supérieur dans le seul but de se soustraire à l'obligation d'inscrire la plainte dans le rapport des plaintes. Quant aux entreprises qui n'ont pas de structure de traitement des plaintes à plusieurs

niveaux, elles doivent se considérer saisies d'une plainte lorsque l'insatisfaction du consommateur persiste après une tentative raisonnable de règlement du différend par l'entreprise.

### **PRATIQUES COMMERCIALES**

Toute relation entre le secteur de l'assurance (assureurs/intermédiaires) et le public concernant des produits ou des services, en particulier les risques pour les consommateurs découlant du fait qu'un assureur ou un intermédiaire ne traite pas ses clients de façon équitable et en conformité avec la législation applicable; s'entend également de la « conduite des affaires », expression utilisée dans certains territoires.

### **PRODUITS**

Combinaison d'avantages présentée sous un même nom et chaque couverture principale avec un formulaire d'assurance propre (libellé) est considérée comme un produit distinct et doit être déclarée séparément. Aux fins de la présente divulgation, un avenant n'est pas considéré comme un produit.

Exemples:

- Propriétaire - Biens
- Locataire - Biens
- Propriétaire de véhicule - Auto
- Assurance complémentaire pour dommages causés au véhicule assuré (assurance de remplacement) – Auto

### **PRODUITS D'ASSURANCE DES ENTREPRISES**

Produits d'assurance pour les entreprises, les professionnels et les établissements commerciaux. L'assurance des entreprises vise à couvrir des risques commerciaux contrairement à l'assurance des particuliers qui visent à couvrir des risques personnels. Comprend notamment la responsabilité civile des entreprises, l'assurance erreur et omissions et l'assurance biens commerciaux.

### **PRODUITS D'ASSURANCE DES PARTICULIERS**

Produits d'assurance auxquels souscrivent des particuliers (contrairement à des sociétés) afin de se prémunir contre un risque de nature personnel.

### **TRAITEMENT ÉQUITABLE DU CONSOMMATEUR (TEC)**

Principe plaçant le consommateur au centre des préoccupations de l'entreprise, notamment en accordant toute l'importance aux intérêts du consommateur et en traitant celui-ci équitablement.

Ce principe a trait à la conduite des assureurs à l'égard des consommateurs et à la façon d'agir des assureurs dans leurs relations avec les consommateurs dans tous les stades du cycle de vie d'un produit d'assurance. Le cycle de vie du produit s'étend de sa conception jusqu'au service après-vente et du moment où les obligations contractuelles prennent naissance jusqu'à ce qu'elles aient été entièrement satisfaites.

Les exigences liées au TEC, élaborées par l'AICA, consistent notamment à :

- Développer et commercialiser des produits qui tiennent dûment compte des intérêts des clients;
- Communiquer aux clients des informations claires avant, pendant et après la vente;
- Réduire le risque de ventes qui ne répondent pas aux besoins des clients;
- Veiller à ce que tout conseil donné soit de grande qualité;
- Résoudre les plaintes et les différends des clients de manière équitable;
- Préserver la confidentialité des informations obtenues des clients;

- Gérer les attentes raisonnables des clients.

Divers éléments peuvent influencer et favoriser le TEC, notamment les suivants :

- Responsabilité du conseil et de la haute direction;
- Stratégie et prise de décision;
- Processus et mécanismes internes (de contrôle);
- Gestion de la performance;
- Rémunération;
- Politiques et procédures.

Le CCRRA tient à souligner que bien que ces exigences constituent un élément clé d'un cadre réglementaire reconnu à l'échelle mondiale, l'AICA reconnaît que le contexte et les conditions qui ont cours dans un territoire donné, notamment les questions légales, réglementaires et financières, auront une incidence sur la mise en œuvre et l'application du TEC et des exigences qui y sont rattachées.