

Directives de Lloyd's Canada aux courtiers mandataires concernant la vente en ligne

Contenu

1. Objet et champ d'application.....	3
2. Cadre réglementaire.....	3
3. Rôles et responsabilités	3
4. Exigences pour les représentants autorisés	3
5. Interdiction des activités non autorisées	4
6. Contrôles sur les commissions et les compensations.....	4
7. Protection des données, gouvernance des données et intelligence artificielle	4
8. Procédure de vente en ligne	5
9. Exigences de divulgation aux clients.....	6
10. Liste de contrôle de conformité préalable à la souscription.....	6
11. Liste de contrôle de conformité du site Web	7
12. Liste de contrôle des activités autorisées	7
13. Normes minimales adoptées à l'échelle nationale	7
14. Conservation des dossiers et audit.....	8
15. Revue annuelle de conformité/audit	8

1. Objet et champ d'application

Ces directives établissent des exigences obligatoires pour la distribution en ligne d'assurance dommages et s'appliquent à la sollicitation, la soumission, la souscription, l'engagement, l'émission, le renouvellement, la modification et la résiliation d'assurances via des canaux numériques.

Aux fins de ce manuel, la « **loi applicable** » désigne toutes les lois, statuts, réglementations, exigences réglementaires, règles, directives, règlements, codes, bulletins et ordres de toute autorité gouvernementale, réglementaire ou autoréglementaire ayant juridiction sur le courtier mandataire, tels qu'amendés ou remplacés de temps à autre.

2. Cadre réglementaire

Ce manuel est basé sur les directives du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) sur le commerce électronique des produits d'assurance et sur le règlement sur les modes alternatifs de distribution de l'Autorité des marchés financiers (AMF) du Québec [ainsi que sur l'interprétation de Lloyd's Canada de l'application de la législation provinciale sur les assurances et des réglementations sur la distribution numérique de l'assurance]. Les exigences de l'AMF sont adoptées comme norme opérationnelle minimale pour toutes les activités de distribution en ligne.

3. Rôles et responsabilités

Le courtier mandataire est chargé de :

1. assurer la conformité du processus de distribution avec la loi applicable, incluant le traitement équitable des clients et veiller à ce qu'il n'y ait pas de résultats inéquitables pour les clients ;
2. superviser les activités déléguées et la supervision des agents distribuant l'assurance, le cas échéant ;
3. protéger en toute sécurité toutes les données traitées par un canal numérique ;
4. maintenir des archives d'audit complètes ; et
5. produire des rapports réglementaires tout au long du cycle de vie du produit d'assurance.

La fonction de conformité du courtier mandataire et le département de conformité du Lloyd's doivent examiner et approuver les parcours clients avant la mise en œuvre de toute offre d'assurance numérique.

4. Exigences pour les représentants autorisés

Le courtier mandataire doit s'assurer que seuls des représentants d'assurance autorisés fournissent des conseils concernant la garantie d'assurance, évaluent les besoins d'assurance

des clients, expliquent la garantie d'assurance, font des recommandations, discutent de l'admissibilité, négocient les termes ou effectuent autrement des activités nécessitant un permis d'agent ou de courtier en assurance.

5. Interdiction des activités non autorisées

Le courtier mandataire doit s'assurer que les entités ou personnes non autorisées ne fournissent que des services technologiques, administratifs ou marketing. Ils ne doivent pas solliciter de l'assurance, fournir des conseils, recommander des produits, souscrire une garantie, négocier des termes ou effectuer des activités d'assurance régulées.

6. Contrôles sur les commissions et les compensations

Aucune commission d'assurance, commission conditionnelle ou compensation basée sur la production ne peut être versée à des entités non autorisées. Les ententes de recommandation nécessitent l'approbation du département de conformité de Lloyd's Canada.

7. Protection des données, gouvernance des données et intelligence artificielle

Protection de la vie privée et des données. Le courtier mandataire doit s'assurer que toutes collectes, utilisations, divulgations, rétentions, sécurisations, traitements, hébergements, transferts et éliminations de toutes les informations concernant une personne identifiable (« **Informations personnelles** ») en lien avec la sollicitation, la soumission, la souscription, l'engagement, l'émission, le renouvellement, la modification, la résiliation, le service ou l'administration de l'assurance via des canaux numériques sont effectués en conformité avec toutes les lois applicables, y compris les lois canadiennes fédérales et provinciales applicables sur la vie privée, la protection des données et les communications électroniques.

Le courtier mandataire doit maintenir des politiques de confidentialité appropriées, des mécanismes de consentement, des avis, des procédures d'accès et de correction, des protocoles de réponse en cas de violation, des contrôles de fournisseurs et des registres de traitement suffisants pour démontrer la conformité.

Le courtier mandataire doit s'assurer que les informations personnelles sont collectées uniquement pour des finalités identifiées et nécessaires, utilisées uniquement pour des finalités autorisées liées à l'assurance, protégées par des mesures administratives, techniques et physiques proportionnées à la sensibilité des informations et non divulguées à des tiers sauf si cela est permis par la loi applicable, l'autorité de mandat applicable et les exigences de Lloyd's Canada.

Fournisseurs de technologie, hébergement et gouvernance des données. Lorsque le courtier mandataire utilise un site Web, un portail, une application, une API, une plateforme, un moteur de tarification, un système de gestion de la relation client, un administrateur tiers, un fournisseur de logiciels, un fournisseur de services infonuagiques, un fournisseur

d'enrichissement de données, un fournisseur de services d'analyse ou une autre solution technologique en lien avec la distribution numérique, la souscription ou l'administration de l'assurance, le courtier mandataire demeure responsable des actes, des omissions, de la sécurité, de la conformité et des pratiques de gestion des données de ces fournisseurs.

Le courtier mandataire doit mener une diligence raisonnable appropriée avant la mise en œuvre et maintenir des accords écrits exigeant la confidentialité, des garanties de sécurité, une utilisation restreinte des données, une notification en cas de violation, des droits d'audit ou d'assurance, des contrôles de sous-traitants, le retour ou la suppression de données et la conformité aux lois applicables et aux exigences du Lloyd's. Le courtier mandataire ne doit pas transférer, héberger, traiter ou rendre disponibles des données liées aux assurés, aux proposants, aux demandeurs, aux courtiers ou aux souscripteurs du Lloyd's d'une manière qui nuirait matériellement aux droits du Lloyd's, à la conformité réglementaire, à l'auditabilité ou à la capacité de répondre aux questions de vie privée, réglementaires, de réclamations, de plaintes ou de litiges.

Intelligence artificielle et prise de décision automatisée. Le courtier mandataire ne doit pas déployer ou modifier de manière significative un système d'intelligence artificielle, un modèle d'apprentissage automatique, un outil de prise de décision automatisée, un système de tarification algorithmique, une souscription, une référence, un triage, une détection de fraude, un marketing, un agent conversationnel, une génération de documents ou un outil d'interaction client en lien avec les assurances du Lloyd's à moins qu'il n'ait mis en place des contrôles de gouvernance appropriés à la nature et au risque du cas d'utilisation. Ces contrôles doivent inclure une responsabilité humaine documentée, des tests et validations, une surveillance de l'exactitude et des biais involontaires, une explicabilité proportionnée à l'impact sur les proposants ou les assurés, des contrôles de cybersécurité et la qualité des données, des restrictions sur l'utilisation des informations confidentielles ou personnelles pour la formation des modèles, et des procédures d'escalade, de dérogation, d'audit et de remédiation.

Le courtier mandataire doit s'assurer qu'aucun outil doté d'IA ne prenne de décisions finales pour refuser, résilier, ne pas renouveler, modifier substantiellement la garantie ou affecter négativement un proposant, un assuré, un demandeur ou un courtier sans une révision humaine appropriée lorsque cela est requis par la loi, la réglementation, les exigences du Lloyd's ou la pratique de souscription prudente, et doit maintenir des dossiers suffisants pour prouver la base des décisions soutenues par l'IA.

8. Procédure de vente en ligne

La procédure de distribution en ligne devrait inclure les exigences suivantes, au minimum :

1. La plateforme de vente numérique doit être sous le contrôle d'un intermédiaire d'assurance autorisé.
2. Afficher les noms légaux complets et les informations de contact du courtier mandataire, des assureurs et de tout autre intermédiaire impliqué dans la transaction, les informations de permis et les informations sur les plaintes.
3. Fournir un accès visible à un représentant autorisé à tout moment pendant la transaction.
4. Collecter des informations de souscription uniquement après avoir obtenu un consentement valide en matière de confidentialité.

5. Valider les règles d'éligibilité et de souscription.
6. Présenter toutes les divulgations client requises ou recommandées au moment de la soumission.
7. Fournir les conditions de la police et les avenants pour examen par le client.
8. Le client examine et confirme toutes les informations saisies.
9. Obtenir des confirmations client et un consentement valide en matière de confidentialité.
10. Souscrire la garantie et émettre la documentation de police électroniquement.
11. [Collecte de la prime par l'intermédiaire autorisé, remise au(x) syndicat(s) du Lloyd's]
12. Conserver un historique d'audit complet.

Une analyse de la conduite sur le marché / des résultats client doit être effectuée avant le lancement **[par ex., s'assurer qu'il n'y a aucun problème lié à l'inscription automatique, à la vente liée, à la pression excessive, à la règle relative aux actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (APMM)]**.

9. Exigences de divulgation aux clients

Les informations suivantes doivent être divulguées au client au moment de la soumission et avant que le produit d'assurance ne soit souscrit et émis :

- Nom légal complet et coordonnées du courtier mandataire.
- Nom légal complet et coordonnées de l'assureur.
- Informations sur les permis et les réglementations.
- Résumé de la garantie et avantages clés.
- Exclusions et limitations matérielles.
- Franchises et sous-limites.
- Critères d'éligibilité.
- Prime, frais, taxes et coût total pour le client.
- Conséquences des fausses déclarations.
- Droits de résiliation et de rétractation de la police.
- Processus des plaintes et options d'escalade.
- Avis de confidentialité et langage du consentement.
- Coordonnées du représentant.
- Accès aux conditions de la police et aux avenants.

10. Liste de contrôle de conformité préalable à la souscription

- ☐ Le résumé de la garantie a été reconnu
- ☐ Les exclusions clés ont été reconnues
- ☐ Les conditions de la police sont disponibles
- ☐ La prime a été acceptée

- ☐ La proposition a été révisée par le client
- ☐ Le consentement pour la confidentialité a été obtenu
- ☐ Le représentant est accessible
- ☐ Un enregistrement électronique a été sauvegardé

11. Liste de contrôle de conformité du site Web

- ☐ L'identité de la société est affichée
- ☐ Les coordonnées du représentant sont visibles - la personne doit maintenir un permis de courtier/agent individuel à un niveau suffisant pour traiter directement avec les clients et/ou doit être supervisée de manière appropriée
- ☐ Le processus de plaintes est disponible
- ☐ Les conditions de la police sont accessibles en un ou deux clics
- ☐ L'avis de confidentialité a été publié
- ☐ La journalisation des audits est activée
- ☐ Les contrôles de cybersécurité sont actifs

12. Liste de contrôle des activités autorisées

- ☐ Les conseils sont fournis uniquement par un représentant autorisé
- ☐ Tous les distributeurs d'assurances détiennent un permis d'agent d'assurance complet ou restreint, selon le cas
- ☐ Il n'y a aucune activité de vente non autorisée
- ☐ Il n'y a aucun paiement de commission prohibé
- ☐ Les ententes de recommandation ont été approuvées
- ☐ Les interactions avec les clients sont documentées

13. Normes minimales adoptées à l'échelle nationale

- Les coordonnées du représentant doivent rester visibles tout au long de la transaction.

- Les clients doivent pouvoir interagir avec un représentant sur demande.
- Les divulgations obligatoires doivent être claires, lisibles et non trompeuses.
- Les conditions de la police et les avenants doivent être facilement accessibles.
- Les informations de traitement des plaintes doivent être disponibles.
- Les informations sur les clients doivent être révisables avant l'engagement.
- Les enregistrements de transactions numériques doivent être conservés et auditable.

14. Conservation des dossiers et audit

Les courtiers mandataires doivent conserver des copies complètes des propositions, des divulgations client, des accréditations, des enregistrements, des plaintes, des polices, des avenants, des enregistrements de compensation et des journaux d'audit conformément aux lois applicables. Ces informations doivent être fournies rapidement à Lloyd's Canada sur demande.

15. Revue annuelle de conformité/audit

Les audits de conformité doivent être réalisés annuellement pour examiner le contenu du site Web, le langage des divulgations, la disponibilité des représentants, les arrangements de compensation, les plaintes, les contrôles de confidentialité et les rapports réglementaires. Les résultats de ces audits doivent être mis à la disposition de Lloyd's Canada sur demande.