



---

**BULLETIN NUMBER:** 01-2020

**TITLE:** Fair Treatment of Customers Guidance

**DATE:** March 19, 2020

---

*La version française suit le texte anglais.*

A FAIR TREATMENT OF CUSTOMER GUIDANCE document (the Guidance) was published jointly by the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR) and the Canadian Insurance Service Regulatory Organizations (CISRO) September 27, 2018. The Northwest Territories is an active member of both CCIR and CISRO.

The Guidance aligns with the International Association of Insurance Supervisors (IAIS) Insurance Core Principles 19 (ICP 19). The IAIS core principles set requirements for the conduct of the business of insurance that ensures customers are treated fairly.

The Guidance ensures a common understanding between the Office of the Superintendent of Insurance and its licencees regarding what it means to treat consumers fairly throughout the life cycle of a financial product. The guidance addresses all insurance activities by marketplace participants which include insurers and intermediaries.

The Office of the Superintendent of Insurance expects insurers and intermediaries to adopt the principles and implement policy and procedures that apply the Guidance, including measures to ensure compliance.

The Northwest Territories is under a Memorandum of Understanding to participate jointly with CCIR members in collaborative supervision of market conduct. In the future, when companies are selected for Market Conduct Exams they will be subject to the test of these principles.

For any questions on the Guidance, contact the Office of the Superintendent of Insurance at 867-767-9171 Ext 15252 or by email at [superintendent\\_insurance@gov.nt.ca](mailto:superintendent_insurance@gov.nt.ca)

The full document can be found on the CCIR website:

<https://www.ccir-ccrra.org/Documents/View/3450>

Louise Lavoie  
Superintendent of Insurance

**BULLETIN N° : 01-2020**

**TITRE :** *Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients*

**DATE :** **19 mars 2020**

---

Le 27 septembre 2018, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) et les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) ont conjointement publié la directive *Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* (la Directive). Les Territoires du Nord-Ouest (TNO) comptent parmi les membres engagés de ces deux organismes.

La Directive est conforme au principe fondamental de l'assurance n° 19 de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA), qui exige le traitement équitable des clients dans la conduite des activités d'assurance.

Grâce à la Directive, le Bureau de la surintendante des assurances (le Bureau) et les détenteurs de licences délivrées par ce dernier ont la même compréhension de l'exigence d'équité dans le traitement des clients tout au long du cycle de vie d'un produit financier. La Directive s'adresse à tous les acteurs du marché de l'assurance, y compris les assureurs et les courtiers en assurance.

Le Bureau attend des assureurs et des courtiers en assurance qu'ils adoptent des principes et mettent en œuvre une politique et des procédures fidèles à la Directive, y compris des indicateurs de conformité.

Les TNO et les autres membres du CCRRA ont signé un protocole d'entente pour la supervision concertée des comportements des acteurs du marché de l'assurance. À l'avenir, les compagnies d'assurance choisies pour participer à l'examen de conformité des assureurs seront évaluées par rapport auxdits principes.

Pour en savoir plus sur la Directive, veuillez communiquer avec le Bureau par téléphone au 867-767-9171, poste 15252, ou par courriel à [Superintendent\\_Insurance@gov.nt.ca](mailto:Superintendent_Insurance@gov.nt.ca).

La version intégrale de la Directive se trouve à l'adresse suivante, sur le site web du CCRRA :

<https://www.cisro-ocra.com/Documents/View/41>.

Louise Lavoie  
Surintendante des assurances