



REGISTERED INSURANCE BROKERS OF ONTARIO

## FACT SHEET ABOUT YOUR REGISTERED INSURANCE BROKER

Registered insurance brokers offer independent advice and Property & Casualty (P&C) insurance products from a variety of companies. Brokers must be licensed by the Registered Insurance Brokers of Ontario (RIBO). All RIBO licensees must carry an errors & omissions policy, as well as a fidelity bond, which is designed to provide customers coverage in the unlikely event that a broker mishandles their premiums. RIBO licensees are required to follow the RIBO Code of Conduct, which establishes rules and standards of professional conduct.

As a customer, you have the right to professional advice from a broker who is well informed about the products they are selling. You have the right to be treated with fairness and integrity.

- **How Insurance Works** – You have the right to be informed about how your insurance premiums are calculated. You have the right to access your policy and be clearly informed about the coverage and the claims settlement process.
- **Broker Compensation** – You have the right to ask how a broker is paid, the insurance companies they represent, and be informed about any potential conflicts of interest the broker may have. All RIBO licensed brokers must disclose commission information at the point of sale which outlines how they are paid.
- **Understand Your Insurance Needs** – You should consider your insurance needs and prepare relevant questions before you talk to a broker. Ask yourself if there have been changes in your personal or business life that could impact your insurance needs. Make sure you provide a detailed and accurate explanation of your circumstances to your broker so they can provide informed recommendations that meet your needs.
- **Insurance Quotes** – When obtaining a quote, your broker should always present the best value products available based on your current needs, and document why certain coverage and product options, including lower cost options, which may or may not be appropriate for you. Brokers are also expected to comply with the Take-All-Comers rule. For more information on buying auto insurance and the Take-All-Comers rule, visit [here](#).
- **Personal Information** – You have the right to understand how your personal information is used and protected. Ask for a copy of the privacy statement from your broker and the insurer.
- **Customer Obligations** – You need to ensure that you know and understand your obligations under your insurance policy. For example, your policy will require you to provide updates to your broker and insurer regarding any material changes in your circumstances.
- **Insurance Claims** – If you need to file a claim, you have the right to be informed about the procedures and typical timelines for settling your claim, and you may inquire about the status of your claim throughout the process. If your claim is denied, you have the right to an explanation as to why it was denied. Your broker is your advocate as you work through your claim with the insurance company and will liaise as required.
- **Making a Complaint** – You can submit a complaint to RIBO if you believe your insurance broker failed to comply with the Registered Insurance Brokers Act, its regulations, or RIBO by-laws. File a complaint [here](#).
- **OmbudServices** – In the event you have an insurance claim, your broker will provide you with information about the insurer's claims process. For any unresolved disputes with an insurer, you may contact the insurer's Ombudsman, who will attempt to resolve the conflict. If the conflict is not resolved, you will be referred to the General Insurance OmbudServices for P&C insurance.



REGISTERED INSURANCE BROKERS OF ONTARIO

## FEUILLET D'INFORMATION À PROPOS DE VOTRE COURTIER D'ASSURANCE INSCRIT

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.



Courtiers d'assurances  
inscrits de l'Ontario

401 Bay Street, Suite 1200, C.P. 45, Toronto, ON M5H 2Y4  
Sans frais : 1-800-265-3097 | Tél: (416) 365-1900 | [info@ribo.com](mailto:info@ribo.com) | [www.ribo.com](http://www.ribo.com)



Canadian Insurance Services Regulatory Organizations (CISRO)  
**Principles of Conduct for Intermediaries**

## Preamble

The CISRO Principles of Conduct for Intermediaries (the Principles) reflect common regulatory standards for insurance intermediaries in Canada. The Principles outline professional behaviour and conduct expectations for the fair treatment of Customers.

Intermediaries should conduct their business following the Principles that are relevant to them, while ensuring compliance with all applicable laws, regulations, rules or regulatory codes within their respective jurisdiction. Any stricter or more specific requirements, rules or standards of conduct take priority over the Principles.

The Principles are intended to supplement, complement and build upon the intermediary elements in *the Guidance on Conduct of Insurance Business and Fair Treatment of Customers* (FTC), issued by CISRO and the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR). The Principles also align with Insurance Core Principles (ICP) of the International Association of Insurance Supervisors' (IAIS).<sup>1</sup>

The Principles reinforce the fair treatment of Customers as a core component of the intermediary business culture. This includes conducting business in an honest and transparent manner. Expectations for the conduct of insurance business may differ depending on the nature of the relationship to the Customer (whether it is direct or indirect), the type of insurance provided and the distribution method. Intermediaries with oversight responsibilities must ensure that their employees and representatives meet high standards of ethics and integrity.<sup>2</sup>

**Definition of Intermediary:** Intermediary is given broad meaning, and will differ based on the applicable definitions within different jurisdictions across Canada. It encompasses adjusters, individual agents, brokers and representatives as well as business entities that distribute insurance products and services, including managing general agencies and third party administrators. It also applies to all distribution methods, including the internet.<sup>3</sup>

**Definition of Customer:** Customer refers to policyholder (which itself, as the case may be, includes a certificate holder) or prospective policyholder with whom an insurer or intermediary interacts, and includes, where relevant, other beneficiaries and claimants with a legitimate interest in the policy.

---

<sup>1</sup> International Association of Insurance Supervisors. Insurance Core Principles, ICP 18 and ICP 19, updated November 2019. <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/icp-on-line-tool>

<sup>2</sup> The Insurer is responsible for fair treatment of Customers throughout the life-cycle of the insurance product, as it is the Insurer that is the ultimate risk carrier. The Insurer's ultimate responsibility does not absolve Intermediaries of their own responsibilities for which they are accountable.

<sup>3</sup> This definition aligns with the CCIR/CISRO FTC guidance. These Principles apply to all Intermediaries that are authorized to do business within any jurisdiction, whether licensed, registered or exempted from licensing or registration.

The Principles outline professional behaviour and conduct expectations for the fair treatment of Customers:



**1. Compliance / Outcomes:** Intermediaries must comply with all applicable laws, regulations, rules and regulatory codes to which they are subject.



**2. Customers' Interests:** Intermediaries must place Customers' interests ahead of their own. This includes when an intermediary is developing, marketing, distributing and servicing products.



**3. Conflicts of Interest:** Intermediaries must identify, disclose and manage any actual or potential conflict of interest that is associated with a transaction or recommendation. They must avoid entering into or pursuing agreements for which conflict(s) of interests cannot be managed, or if it interferes with the fair treatment of Customers.



**4. Advice:** If providing advice to or for a Customer, intermediaries must seek complete information from the Customer in order to understand and identify their unique needs. Intermediaries must provide objective, accurate and thorough advice that enables Customers to make an informed decision. Advice must be suitable for the needs of the Customer based on the Customer's disclosed circumstances.



**5. Disclosure:** Intermediaries must provide Customers with objective, complete, relevant, and accurate information and explanations so that they can make informed decisions. Intermediaries must:

- Properly disclose relevant information to all necessary parties; including the insurer; and
- Disclose information and explanations in a manner that is clear and understandable for Customers, regardless of the distribution model or medium used.



**6. Product and Service Promotion:** Intermediaries must ensure that products and services are promoted in a clear and fair manner. Regardless of the distribution model or medium used, Intermediaries must ensure that promotions are not misleading, and are easily understandable. Product promotions must disclose all necessary and appropriate information.



**7. Claims, Complaints Handling, and Dispute Resolution:** Intermediaries must handle or assist in the handling of claims, complaints, and disputes in a timely and fair manner.



**8. Protection of Personal and Confidential Information:** Intermediaries must take necessary and appropriate measures to protect personal and confidential information. They must:

- Only collect information that is necessary and appropriate for the fulfillment of the service or product provided;
- Use and disclose the information only for purposes and for the duration for which the Customer has given consent; and
- Comply with all applicable privacy legislation to appropriately manage the information.



**9. Competence:** Intermediaries must maintain an appropriate level of professional knowledge to ensure the fair treatment of Customers. Continuing education requirements must be fulfilled and duties must match training/education. Intermediaries must not misrepresent their level of competence or conduct business beyond their level of professional knowledge and experience.



**10. Oversight:** Intermediaries with contractual or regulatory oversight obligations are also responsible for the conduct of any employee or third party involved in the distribution or servicing of an insurance product. Intermediaries have tools at their disposal such as policies and procedures, training and control mechanisms to ensure the fair treatment of Customers is achieved in relation to their oversight obligations.

## Préambule

Les Principes de conduite à l'intention des intermédiaires en assurance (les « Principes ») formulés par les OCRA traduisent les normes réglementaires communes aux intermédiaires en assurance au Canada. Ils définissent les attentes relatives à la conduite professionnelle et à la déontologie pour le traitement équitable des clients.

Il est attendu que les intermédiaires en assurance mènent leurs activités dans le respect des Principes qui s'appliquent à eux tout en se conformant à l'ensemble des lois, règlements, règles et codes réglementaires applicables dans tous les territoires où ils exercent ces activités. Toutes les exigences, règles ou normes de déontologie plus strictes que les Principes prévalent sur ces derniers.

Les Principes visent à servir de complément et de suite aux dispositions relatives aux intermédiaires de la *Directive – Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* publiée par les OCRA et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA). Ils sont également conformes aux principes de base de l'assurance (Insurance Core Principles, ICP) de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance.<sup>1</sup>

Les Principes renforcent le traitement équitable des clients tout au long du cycle du produit d'assurance en tant qu'élément fondamental de la culture d'entreprise des intermédiaires. Ils supposent honnêteté et transparence dans la conduite des activités. Les attentes relatives à la conduite des activités d'assurance peuvent différer selon la nature de la relation avec le client, le type de produit d'assurance proposé et la méthode de distribution. Les intermédiaires qui ont des responsabilités de supervision doivent prendre les mesures appropriées pour veiller à ce que leur personnel et leurs représentants respectent des normes élevées de déontologie et d'intégrité.<sup>2</sup>

**Définition d'intermédiaire :** Le terme « intermédiaire » reçoit un sens large qui peut varier selon les définitions applicables dans les différents territoires du Canada. Il englobe les experts en sinistre, les agents, les courtiers et les représentants, ainsi que les entités qui distribuent des produits et des services d'assurance, dont les agences générales et les tiers administrateurs. Il s'applique également à toutes les méthodes de distribution, y compris par Internet.<sup>3</sup>

**Définition de client :** Le terme « client » désigne tout titulaire de police (et, selon le cas, tout titulaire de certificat) actuel ou potentiel avec lequel un assureur ou un intermédiaire interagit, y compris, s'il y a lieu, les autres bénéficiaires et demandeurs d'indemnité ayant un intérêt légitime dans la police. Le client peut également désigner tout consommateur, ce qui inclut tous les consommateurs actuels et potentiels de produits d'assurance.

---

<sup>1</sup> Association internationale des contrôleurs d'assurance. Principes de base de l'assurance (Insurance Core Principles), ICP 18 et ICP 19, mis à jour en novembre 2019. <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/icp-on-line-tool>

<sup>2</sup> L'assureur est responsable du traitement équitable des clients tout au long du cycle de vie du produit d'assurance, car il est l'ultime porteur du risque, ce qui ne décharge toutefois pas les intermédiaires de leurs propres responsabilités.

<sup>3</sup> Cette définition est conforme à la directive du CCRRA et des OCRA sur le traitement équitable des clients. Ces Principes s'appliquent à tous les intermédiaires autorisés à exercer des activités dans un territoire, qu'ils soient titulaires de permis, inscrits ou dispensés de permis ou d'inscription.

Les Principes définissent les attentes relatives à la conduite professionnelle et à la déontologie pour le traitement équitable des clients :



**1. Conformité / Résultats** – L'intermédiaire doit se conformer à l'ensemble des lois, règlements, règles et codes réglementaire qui lui sont applicables.



**2. Intérêts du client** – L'intermédiaire devrait faire passer l'intérêt du client avant le sien, y compris dans ses activités d'élaboration, de commercialisation, de recommandation, de distribution et de service après-vente de produits.



**3. Conflits d'intérêts** – L'intermédiaire devrait déceler, déclarer et gérer tout conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à une transaction ou à une recommandation. Il devrait éviter de conclure ou de maintenir une entente dans le cadre de laquelle il est impossible de gérer les conflits d'intérêts ou qui nuit au traitement équitable du client.



**4. Conseils** – Lorsqu'il formule des conseils à un client ou à son égard, l'intermédiaire devrait chercher à obtenir des renseignements appropriés de sa part afin de comprendre et de cerner ses besoins particuliers. Il devrait fournir des conseils objectifs, exacts et rigoureux qui permettent au client de prendre une décision éclairée. Les conseils devraient convenir aux besoins du client selon l'information fournie sur sa situation.



**5. Communication d'information** – L'intermédiaire devrait communiquer au client des explications et des renseignements objectifs, appropriés, pertinents, opportuns et exacts pour lui permettre de prendre des décisions éclairées. Il devrait :

- communiquer adéquatement les renseignements à toutes les parties concernées, notamment à l'assureur;
- présenter les renseignements et les explications d'une manière claire et compréhensible pour le client, quels que soient le modèle ou le moyen de distribution utilisés.



**6. Promotion des produits et des services** – L'intermédiaire devrait veiller à ce que la promotion des produits et services soit faite d'une manière claire et juste. Quels que soient le modèle ou le moyen de distribution utilisés, il devrait veiller à ce que la promotion n'induisse pas en erreur et soit facile à comprendre. Dans la promotion de produits, tous les renseignements nécessaires et appropriés devraient être communiqués.



**7. Demandes d'indemnisation, traitement des plaintes et règlement des différends** –

L'intermédiaire devrait régler les demandes d'indemnisation, les plaintes et les différends ou coopérer à leur règlement promptement et de manière équitable.



**8. Protection des renseignements personnels et confidentiels** – L'intermédiaire devrait prendre les mesures nécessaires qui conviennent pour protéger et gérer les renseignements personnels et confidentiels. Il doit se conformer à toutes les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

Le client devrait être assuré que l'intermédiaire :

- recueille seulement les renseignements qui lui sont nécessaires et utiles pour la prestation du service ou la gestion du produit fourni;
- utilise et communique ces renseignements seulement aux fins et pour la durée auxquelles le client a consenti ou que la loi prévoit;



**9. Compétence** – L'intermédiaire devrait avoir un niveau adéquat de connaissances professionnelles, et se tenir à jour grâce à la formation continue pour assurer le traitement équitable des clients. S'il y a lieu, il doit satisfaire aux exigences de formation continue. Il ne devrait pas présenter de façon inexacte son niveau de compétence ni mener des activités qui dépassent son niveau de connaissances et d'expérience professionnelles, et ses tâches doivent correspondre à sa formation et à son éducation.



**10. Supervision** – L'intermédiaire qui a des obligations contractuelles ou réglementaires de supervision est également responsable de la conduite de tout membre du personnel ou tiers qui participe à la commercialisation, à la distribution ou au service après-vente d'un produit d'assurance. Il devrait disposer de moyens comme des politiques et des procédures, de la formation et des mécanismes de contrôle pour veiller au traitement équitable des clients relativement à ses obligations de supervision.