



Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA)

Principes de conduite à l'intention des intermédiaires en assurance

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.¹

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.²

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.³

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

¹ 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>

² 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.

³ 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.



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.

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.

Le rôle du courtier en assurance de dommages

Le courtier travaille dans un cabinet de courtage qui offre différents produits d'assurance de dommages provenant de quelques assureurs. En résumé, son rôle consiste à :

- dresser un portrait de votre situation et identifier vos besoins;
- solliciter des soumissions parmi son réseau d'assureurs;
- vous conseiller quant aux protections offertes;
- vous offrir la soumission qui répond le mieux à vos besoins.

Commission et honoraires

Le courtier est rémunéré par une commission qui représente un pourcentage, généralement autour de 12,5 % à 20 %, de la prime annuelle que vous devez payer à l'assureur. La commission est incluse dans la prime que vous proposera le courtier.

Le courtier [peut toutefois vous charger d'autres types de frais](#), dont des honoraires, pour certains services dont :

- la souscription d'un nouveau contrat;
- le renouvellement de votre contrat;
- une modification en cours de termes;
- en cas de résiliation de contrat.

Le montant des honoraires du courtier est déterminé notamment selon les critères suivants¹ :

- son expérience;
- le temps consacré à l'affaire;
- la difficulté du problème soumis;
- l'importance de l'affaire;
- la responsabilité assumée;
- la prestation de services inhabituels;
- le résultat obtenu.

Les obligations du courtier

Selon le *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages*², le courtier a l'obligation professionnelle de vous aviser de tous les frais, dont les honoraires, qui ne sont pas inclus dans le montant de la prime d'assurance. Outre les honoraires, ces « autres frais » peuvent inclure également les coûts d'inspection, les frais d'émission de police et les frais d'ouverture de dossier. Il doit aussi vous divulguer le fait qu'il reçoit une autre forme de rémunération, comme une commission.

Le [Règlement sur les renseignements à fournir au consommateur](#)³ exige que la divulgation de ces frais se fasse :

- par écrit;
- avant ou pendant la prestation de service.

En tant que client, vous pouvez accepter ou refuser ces frais au moment de la transaction, vous ne pouvez pas être mis devant le fait accompli. Si vous êtes en désaccord avec les frais exigés, vous pouvez tenter de négocier avec votre courtier ou retenir les services d'un autre cabinet de courtage ou d'un autre assureur.

Il y a toutefois une exception. Le courtier peut divulguer les frais après la prestation du service, par une mention sur la facture, si ces frais additionnels ne dépassent pas :

- 50 \$ en assurance des particuliers (habitation ou automobile);
- 250 \$ en assurance des entreprises.

Ces frais doivent toutefois avoir initialement été déclarés au moment de la souscription du contrat.

Notre rémunération de courtier

Merci de faire affaire avec nous. En tant que votre courtier d'assurance indépendant, nous achetons des produits et services en votre nom qui sont disponibles, abordables et compréhensibles.

Notre rôle est de vous fournir la meilleure valeur d'assurance pour votre argent, en combinant couverture, service et prix. Nous offrons également un service personnalisé et de qualité qui comprend des conseils professionnels en assurance, une maintenance continue des polices et un soutien en cas de réclamation. Lorsque des problèmes surviennent concernant votre couverture d'assurance, nous sommes votre défenseur, utilisant notre expérience professionnelle pour représenter au mieux vos intérêts individuels.

La rémunération du courtage fait partie de votre prime d'assurance. Pour votre bénéfice, nous avons listé les assureurs que nous représentons sur la page suivante et avons inclus la gamme de rémunération que chacun fournit en pourcentage de votre prime globale.

Ce pourcentage de commission est payé annuellement pour les nouvelles affaires et les renouvellements. En cas de changement dans le barème de commission que nous recevons de votre assureur, ou de tout autre changement important affectant les arrangements de rémunération, nous vous en informerons.

Afin de maintenir des relations solides avec des assureurs de qualité, nous travaillons avec chacun pour fournir le type d'affaires qu'ils désirent. Les assureurs notés avec un astérisque reconnaissent nos efforts par le biais d'un contrat de commission contingente (profit). Le paiement de cette commission contingente (profit) peut dépendre d'une combinaison de croissance, de rentabilité (ratio de sinistres), de volume, de rétention et de services accrus que nous fournissons au nom de l'assureur. La commission contingente (profit) n'est pas garantie. Pour des informations détaillées sur la commission contingente, veuillez consulter le site web de chaque compagnie. Cela peut inclure des incitations à la vente.

Nous avons également des programmes d'assurance spécifiques écrits exclusivement avec un assureur avec lequel nous avons conclu un contrat exclusif. Nous vous informerons si vous êtes considéré pour l'un de ces programmes d'assurance.

Veuillez noter que Jones DesLauriers Insurance Management Inc partage une propriété commune avec certains agents généraux gestionnaires ou assureurs indiqués sur la liste suivante en tant que partenaires d'assurance.

Jones DesLauriers Insurance Management Inc travaille avec des sociétés de financement de primes pour faciliter les options de financement pour nos clients. Nous recevons une commission des sociétés de financement de primes avec lesquelles nous travaillons, allant de 0 % à 1,4 % de commission sur les primes financées.

Nos engagements de divulgation sont faits dans le meilleur intérêt des consommateurs. Nous vous encourageons également à consulter les engagements pris par l'industrie de l'assurance et les compagnies individuelles en consultant leurs sites web ou d'autres informations disponibles.

Merci d'avoir choisi Jones DesLauriers Insurance Management, Inc.

Assureurs Partenaires

* Indique les assureurs avec lesquels Jones DesLauriers Insurance Management, Inc. a un accord de commission de profit contingent

** De plus, d'autres assureurs peuvent verser une compensation supplémentaire, auquel cas leurs accords n'incluent pas de contingences.

*** Indique que Navacord Inc détient et l'assureur et Jones DesLauriers Insurance Management Inc.

Assureurs	Commission %	Assureurs	Commission %
ABEX Affiliated Brokers Exchange Inc	0 – 15	Falvey Cargo Underwriting	0 – 17.5
Affiliated FM Insurance Co	0 – 15	Fortress Insurance Company	0 – 18
Agile Underwriting Solutions	0 – 15	Forward Insurance Managers Ltd.	0 – 20
AIG Insurance Company of Canada **	0 – 27.5	Global Aerospace Underwriting Managers (Canada) Ltd	0 – 15
AI Surety Bonding USA LLC	0 – 20	Global Alliance Specialty Solutions Ltd.***	0 – 15
Allianz Global Assistance	0 – 20	Gore Mutual Insurance Company*	0 – 20
Allianz Global Risks US Insurance Company*	0 – 15	Great American Insurance Company *	0 – 20
Allied World Specialty Insurance Company	0 – 15	Groupe Estrie-Richelieu Compagnie d'Assurance	0 – 20
Alternative Risk Underwriting	0 – 15	GroupOne Insurance Services	0 – 25
AM Fredericks Co.	0 – 12.5	Hagerty Canada LLC	0 – 12.5
Amynta Surety Solutions	0 – 35	Hartford Insurance	0 – 15
Apollo Insurance Solutions Ltd	0 – 15	HDI Global SE Canada Branch	0 – 20
April Canada Inc	0 – 15	HDI Global Specialty SE Canada	0 – 20
ARAG Legal Solutions	0 – 20	i3 Underwriting Managers	0 – 15
Arch Insurance Canada Ltd.	0 – 35	Instant Risk Coverage Inc.	0 – 15
Aspen Insurance UK Limited	0 – 20	Insurance Company of Prince Edward Island	0 – 35
Aurora Underwriting Solutions	0 – 15	Intact Insurance Company (incl RSA Canada) *	0 – 35
Aviva Insurance Company of Canada *	0 – 35	Intact Public Entities Inc.	0 – 20
Avro Insurance Managers Ltd	0 – 15	Intergroupe Assurances Inc.	0 – 10
AXA Insurance Company	0 – 20	Jevco Insurance Company*	0 – 18
Axis Reinsurance Company	0 – 20	JonasRe Ltd	0 – 15
Banyan Risk Services Ltd	0 – 20	K & K Insurance	0 – 15
Beacon Underwriting Ltd	0 – 20	Liberty Mutual Canada*	0 – 35
Beazley Canada Limited	0 – 20	Lions Gate Underwriting Agency	0 – 15
Berkley Canada	0 – 20	Lloyds of London*	0 – 20
Berkley Technology Underwriters	0 – 20	L'Unique General Insurance Inc	0 – 20
Berkshire Hathaway Specialty	0 – 20	Markel Canada Limited	0 – 20
Boxx Insurance Inc	0 – 20	Max Insurance	0 - 20
Brownstone Insurance Managers	0 – 15	Millenium Insurance Corporation	0 - 20
Burns & Wilcox Canada	0 – 25	Milnco Insurance Broker Solution Centre	0 – 15
CAA Insurance	0 - 20	Mitsui Sumitomo Insurance Company, Limited	0 – 20
C.A. Shea & Company Inc.	0 – 20	Mosaic Insurance Services	0 – 20
Canadian Aviation Insurance Managers Ltd.	0 – 20	NAL Insurance	0 – 20
CannGen Canada	0 – 15	Newline Canada Insurance Limited	0 – 20
CanSure Underwriting Ltd	0 – 15	Northbridge General Insurance Corporation*	0 – 20
CFC Underwriting	0 – 20	NovaRisk Inc.	0 – 20
Chieftain Insurance Company	0 - 20	Old Republic Insurance Company	0 – 20
Ches Special Risks	0 – 15	Optimum General Insurance	0 – 20
Chubb Insurance Company of Canada *	10 – 30	PAL Insurance	0 – 15
Chutter Underwriting Services	0 – 15	Pitcher & Doyle Inc***	0 – 17.5
CNA Insurance (Continental Casualty Company) *	0 – 35	Premier Canada Assurance Managers Ltd	0 – 15
Assureurs	Commission %	Assureurs	Commission %
Coachman Insurance Company	0 - 20	Premier Marine Insurance Managers Group (West) Inc	0 – 15
Coalition Insurance Solutions Canada	0 – 15	Privilege Underwriters Reciprocol Exchange (PURE)	0 - 20
Coast Underwriters Limited	0 – 20	Profescau Assurance Specialisee	0 – 20
Coface Canada	0 – 20	Professional Risk Underwriters Inc	0 – 15
Commonwell Mutual Insurance*	0 – 20	Promutuel Portneuf-Champlain	0 – 20
Core Canada Insurance Solutions Inc	0 – 20	Provencher Verreault Assurances	0 – 20
Definity Insurance Company*	0 – 35	QBE Services Inc	0 – 20
Eagle Underwriting Group Inc	0 – 15	RAISE Underwriting Limited	0 – 30
Ecclesiastical Insurance	0 – 20	Reel Media Canada	0 – 15
Echelon General Insurance Company*	0 – 20	Resilience Cyber Ins Solutions Agency Canada Limited	0 – 15
Elite Insurance Company	0 – 20	Revau Advanced Underwriting Inc.	0 – 35
Euclid Transactions, LLC	0 – 15	Ridge Canada Cyber Solutions	0 – 15
Euler Hermes Canada	0 – 20	Risk-Can Underwriting Managers	0 – 15
Everest Insurance Company of Canada	0 – 15	Seafirst Insurance Brokers Ltd ***	0 – 15
Excess Underwriting Towerhill Ins. Underwriters	0 – 15	SGI Canada*	0 – 20
Shore Underwriting	0 – 15	Tokio Marine HCC	0 – 20
Signal Underwriting Inc.	0 – 15	Totten Group	0 – 15
Signature Risk Partners Inc	0 – 15	Traders General Insurance Company	0 - 20
Sompo Japan Nipponkoa Insurance Inc	0 – 20	Trans Canada Insurance Marketing Inc***	0 – 15
Soplex Solutions D'Assurance	0 – 15	Travelers Insurance Company of Canada *	0 – 30
South Western Insurance Group Ltd	0 – 15	Trinity Underwriting Managers Ltd	0 – 15
The Sovereign General Insurance Company*	0 – 20	TriPoint Insurance Underwriting***	0 – 17.5
Special Risk Insurance Managers	0 – 15	Trisura Guarantee Ins. Co. *	0 – 35

Sports & Fitness Insurance Canada	0 – 15	Unique Risks	0 – 15
Starr Insurance & Reinsurance Limited	0 – 20	USLI Canada	0 – 17.5
Starr Technical Risks Canada	0 – 20	Vago ASSURE	0 – 15
Stewart Specialty Risk Underwriting Ltd	0 – 15	Victor Insurance Managers Inc*	0 – 15
Strategic Underwriting Manager	0 – 15	Volante Canada	0 – 15
Sutton Special Risk	0 – 20	Wawanesa Mutual Insurance Co *	0 – 20
SwissRe Corp Solutions	0 – 15	Western General Mutual Company	0 – 20
TecAssur Inc.	0 – 15	Western Surety Company	0 – 35
Temple Insurance Company	0 – 20	Westmount Guarantee Services Inc	0 – 30
The Boiler Inspection and Ins Company of Canada	0 – 20	Wynward Insurance Group	0 – 20
The Dominion of Canada General Ins Company	0 – 20	XL Specialty Insurance Company	0 – 20
The Nordic Insurance Company of Canada	0 – 10	Zenith Insurance *	0 – 20
Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd	0 – 20	Zurich insurance *	0 – 35
Tokio Marine Canada Ltd	0 – 20		