

# Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance du Nouveau-Brunswick

Assurances

Novembre 2015

FINANCIAL AND  
CONSUMER SERVICES  
COMMISSION



COMMISSION DES SERVICES  
FINANCIERS ET DES SERVICES  
AUX CONSOMMATEURS

## Table des matières

<b>Introduction</b>	i
<b>1. Types et niveaux de licences</b>	1
1.1 Distinction entre les résidents et les non-résidents	1
1.2 Distinction entre un agent et un courtier	2
1.3 Niveaux de licence	3
1.4 Exigences minimales en matière d'expérience	3
1.5 Définition d'« agent » et activités n'exigeant pas de licence	4
<b>2. Licences des compagnies constituées en corporation et des sociétés en nom collectif</b>	6
2.1 Permis d'agence	6
2.2 Exigences à l'obtention d'un permis d'agence	6
2.3 Représentant désigné	7
2.4 Permis permanents	7
2.5 Exigences en matière de déclaration	8
<b>3. Supervision</b>	9
3.1 Responsabilités de supervision des agences	9
3.2 Supervision des succursales	10
3.3 Période de probation pour les nouveaux venus	10
<b>4. Exigences en matière d'éducation et d'expérience</b>	11
4.1 Niveau d'instruction	11
4.2 Formation permanente	13
<b>5. Processus de délivrance d'une licence</b>	14
5.1 Délivrance de licences pluriannuelles	14
5.2 Date de demande	15
5.3 Avis de fin du parrainage	15
<b>6. Observation et application de la loi</b>	17
6.1 Contrôle et examen	17
6.2 Autorité sur les anciens titulaires de licence	18
6.3 Suspensions provisoires	18
6.4 Imposition de conditions	18
6.5 Obligation des intermédiaires de signaler les facteurs ayant une incidence sur l'admissibilité	19
6.6 Obligation de déclaration des assureurs	20
6.7 Publication des décisions	20

## Table des matières

<b>7. Comptes en fiducie</b>	22
7.1 Obligation d'ouvrir un compte en fiducie	22
7.2 Restrictions concernant le retrait de fonds à partir d'un compte en fiducie	23
7.3 Paiement des primes ristournées à un assuré	23
7.4 Surveillance réglementaire des comptes en fiducie	24
<b>8. Assurance erreurs et omissions</b>	25
8.1 Obligation d'avoir une assurance erreurs et omissions	25
8.2 Niveaux d'assurance erreurs et omissions	25
<b>9. Rétablissement d'une licence après une cessation d'activité</b>	27
9.1 Période entraînant la nécessité d'un rétablissement	27
9.2 Processus de rétablissement	27
<b>10. Transition</b>	28
10.1 Transition des titulaires actuels d'une licence	28
10.2 Entrée en vigueur de la date de demande de renouvellement	28

## INTRODUCTION

### Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

Le *Règlement sur les agents et courtiers* définit les modalités, conditions et qualifications des agents et courtiers d'assurance autre que l'assurance-vie. Ce règlement a été mis en place en février 1995 et n'a pas été mis à jour depuis. La Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB) s'inquiète depuis un certain temps du fait que le *Règlement* et certaines dispositions de la *Loi sur les assurances* liées aux agents et courtiers ne sont plus adaptés au marché actuel de l'assurance.

La FCNB a déjà publié le document de discussion intitulé « **Occasions de réformer le cadre de délivrance d'une licence pour les agents et courtiers d'assurance autre que l'assurance-vie au Nouveau-Brunswick** ». Le but de ce document était de faciliter le dialogue et la consultation avec un large éventail d'intervenants en vue de réformer le cadre actuel de délivrance des licences d'assurance. La FCNB a reçu une réponse de la part des 11 intervenants suivants :

- L'Association canadienne des assureurs par marketing direct (ACAMD)
- L'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA)
- L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)
- Dominion of Canada, Compagnie d'Assurance-Générale
- Le Groupe d'assurance Huestis
- L'Association des courtiers d'assurances du Nouveau-Brunswick (ACANB)
- Le Bureau d'assurance du Canada (BAC)
- L'Institut d'assurance du Canada
- La SouthEastern Mutual Insurance Company
- La Stanley Mutual Insurance Company
- La compagnie TD Assurance

La FCNB a examiné les soumissions des intervenants et a mené un examen approfondi des régimes dans les autres provinces canadiennes. Le présent exposé de principe établit les recommandations de la FCNB pour le nouveau cadre de délivrance des licences pour les agents et courtiers du Nouveau-Brunswick et expose certaines initiatives entreprises depuis la publication du document de travail dans le but d'améliorer le cadre de délivrance des licences d'assurance. L'objectif de ce cadre de travail est d'établir un régime qui permettrait de réduire les contraintes administratives et de remettre sur un pied d'égalité les participants du marché tout en veillant à ce que les consommateurs soient protégés et reçoivent un service adéquat.

Les intervenants sont encouragés à donner leurs commentaires sur les propositions mentionnées dans le présent exposé de principe. Au fur et à mesure de sa progression, la FCNB tirera grandement profit de cette rétroaction pour formuler ses recommandations finales. Bien que cet exposé de principe soit principalement orienté sur le cadre de délivrance des licences d'assurance pour les agents et courtiers d'assurance autre que l'assurance-vie, de nombreux sujets mentionnés concernent aussi les autres intermédiaires d'assurance, y compris les agents

## INTRODUCTION

### Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

d'assurance-vie et les experts en sinistres. Plus particulièrement, les points 1.5, 2, 3.1, 5 et 6 s'appliquent à tous les intermédiaires. Les points 7 et 8 s'appliquent également à l'assurance-vie et aux assurances autres que l'assurance-vie (le point 8.2 s'adressant aux experts en sinistres). Toutes les rétroactions de ces intermédiaires et de tout autre intervenant sont donc les bienvenues.

La FCNB examinera toutes les soumissions et communiquera ses recommandations finales sur le cadre de délivrance des licences d'assurance au gouvernement, qui est chargé d'apporter les modifications réglementaires ou législatives.

## INITIATIVES RÉCENTES

### Demandses sous serment

La *Loi sur les assurances* a été modifiée pour éliminer le fait que les intermédiaires soient obligés de faire de nouvelles demandes sous serment et exiger à la place que les auteurs de demande fournissent une déclaration attestant la véracité, l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements contenus dans la demande. L'obligation de soumettre des demandes sous serment a créé une étape supplémentaire au processus de délivrance d'une licence et a augmenté les coûts pour les auteurs de demande. Cette obligation empêchait aussi le passage à un système de délivrance de licences en ligne. La FCNB est convaincue que l'obligation de fournir une déclaration permettra d'atteindre le même objectif que l'obligation de faire une demande sous serment.

### Délivrance de licences en ligne

La FCNB a lancé le processus de création d'un système de délivrance de licences en ligne. La première phase du projet, qui sera lancée à l'automne 2015, permettra aux nouveaux auteurs d'une demande de licence intermédiaire de remplir leur demande en ligne et de vérifier le statut d'une demande qui a été soumise. La deuxième phase, que nous prévoyons lancer en 2016, comprendra une fonctionnalité permettant de terminer les processus de renouvellement d'une licence d'assureur ou d'intermédiaire et permettant aux nouveaux assureurs de faire leur demande en ligne. Le nouveau système simplifiera les processus de renouvellement et de demande, améliorera le temps de traitement des demandes, des licences et des autres transactions, et permettra aux clients d'interagir avec nous à leur guise.

### Autorité de vérification de la conformité et de contrôle

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs a entrepris un examen approfondi de l'autorité de vérification de la conformité et de contrôle dans les diverses lois, relevant de son autorité, y compris la *Loi sur les assurances*. Cet examen couvre des sujets tels que la tenue des livres et registres, les ordonnances rendues dans l'intérêt du public et les pénalités administratives. Cet examen et la formulation des recommandations qui en découlent sont en cours et sont distincts du présent document. La FCNB pense toutefois que certains points précis de la *Loi sur les assurances* s'appliquent au présent document.

## INTRODUCTION

Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

**Les soumissions doivent être présentées par voie électronique à [secretary@fcnb.ca](mailto:secretary@fcnb.ca) au plus tard le 22 janvier 2016.**

Autrement, les soumissions écrites peuvent être envoyées par la poste ou par télécopieur à :

Commission des services financiers et des services aux consommateurs  
200-225, rue King  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
E3B 1E1  
À l'attention de la Division des assurances

Télécopieur : 506-453-7435

**Veillez noter que vos soumissions ne peuvent demeurer confidentielles. Toutes les observations recueillies au cours de la période de consultation seront rendues publiques.**

### À PROPOS DE LA FCNB

Créée le 1<sup>er</sup> juillet 2013, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB) est chargée d'administrer et d'appliquer les lois régissant les assurances, les caisses populaires, les *credit unions*, les coopératives, les pensions, les valeurs mobilières et les sociétés en fiducie et sociétés de prêt, ainsi qu'un vaste éventail de lois sur la protection des consommateurs.

Sa mission est de protéger les consommateurs et d'accroître la confiance du public dans ses marchés des services financiers et des services aux consommateurs en fournissant des services d'éducation et de réglementation.

## 1. Types et niveaux de licence

### Point 1.1 – Distinction entre les agents d'assurance autre que l'assurance-vie résidents et non résidents

#### Position

La FCNB recommande de supprimer la distinction entre les agents et courtiers d'assurance autre que l'assurance-vie résidents et non résidents.

La FCNB recommande un mécanisme de reconnaissance des compétences équivalentes pour les auteurs de demande des autres provinces.

#### Commentaire

L'article 352 de la *Loi sur les assurances* aborde, entre autres, la délivrance d'une licence aux agents et courtiers d'assurance autre que l'assurance-vie qui résident au Nouveau-Brunswick. L'article 353 aborde exclusivement la délivrance d'une licence aux agents et courtiers d'assurance autre que l'assurance-vie qui ne résident pas au Nouveau-Brunswick. Il existe de considérables différences entre les deux régimes de délivrance de licences. Le fait d'avoir un régime différent pour les non-résidents était justifié lorsque la plupart des personnes qui géraient les assurances pour les clients résidaient dans la province, et que seuls quelques non-résidents faisaient rarement affaire dans la province. Aujourd'hui, le marché est entièrement différent de ce qu'il était lorsque la distinction entre les agents et courtiers d'assurance autre que l'assurance-vie résidents et non résidents a été mise en place. Aujourd'hui, il existe de nombreux titulaires de licence qui ne résident pas dans la province et qui font régulièrement affaire au Nouveau-Brunswick.

La distinction de régime n'est plus justifiée. Les agents d'assurance-vie résidents et non résidents sont traités de la même manière. De même, il n'y a aucune distinction entre les experts résidents et non résidents. Aucune autre province ne possède de régime distinct pour les non-résidents.

Tous les individus qui maintiennent des activités d'assurance autre que l'assurance-vie doivent respecter les mêmes normes, peu importe leur lieu de résidence. Cela offre une protection uniforme à tous les consommateurs du Nouveau-Brunswick et contribue à assurer des conditions équitables à tous les titulaires de licence. Enfin, cela permet de veiller à ce que nous respections nos obligations en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur.

Étant donné qu'il existe une certaine variation du niveau d'instruction parmi les provinces, il faut prévoir une autorité de la reconnaissance des compétences équivalentes pour les auteurs de demande venant d'une autre province.

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

### Point 1.2 – Distinction entre un agent et un courtier

#### Position

La FCNB recommande :

- la suppression de la distinction entre un agent et un courtier aux fins de délivrance des licences;
- la délivrance d'une licence à tous les titulaires d'une licence d'assurance autre que l'assurance-vie afin de les considérer comme des « agents »;
- une restriction relativement aux personnes qui peuvent se présenter publiquement comme « courtiers » ou « entreprises de courtage ».

#### Commentaire

De nombreux consommateurs ne comprennent pas pleinement la distinction entre un agent et un courtier. Plus important encore, la différence entre un courtier et un agent n'est plus claire sur le marché actuel des assurances. Les agents vendent souvent des produits de compagnies autres que la leur, en raison des ententes convenues entre leur employeur et les autres compagnies d'assurance. De même, certains courtiers ne peuvent offrir que certains marchés de produits aux consommateurs.

La plupart des provinces ne délivrent des licences aux personnes qu'à titre d'agents et n'émettent pas de licences distinctes pour les courtiers. La suppression de la distinction actuelle améliorera l'uniformisation avec les autres provinces.

La suppression de cette distinction permettra aussi de soutenir davantage les efforts visant à s'assurer que toutes les personnes concernées par la vente de produits d'assurance bénéficient de conditions équitables en matière de délivrance de licence et de compétences.

Le fait qu'une personne reçoive une licence d'agent de la Division des assurances ne l'empêche pas de se présenter au public comme « courtier ». De même, cela n'empêche pas une entreprise de se présenter comme « compagnie de courtage ». Cependant, afin de veiller à ce que les consommateurs ne soient pas induits en erreur, la FCNB recommande que la *Loi sur les assurances* soit modifiée afin d'interdire aux agents de se présenter au public comme « courtier » ou comme « compagnie de courtage », à moins qu'ils précisent :

- qu'ils sont partie à deux contrats d'agence existants ou plus avec différents assureurs;
- qu'aucun des contrats d'agence n'oblige l'agent d'assurance à proposer des assurances offertes par un seul assureur.

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

### Point 1.3 – Niveaux de licence

#### Position

La FCNB recommande un régime offrant au moins trois niveaux de licences différents :

- Agent de niveau 1 : permet au titulaire de la licence d'offrir des assurances des particuliers.
- Agent de niveau 2 : permet au titulaire de la licence d'offrir des assurances des particuliers et des entreprises.
- Agent de niveau 3 : permet au titulaire de la licence d'exploiter une compagnie d'assurance et d'offrir des assurances des particuliers et des entreprises.

#### Commentaire

Il est important que les rôles et responsabilités d'un niveau de licence correspondent au niveau d'instruction de l'agent. Étant donné les options de formation actuelles, il est logique que les activités autorisées soient divisées entre les particuliers et les entreprises.

Un agent de niveau 1 ou de niveau 2 ne sera pas obligé de passer à un autre niveau. Par exemple, un agent de niveau 1 pourra rester au même niveau pendant toute sa carrière, mais il sera limité à l'offre d'assurances pour les particuliers. En outre, l'agent pourra exercer ses activités sans aucune restriction géographique. Dans le régime réglementaire actuel, un agent de niveau 1 doit « effectuer toutes les tâches reliées à sa licence au bureau d'affaires de son employeur ». Cette restriction réglementaire sera supprimée. La décision consistant à limiter les endroits desquels un agent peut exercer ses activités relèvera de l'équipe de direction de l'assureur ou de l'agence.

### Point 1.4 – Exigences minimales en matière d'expérience

#### Position

La FCNB recommande de réserver les licences d'agent de niveau 3 aux personnes ayant au moins quatre ans d'expérience en tant qu'agent, dont au moins deux ans d'expérience en tant qu'agent de niveau 2.

La FCNB recommande de n'appliquer aucune obligation d'expérience minimale pour les personnes qui souhaitent obtenir une licence de niveau 1 ou 2.

#### Commentaire

Un agent de niveau 3 peut assumer d'importantes responsabilités de supervision. Par conséquent, il doit posséder suffisamment d'expérience pour être admissible à une licence de niveau 3. Le fait d'obliger un agent de niveau 2 à avoir une expérience minimale permettra de veiller à ce qu'il comprenne les assurances à la fois des particuliers et des entreprises.

Les nouveaux agents peuvent souhaiter commencer leur carrière comme agent de niveau 1, offrant des assurances aux particuliers, ou comme agent de niveau 2, offrant des assurances aux

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

entreprises (et peut-être aussi aux particuliers). Par conséquent, il n'est pas nécessaire d'exiger une expérience minimale en tant qu'agent de niveau 1 d'une personne qui cherche à devenir un agent de niveau 2. Les nouveaux venus acquerront de l'expérience pendant une période de probation, comme il est mentionné au point 3 – Supervision.

### Point 1.5 – Définition d'« agent » et activités n'exigeant pas de licence

#### Position

La FCNB recommande de donner une nouvelle définition du terme « agent » afin qu'elle englobe les activités des agents ET des courtiers. Toute personne dont les activités ne correspondent pas à celles exercées par un « agent » n'a pas besoin de licence.

La FCNB recommande la définition suivante :

« Agent d'assurance » désigne une personne qui, contre rémunération,

- i) sollicite de l'assurance pour le compte d'un assureur, d'un assuré ou d'un assuré potentiel;
- ii) transmet à un assureur la proposition d'assurance d'un assuré ou d'un assuré potentiel;
- iii) transmet une police d'assurance d'un assureur à un assuré;
- iv) négocie ou propose de négocier une assurance de la part d'un assureur, d'un assuré ou d'un assuré potentiel ou la prolongation ou le renouvellement d'une assurance pour le compte d'un assureur ou d'un assuré;
- v) examine, estime, vérifie ou évalue une police d'assurance, un plan ou un programme, ou formule des recommandations ou donne son avis sur l'un de ces sujets;

mais n'inclut pas un assureur.

#### Commentaire

La définition recommandée couvre les activités à la fois des agents et des courtiers. Elle couvre un ensemble d'activités qui devraient faire partie du régime de licence. Les gens ne devraient exercer ces activités que s'ils possèdent une licence. Si une personne évalue les besoins d'un client ou donne ses conseils ou formule des recommandations, ou si elle est concernée par ces activités, à quelque étape que ce soit, elle doit posséder une licence. Le fait qu'une personne n'ait pas de contrat direct avec les clients n'est pas déterminant. Si la personne formule des recommandations à un agent ou courtier titulaire d'une licence, qui communique ensuite avec le client, le rôle de cette personne dans le processus n'est aucunement diminué et elle n'est pas dispensée de l'obligation de détenir une licence.

Voici quelques exemples d'activités qui peuvent être réalisées par le personnel d'un assureur, d'une agence ou d'une compagnie de courtage sans exiger que la personne détienne une licence d'agent :

- Accueillir les clients et les orienter vers le personnel adéquat.
- Répondre aux appels téléphoniques et orienter les appels vers le personnel adéquat.
- Gérer la correspondance pour le compte des agents titulaires d'une licence.

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

- Assumer des responsabilités de comptabilité, recevoir les paiements des clients, rappeler les soldes impayés aux clients, faire des dépôts.
- Gérer les questions relatives aux ressources humaines.
- Assurer le classement des dossiers.
- Demander les documents requis par les agents titulaires d'une licence (p. ex. les rapports sur les registres d'immatriculation de véhicules).
- Fournir les documents aux clients, sous la supervision des agents titulaires d'une licence (p. ex. les formulaires de demande, les formulaires de renouvellement, les questionnaires sur les poêles à bois).
- Offrir des services de technologie de l'information.

## **2. Licences des compagnies constituées en corporation et des sociétés en nom collectif**

### **Point 2.1 – Permis d'agence**

#### **Position**

La FCNB recommande à toutes les compagnies constituées en corporation et à toutes les sociétés en nom collectif qui exercent des activités pour une agence d'assurance ou une compagnie de courtage de détenir un permis d'agence.

La FCNB recommande que la délivrance de licences aux compagnies constituées en corporation et aux sociétés en nom collectif s'applique aussi aux agences d'assurance-vie, aux compagnies de courtage et aux firmes d'experts.

#### **Commentaire**

De nombreux agents et courtiers qui exercent leurs activités dans la province sont employés par une agence ou une compagnie de courtage. Les consommateurs reconnaissent non seulement l'agence ou la compagnie de courtage, mais aussi l'agent ou le courtier en personne. Par conséquent, les agences et compagnies de courtage doivent être soumises à une réglementation directe. Le fait d'exiger qu'une agence ou compagnie de courtage obtienne un permis d'agence renforce la protection des consommateurs.

Lorsqu'une agence possède des succursales, celles-ci ne sont pas obligées d'avoir un permis distinct. Toutefois, chaque succursale doit être inscrite sur le permis d'agence et sera supervisée par le bureau principal. L'obligation de détenir une licence de compagnie constituée en corporation ou de société en nom collectif s'appliquera aussi aux agences d'assurance-vie, aux compagnies de courtage et aux firmes d'experts.

### **Point 2.2 – Exigences à l'obtention d'un permis d'agence**

#### **Position**

La FCNB recommande que les agences respectent les normes minimales suivantes pour obtenir un permis :

- Être inscrite au Registre corporatif du Nouveau-Brunswick.
- Représenter au moins une compagnie d'assurance autorisée à exercer au Nouveau-Brunswick.
- Avoir un représentant désigné.
- Fournir une preuve d'assurance erreurs et omissions propre à l'agence (pas une simple responsabilité du fait d'autrui).

#### **Commentaire**

Pour obtenir un permis d'agence, l'agence doit être inscrite au Registre corporatif du Nouveau-Brunswick. Une agence ne peut exercer ses activités qu'au nom inscrit sur son permis d'agence. Si l'agence a l'intention d'exercer ses activités en utilisant un « nom commercial » qui diffère de

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

sa raison sociale, elle doit s'assurer que c'est ce nom commercial qui est inscrit au Registre corporatif et sur son permis. L'agence doit avoir au moins un contrat avec une compagnie d'assurance titulaire d'un permis. Comme il est mentionné au point 1.2 ci-dessus, si l'agence a l'intention de se présenter comme « compagnie de courtage », elle doit avoir au moins deux contrats d'agence existants avec différents assureurs, et aucun des contrats d'agence ne peut obliger l'agence à proposer une assurance offerte par un seul assureur.

En outre, comme il est mentionné ci-dessus, chaque agence doit avoir un représentant désigné. Enfin, chaque agence devra détenir sa propre assurance erreurs et omissions (pas une simple responsabilité du fait d'autrui).

### **Point 2.3 – Représentant désigné**

#### **Position**

La FCNB recommande que chaque agence soit tenue d'avoir un représentant désigné.

La FCNB recommande que toute personne cherchant à être nommée à titre de représentant désigné soit titulaire d'une licence d'agent de niveau 3.

La FCNB recommande qu'un représentant désigné soit responsable de tout au plus trois succursales.

#### **Commentaire**

Le fait d'exiger qu'une agence ait un représentant désigné permet de veiller à ce qu'une seule personne soit la principale personne-ressource de l'agence. Le représentant désigné devra détenir une licence d'agent de niveau 3. En outre, un représentant désigné sera responsable de tout au plus trois succursales. Par conséquent, si une agence souhaite avoir quatre succursales, elle devra avoir deux représentants désignés.

### **Point 2.4 – Permis permanents**

#### **Position**

La FCNB recommande qu'un permis permanent soit délivré aux agences.

La FCNB recommande que les agences soient tenues de fournir des rapports annuels et de payer des frais annuels.

La FCNB recommande que les agences qui ne fournissent pas leur déclaration annuelle soient tenues de payer des frais de retard de déclaration ou que leur permis soit automatiquement suspendu.

#### **Commentaire**

Afin de minimiser les contraintes administratives pour les agences, la FCNB recommande de délivrer un permis permanent aux agences. Celles-ci devront toutefois déposer leur bilan annuel

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

et payer des frais annuels. Les déclarations annuelles doivent comprendre, entre autres, les renseignements suivants :

- Noms des propriétaires de l'agence.
- Nom(s) du ou des représentants désignés.
- Adresses de toutes les succursales.
- Noms de tous les employés titulaires d'une licence ou non.
- Preuve d'assurance erreurs et omissions.
- Liste de tous les assureurs avec qui l'agence fait affaire.

La date de déclaration annuelle doit être précisée. Les retards de déclaration entraîneront des frais de retard. Si la déclaration n'est pas fournie dans les 60 jours, le permis de l'agence sera automatiquement résilié, sans que le surintendant prenne de mesure.

### **Point 2.5 – Exigences en matière de déclaration**

#### **Position**

La FCNB recommande que les agences soient tenues de déclarer les occurrences suivantes dans les 15 jours ouvrables :

- Départ d'un employé, y compris lorsqu'un employé est mis à pied, prend sa retraite ou quitte l'entreprise pour toute autre raison.
- Raisons détaillées du départ de l'employé.
- Changement de propriétaire de l'agence.
- Tout changement dans la protection erreurs et omissions.
- Toute réclamation dans le cadre de l'assurance erreurs et omissions contre l'agence ou tout autre employé.
- Changement du nom de l'agence.

La FCNB recommande que l'omission de déclarer l'une de ces occurrences dans les 15 jours ouvrables entraîne des frais de retard.

#### **Commentaire**

Ces exigences en matière de déclaration aideront la FCNB à surveiller le marché des assurances et à tenir les renseignements à jour. L'omission de déclarer dans les 15 jours entraînera des frais de retard. Une telle omission peut aussi entraîner une mesure disciplinaire.

### 3. Supervision

#### Point 3.1 – Responsabilités de supervision des agences

##### Position

La FCNB recommande que l'agence soit responsable de la supervision globale de ses employés.

##### Commentaire

Une agence est responsable de la supervision de tous ses employés. On entend par « supervision » la surveillance raisonnable et prudente de toutes les activités d'assurance menées par les employés. Le principal objectif est de protéger les intérêts des consommateurs et de veiller à ce que la *Loi sur les assurances* ainsi que les règlements connexes soient respectés. L'objectif secondaire est de renforcer les compétences des employés. Le représentant désigné peut nommer d'autres agents de niveau 3 pour l'aider dans ses tâches de supervision. Comme il est mentionné dans la section précédente, lorsqu'une agence possède plus de trois succursales, elle doit avoir un autre représentant désigné. La nature et le degré de supervision dépendront de plusieurs facteurs, notamment le nombre d'agents qui travaillent à l'agence, les compétences et l'expérience de ces agents, la nature des activités menées et les heures d'ouverture. Par conséquent, compte tenu de ces facteurs, certaines agences peuvent exiger que plus d'un agent de niveau 3 participe à la supervision. D'autres pourraient ne pas sentir le besoin d'avoir un agent de niveau 3 présent pendant toutes les heures d'ouverture. Il devra toutefois participer fréquemment et activement. De même, la technologie peut soutenir les pratiques de surveillance, mais elle vient seulement compléter le processus global et elle ne remplace pas la participation fréquente et active du représentant désigné.

Les responsabilités de supervision de l'agence comprennent, sans toutefois s'y limiter, le fait de veiller à ce que :

- tout le personnel soit correctement formé et titulaire des licences adéquates;
- les procédures écrites adéquates soient mises en place, notamment les questions relatives à la bonne tenue des dossiers et des classeurs;
- les fonds en fiducie soient gérés convenablement et à ce que tous les registres et dossiers soient correctement tenus à jour;
- le personnel respecte la *Loi*, les règles et les règlements;
- tous les titulaires d'une licence exercent leurs activités en respectant l'ensemble des conditions et restrictions imposées par leur licence;
- l'assurance erreurs et omissions soit toujours valide;
- des examens réguliers du travail du personnel titulaire d'une licence soient menés afin de veiller à ce qu'aucun problème ne survienne par rapport au respect des consignes, aux compétences ou à l'éthique. Ces examens doivent inclure la vérification d'échantillons de dossiers des clients.

Une agence peut être tenue de prouver clairement la nature appropriée de la supervision fournie et assumer la responsabilité de ses décisions. Le fait qu'un employé supervisé adopte une mauvaise conduite peut remettre en question la compétence de la société si la conduite

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

s'est produite en raison d'une mauvaise supervision, notamment une lacune en matière de politique, de procédure ou de formation.

### **Point 3.2 – Supervision des succursales**

#### **Position**

La FCNB recommande que les succursales assurent la présence régulière d'un agent ayant au moins deux ans d'expérience.

#### **Commentaire**

Comme il a été mentionné, une agence est responsable de la supervision globale du personnel, y compris des succursales. Cependant, chaque succursale doit assurer la disponibilité régulière d'un agent ayant au moins deux ans d'expérience pour superviser le personnel. Cela permet d'assurer une bonne surveillance. Encore une fois, la nature de la présence régulière dépendra des différents facteurs établis ci-dessus.

### **Point 3.3 – Période de probation pour les nouveaux venus**

#### **Position**

La FCNB recommande que les nouveaux agents de niveau 1 et 2 soient soumis à une période de probation de 12 mois pendant laquelle ils feront l'objet d'une supervision directe.

#### **Commentaire**

Pour obtenir une licence, un agent doit répondre à des normes minimales en matière d'éducation. Cependant, l'expérience est elle aussi très importante. Par conséquent, les agents de niveau 1 et 2 devront travailler sous la supervision directe d'un agent ayant au moins deux ans d'expérience. Cette période de probation durera 12 mois. Les agents de niveau 2 possédant au moins 12 mois d'expérience récente en tant qu'agent de niveau 1 ne feront l'objet d'une supervision directe que pendant trois mois. Pendant cette période de probation, toutes les activités du nouvel agent devront être examinées et approuvées par son superviseur. La preuve de l'examen doit être consignée par le superviseur, grâce à des contreseings ou notations dans les systèmes. Un agent de niveau 1 peut être supervisé par un agent de niveau 1, de niveau 2 ou de niveau 3. Un agent de niveau 2 doit être supervisé par un agent de niveau 2 ou de niveau 3. C'est à la société qu'incombe l'ultime responsabilité de veiller à ce que les nouveaux agents soient correctement supervisés. À la fin de la période de probation, l'agent peut travailler sans restriction.

#### 4. Exigences en matière d'éducation et d'expérience

##### Point 4.1 – Niveau d'instruction

###### Position

La FCNB recommande le niveau d'instruction suivant pour les divers types de licence :

Niveau de licence	Exigences en matière d'éducation
Agent de niveau 1	<p>Pour obtenir une licence de niveau 1, le candidat doit satisfaire à l'une des exigences suivantes en matière d'éducation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. avoir réussi, avec une note d'au moins soixante-quinze pour cent (75 %), l'examen Éléments de l'assurance offert par l'Association des courtiers d'assurances du Canada;</li> <li>b. avoir réussi le cours CAAC I du Programme de courtier d'assurance accrédité canadien offert par l'Association des courtiers d'assurances du Canada;</li> <li>c. avoir réussi, avec une note d'au moins quatre-vingts pour cent (80 %), le cours Introduction to general insurance offert par l'ILS Learning Corporation<sup>1</sup>;</li> <li>d. avoir réussi les cours suivants offerts par l'Institut d'assurance du Canada : <ul style="list-style-type: none"> <li>• C11 – Principes et pratique de l'assurance, <u>ou</u> C81 et C82 – Introduction aux assurances I.A.R.D., 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> parties;</li> <li>• C130 – Le courtier et l'agent d'assurance : compétences élémentaires.</li> </ul> </li> </ul>
Agent de niveau 2	<p>Pour obtenir une licence de niveau 2, le candidat doit satisfaire aux normes requises pour une licence de niveau 1 et posséder l'une des compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. avoir réussi les cours CAAC II et III du Programme de courtier d'assurance accrédité canadien offert par l'Association des courtiers d'assurances du Canada;</li> <li>b. avoir réussi le cours C131 – Le courtier et l'agent d'assurance : compétences avancées offert par l'Institut d'assurance du Canada.</li> </ul>

<sup>1</sup> Le cours « Introduction to General Insurance Examination » offert par l'ILS Learning Corporation ne sera accepté qu'à condition que l'ILS s'engage à ce que le cours soit disponible en anglais et en français dans un délai raisonnable.

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

Agent de niveau 3	<p>Pour obtenir une licence de niveau 3, le candidat doit satisfaire aux normes requises pour une licence de niveau 1 et de niveau 2 et posséder l'une des compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. avoir réussi le cours CAAC IV du Programme de courtier d'assurance accrédité canadien offert par l'Association des courtiers d'assurances du Canada;</li><li>b. avoir réussi le cours C132 – Le courtier et l'agent d'assurance : aspects pratiques de la gestion offert par l'Institut d'assurance du Canada.</li></ul>
-------------------	--

### Commentaire

Comme il a été mentionné précédemment, la FCNB est convaincue que les responsabilités d'un agent doivent être proportionnelles à son niveau d'instruction. Les cours recommandés correspondent aux responsabilités établies pour les trois différents niveaux de licence. Ils permettent de veiller à ce que toutes les personnes titulaires d'une licence satisfassent aux mêmes normes minimales en matière d'éducation et à ce qu'elles soient sur un même pied d'égalité.

La FCNB a sondé les autres provinces canadiennes avant de formuler ses recommandations. Selon nous, il est essentiel que les cours fournissent suffisamment de renseignements sur les produits d'assurance de première ligne, sur un bon service à la clientèle, sur les attentes réglementaires et sur les normes éthiques. La FCNB a l'intention de collaborer avec les autres provinces pour examiner le programme actuel des cours et s'assurer qu'il respecte les normes minimales adéquates.

Tout agent d'assurance autre que l'assurance-vie souhaitant vendre une assurance contre les accidents et la maladie doit suivre le module sur l'assurance contre les accidents et la maladie du Programme de qualification du permis d'assurance-vie (PQPAV) et obtenir une licence distincte pour les accidents et la maladie.

Dans le cadre de la transition, les gens recevront des crédits pour les cours relatifs à la catégorie ou au niveau de licence qu'ils ont obtenu. Les dispositions de la transition seront mentionnées ci-dessous, au point 10.

Il n'existe aucune exigence réglementaire obligeant un agent à suivre d'autres cours pour continuer sa carrière à un niveau de licence précis, à moins qu'il ou elle souhaite passer à un autre niveau de licence.

La FCNB cherchera à obtenir une autorité de réglementation pour imposer des exigences en matière d'éducation.

## **Point 4.2 – Formation permanente**

### **Position**

La FCNB recommande d'étudier plus en profondeur la question de la formation permanente avant de décider d'imposer une formation permanente obligatoire.

### **Commentaire**

Plusieurs provinces en dehors du Canada atlantique imposent une formation permanente obligatoire. La FCNB pense que la formation permanente joue un rôle important pour améliorer la protection des consommateurs. Il est important que les agents se tiennent au courant des pratiques exemplaires et des nouvelles tendances. Nous pensons aussi qu'il est essentiel d'offrir une formation permanente continue sur l'éthique. La surveillance de la formation permanente peut toutefois présenter un véritable défi. Il faudrait mettre en place un système d'accréditation des cours afin de veiller à ce qu'ils respectent les normes minimales, mais aussi un système de surveillance de la conformité aux exigences en matière de formation permanente. La FCNB ne recommande donc pas pour le moment d'opter pour une formation permanente obligatoire. Elle propose plutôt d'étudier la question afin de déterminer la mesure dans laquelle la mise en place de la formation permanente obligatoire sera réalisable plus tard.

Bien que la FCNB ne passe pas directement à la formation permanente obligatoire, elle encourage fortement tous les agents et autres participants de l'industrie à suivre chaque année une formation permanente d'environ quinze (15) heures. Il faut dédier au moins de trois à cinq heures à l'éthique. Nous recommandons aussi fortement aux assureurs, et surtout aux assureurs qui parrainent un agent, de promouvoir la formation permanente auprès des employés et agents avec qui ils ont signé un contrat. Dans la même optique, les agences devraient inclure la formation permanente dans la formation régulière des employés. Enfin, les associations professionnelles devraient envisager de mettre en place une formation permanente obligatoire pour leurs membres.

## **5. Processus de délivrance d'une licence**

### **Point 5.1 – Délivrance de licences pluriannuelles**

#### **Position**

La FCNB recommande de conserver les licences de deux ans au lieu de passer à des licences permanentes ou à des licences de trois ans.

La FCNB recommande d'augmenter le nombre de personnes admissibles à une licence de deux ans. Plus particulièrement, les personnes ayant eu une licence pendant au moins deux ans seront admissibles à une licence de deux ans. De plus, les personnes dont la licence est soumise à certaines conditions ne seront pas automatiquement inadmissibles à recevoir une licence de deux ans. Enfin, la FCNB recommande que les experts de niveau 3 et de niveau 4 soient admissibles aux licences de deux ans.

La FCNB s'efforce toujours, autant que possible, d'harmoniser les régimes de délivrance de licences qu'elle supervise. Cette question pourra donc être révisée dans le cadre d'un projet plus vaste.

#### **Commentaire**

En 2009, la Division des assurances a lancé les licences de deux ans pour les agents et courtiers d'assurance autre que l'assurance-vie et agents d'assurance-vie. Les personnes ayant eu une licence sans interruption pendant six ans et dont la licence n'était soumise à aucune condition étaient admissibles à une licence de deux ans. La FCNB pense qu'une licence de deux ans assure le bon équilibre entre la réduction des contraintes administratives imposées aux titulaires d'une licence et une surveillance réglementaire efficace. Toutefois, la condition préalable consistant à avoir eu une licence pendant six ans a empêché de nombreuses personnes d'être admissibles à une licence de deux ans. Cette condition a limité les possibilités de gain d'efficacité. En octroyant une licence de deux ans après deux ans, nous permettons à un plus grand nombre d'agents d'être admissibles, tout en assurant une surveillance plus régulière au début de leur carrière. L'obligation d'auto-déclaration mentionnée au point 6 viendra s'ajouter aux capacités de surveillance de la Division des assurances. De plus, certaines personnes dont la licence est soumise à des conditions ne sont pas obligées de renouveler leur licence chaque année et devraient être en mesure d'obtenir une licence de deux ans. Le surintendant pourra toujours décider de délivrer une licence d'un an lorsqu'il est établi qu'un examen annuel est nécessaire.

En ce qui concerne les experts, ceux de niveau 3 et de niveau 4 qui ont actuellement une licence d'un an seront admissibles à une licence de deux ans. Les licences des experts de niveau 1 et de niveau 2 continueront à être délivrées pour un an. Le surintendant pourra toujours décider de délivrer une licence d'un an à un expert de niveau 3 ou de niveau 4 lorsqu'il est établi qu'un examen annuel est nécessaire.

### **Point 5.2 – Date de demande**

#### **Position**

La FCNB recommande que les demandes de renouvellement soient envoyées 30 jours avant la date d'expiration de la licence. Toutes les demandes devront être reçues par la FCNB dans ce délai, à défaut de quoi des frais de retard s'appliqueront.

La FCNB recommande de faire passer la date d'expiration au 31 octobre pour les experts de niveau 3 et de niveau 4, avec une date de demande fixée au 1<sup>er</sup> octobre.

#### **Commentaire**

La Division des assurances a éprouvé quelques difficultés avec les personnes qui n'envoient pas leur demande de renouvellement en temps opportun. Cela a créé plus de travail pour le personnel chargé de la délivrance des licences. En imposant une date limite d'envoi de la demande, le personnel pourra mieux gérer le flux de travail et veiller à ce que les licences soient renouvelées avant leur date d'expiration. Les personnes qui omettent d'envoyer leur demande de renouvellement avant la date limite devront payer des frais de retard.

Le renouvellement des licences d'expert correspond actuellement à deux autres périodes de renouvellement, ce qui a des répercussions sur le déroulement du travail. Afin d'améliorer l'efficacité, la date d'expiration des licences des experts de niveau 3 et de niveau 4 passera au 31 octobre, avec une date limite d'envoi de la demande fixée au 1<sup>er</sup> octobre. Le renouvellement de licence des experts de niveau 2 continuera d'avoir lieu à la date anniversaire de la délivrance de la licence. Les licences des experts de niveau 1 n'ont pas à être renouvelées.

### **Point 5.3 – Avis de fin du parrainage**

La FCNB recommande que le délai accordé pour donner un avis de fin du parrainage soit réduit de 30 jours à 15 jours.

La FCNB recommande que les assureurs qui parrainent un agent et qui omettent d'envoyer un avis dans les délais soient obligés de payer des frais de retard.

#### **Commentaire**

Lorsqu'un assureur met fin à un parrainage, la licence de l'agent est automatiquement suspendue. La *Loi sur les assurances* exige actuellement que les assureurs donnent un avis de fin de parrainage « sur-le-champ ». Toutefois, la *Loi* précise aussi qu'il est considéré comme une infraction qu'un assureur donne les raisons de la fin du parrainage après 30 jours. De nombreuses compagnies n'envoient pas les avis de fin du parrainage « sur-le-champ » et certaines ne l'envoient pas dans les 30 jours. Cela peut créer des risques pour les consommateurs, car une personne non admissible continue d'avoir une licence valide. De plus, ce retard entraîne des problèmes pour les agents qui changent de compagnie, car le bureau exige un avis de fin du parrainage du parrain précédent afin de s'assurer qu'il n'y avait pas de problème. Auparavant, il n'était pas possible de poursuivre en justice les assureurs qui n'envoyaient pas l'avis dans les 30 jours. Le fait de faire passer la période d'avis à 15 jours

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

permettra d'accélérer le processus de fin du parrainage et, dans certains cas, le processus de délivrance d'une licence. La mise en place de frais de retard encouragera les compagnies d'assurance à agir en temps opportun. Les frais de retard s'appliqueront à chaque mois ou à une partie du mois pendant lequel l'avis n'a pas été envoyé. Si une compagnie met fin au parrainage, mais qu'elle est encore en train d'enquêter sur la question, elle doit déclarer la fin du parrainage et aviser la Division des assurances qu'une enquête est toujours en cours.

## 6. Observation et application de la loi

### Point 6.1 – Amélioration de l'autorité de contrôle et d'examen de la Division des assurances

#### Position

La FCNB recommande de modifier la *Loi sur les assurances* afin d'appliquer les mesures suivantes :

- Renforcer l'autorité de la Division des assurances à obtenir des renseignements sur les pratiques professionnelles d'assurance des intermédiaires.
- Élargir l'autorité de la Division afin qu'elle puisse obtenir des renseignements auprès d'un assuré sur un contrat, une expertise ou un règlement précis visant à inclure un bénéficiaire ou un cessionnaire.
- Clarifier le fait que les agents, ainsi que tous les autres intermédiaires d'assurance, sont tenus de fournir les renseignements à la Division des assurances.
- Clarifier le fait que les assureurs sont tenus de fournir à la Division des assurances les renseignements sur les agents avec qui ils font affaire.

#### Commentaire

Le fait de permettre à la Division des assurances d'obtenir des renseignements sur les pratiques professionnelles d'assurance des intermédiaires permet à la Division de mieux protéger les consommateurs. Les dispositions actuelles s'avèrent parfois limitées ou trop lourdes. Par conséquent, la FCNB recommande de modifier la *Loi* pour veiller à ce que la Division soit investie de l'autorité d'obtenir les renseignements relatifs aux contrats d'assurance, aux règlements ou expertises, ou à toute activité liée aux assurances. Cela permettra à la Division de recueillir des renseignements grâce à des questionnaires, des sondages auprès des participants du marché et d'autres méthodes, et ce, en vue d'évaluer les risques liés aux pratiques de l'industrie et les tendances sur le marché. La FCNB recommande aussi de modifier la *Loi* afin de clarifier le fait qu'un employé de la FCNB peut obtenir des renseignements au nom du surintendant.

La *Loi* permet actuellement à la FCNB d'obtenir auprès d'un assuré « tous les renseignements relatifs à tout contrat souscrit par l'assureur ou par l'assuré » ou « relatifs à tout règlement ou à toute expertise faite en application de tout contrat de cette sorte ». La FCNB recommande d'élargir cette autorité aux bénéficiaires et cessionnaires, car il se peut qu'ils possèdent des renseignements pertinents nécessaires à la conduite d'un examen.

### **Point 6.2 – Autorité sur les anciens titulaires de licence**

#### **Position**

La FCNB recommande de modifier la *Loi sur les assurances* afin d'autoriser la Division des assurances à enquêter sur le comportement d'un intermédiaire pendant qu'il était titulaire d'une licence et qui n'en possède plus et à prendre les mesures nécessaires.

#### **Commentaire**

Les intermédiaires qui abandonnent leur licence ne doivent pas être exemptés d'une enquête ou d'une sanction pour une inconduite qui s'est produite lorsqu'ils possédaient leur licence. Par conséquent, la FCNB recommande d'autoriser les enquêtes sur les intermédiaires qui ne possèdent plus de licence et la prise de mesures à ce sujet. Le fait d'octroyer ce pouvoir permet de veiller à ce que les dossiers soient correctement traités en temps opportun. Cela servira également d'archive au cas où une personne cherche plus tard à obtenir une licence au Nouveau-Brunswick ou dans une autre province.

### **Point 6.3 – Suspensions provisoires**

#### **Position**

La FCNB recommande de modifier la *Loi sur les assurances* afin d'autoriser la Division des assurances à imposer une suspension provisoire à un agent pendant qu'une enquête est en cours.

#### **Commentaire**

Certaines allégations d'inconduite entraînent des risques très graves pour le public, par exemple lorsque la prise tardive de mesures porte atteinte au public. Dans ces cas-là, le surintendant aura l'autorité de suspendre la personne ou d'imposer des conditions à sa licence en attendant la fin de l'enquête et l'audience. Cette autorité ne doit être exercée que dans des circonstances exceptionnelles. Le surintendant sera tenu de rendre une décision, qui sera susceptible de recours auprès du Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs.

### **Point 6.4 – Imposition de conditions**

#### **Position**

La FCNB recommande de modifier la *Loi sur les assurances* afin de clarifier le pouvoir de la Division des assurances d'imposer des conditions à une licence existante.

#### **Commentaire**

Lorsque la situation d'un titulaire de licence change pendant la durée de sa licence, il peut être justifié de soumettre sa licence à des conditions. De même, une mesure disciplinaire peut

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

imposer l'ajout de conditions à une licence. Par conséquent, la FCNB recommande de modifier la *Loi* afin de clarifier le pouvoir d'imposer des conditions pendant la durée d'une licence.

### **Point 6.5 – Obligation des intermédiaires de signaler les facteurs ayant une incidence sur l'admissibilité**

#### **Position**

La FCNB recommande que tous les intermédiaires soient tenus de déclarer dans les dix jours ouvrables les accusations au pénal, les enquêtes ou décisions disciplinaires, les déclarations ou propositions de faillite, tout changement d'emploi ou d'activité professionnelle, toute action civile, et toute réclamation en vertu d'une assurance erreurs et omissions.

La FCNB recommande que les intermédiaires déclarent dans les dix jours ouvrables tout changement de nom, d'employeur ou de coordonnées de l'agent.

La FCNB recommande que le défaut de déclarer ces éléments dans les dix jours ouvrables entraîne des frais de retard.

#### **Commentaire**

Le fait qu'un intermédiaire fasse l'objet d'accusations au pénal, d'une mesure disciplinaire ou d'une procédure de faillite, notamment, peut altérer son admissibilité à être titulaire d'une licence ou peut soumettre sa licence à certaines conditions. Les intermédiaires devront donc déclarer pareils incidents dans les dix jours ouvrables. Cela améliorera la protection des consommateurs et permettra à la Division des assurances d'examiner les problèmes et, au besoin, de prendre les mesures nécessaires en temps opportun. Cela permettra également d'éviter les retards pendant le processus de renouvellement.

Nous nous attendons à ce que les intermédiaires déclarent tous ces problèmes. Bon nombre d'entre eux n'influenceront pas le statut de la licence de l'agent. Cependant, il revient à la Division des assurances de déterminer si le problème influence l'admissibilité de l'intermédiaire à être titulaire d'une licence. Si l'affaire influence l'admissibilité, il se peut que le surintendant soit obligé de déterminer si l'intermédiaire est admissible une fois que ce dernier aura eu l'occasion d'être entendu.

En outre, les intermédiaires devront déclarer dans les dix jours ouvrables tout changement de nom, d'employeur, de parrain ou de coordonnées. Lorsque l'intermédiaire change d'employeur ou de parrain, il doit soumettre une nouvelle demande sujette aux frais de demande applicables. La demande doit être soumise avant le changement. Les autres changements apportés à une licence n'exigent pas la soumission d'une nouvelle demande, mais peuvent être soumis à des frais administratifs.

Le défaut de déclarer ces renseignements dans les dix jours ouvrables entraînera des frais de retard. Une telle omission peut aussi entraîner une mesure disciplinaire.

### **Point 6.6 – Obligation de déclaration des assureurs**

#### **Position**

La FCNB recommande de modifier la *Loi sur les assurances* afin d'imposer à toutes les compagnies d'assurance l'obligation de signaler les intermédiaires ayant fait preuve d'incompétence ou s'étant montrés indignes de foi.

La FCNB recommande de modifier la *Loi sur les assurances* afin de s'assurer que les assureurs fournissent un avis écrit mentionnant les raisons pour lesquelles ils ont mis fin à un contrat avec une agence.

La FCNB recommande que le défaut de signaler les éléments ci-dessus dans les délais prescrits entraîne des frais de retard.

#### **Commentaire**

Comme il a été mentionné dans la section précédente, la *Loi sur les assurances* exige que les parrains décidant de mettre fin à un parrainage en signalent les raisons à la Division des assurances. Cela permettra à la Division des assurances d'examiner les cas où le parrainage d'un agent a pris fin pour un motif valable. Toutefois, la FCNB s'inquiète des lacunes dans ce processus. De nombreux intermédiaires ont conclu des contrats avec plusieurs assureurs autres que leur parrain. En réalité, certains d'entre eux font parfois plus affaire avec ces autres assureurs qu'avec leur parrain. Dans certains cas, le parrainage n'est pas techniquement résilié, mais il est simplement suspendu lorsque la licence expire et l'intermédiaire choisit un nouveau parrain au renouvellement de sa licence. Le parrain n'est donc pas obligé d'envoyer un avis de fin du parrainage. Afin de combler ces lacunes, la FCNB recommande de modifier la *Loi sur les assurances* pour imposer à toutes les compagnies d'assurance de déclarer dans les 15 jours ouvrables les problèmes survenant lorsqu'un agent fait preuve d'incompétence ou se montre indigne de foi.

Les compagnies d'assurance concluent des contrats d'agence avec les agences et les compagnies de courtage. Lorsqu'un assureur met fin à un contrat, il doit être tenu de le déclarer. Cela facilitera la surveillance des intermédiaires d'assurance. La FCNB propose de modifier la *Loi* pour exiger que les assureurs fournissent dans les 15 jours ouvrables un avis écrit présentant les raisons pour lesquelles ils ont mis fin à un contrat.

Le défaut de respecter les délais ci-dessus entraînera des frais de retard.

### **Point 6.7 – Publication des décisions**

#### **Position**

La FCNB recommande de modifier la *Loi sur les assurances* afin de permettre la publication des décisions relatives à la délivrance d'une licence ou à une mesure disciplinaire.

### **Commentaire**

De nombreuses provinces publient leurs décisions relatives à la délivrance d'une licence ou à une mesure disciplinaire. Cela améliore la transparence du régime de délivrance de licences. La publication des décisions permet de montrer aux autres titulaires d'une licence la conduite attendue d'eux pendant leurs activités d'assurance. De plus, la publication permet aux régulateurs en assurances des autres provinces de se tenir au courant des décisions relatives aux personnes qui sont ou qui souhaitent être titulaires d'une licence dans leur province. Les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA) et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) ont récemment créé le Registre des décisions disciplinaires des régulateurs canadiens en assurances (RDDRCA). Le RDDRCA rassemble les décisions réglementaires qui ont été prises par les régulateurs en assurances membres de l'OCRA et du CCRRA. Le fait de modifier la *Loi sur les assurances* pour autoriser la publication des décisions permettra à la Commission de participer pleinement au RDDRCA.

## 7. Comptes en fiducie

### Point 7.1 – Obligation d'ouvrir un compte en fiducie

#### Position

La FCNB recommande que les comptes en fiducie ne soient obligatoires que pour les agents qui reçoivent des « fonds en fiducie ».

La FCNB recommande que le terme « fonds en fiducie » soit un terme défini.

La FCNB recommande que les comptes en fiducie puissent être établis dans une banque, une société en fiducie ou une caisse populaire.

#### Commentaire

Lorsqu'un agent accepte de l'argent destiné à une autre personne (c.-à-d. un assureur ou un assuré), il détient cette somme en fiducie. En exigeant que cette somme soit placée dans un compte en fiducie, nous protégeons à la fois l'assuré et l'assureur. Le fait d'avoir un compte en fiducie séparé empêche le regroupement des fonds en fiducie avec les autres fonds de la société et limite le risque d'une utilisation non intentionnelle à des fins non autorisées par la *Loi sur les assurances*. De plus, un compte en fiducie protège les fonds en fiducie des créanciers de l'agent ou de l'agence et simplifie les données financières de l'agence au cas où un examen serait nécessaire. Plusieurs provinces exigent que les agents aient un compte en fiducie.

La *Loi sur les assurances* exige actuellement que tous les agents et courtiers aient un compte en fiducie, qu'ils détiennent des fonds en fiducie ou non. Sur le marché actuel des assurances, un certain nombre d'agents et de courtiers ne reçoivent pas les paiements des clients ou des assureurs, car de nombreux paiements sont versés directement à l'assureur ou à l'assuré. Certains agents travaillent aussi directement pour un assureur et peuvent déposer les paiements directement dans le compte de l'assureur.

La modification de la *Loi sur les assurances* en vue d'exiger que seuls les agents qui touchent des fonds en fiducie aient un compte en fiducie permettra de réduire les contraintes administratives superflues pour les titulaires de licence. Le terme « fonds en fiducie » sera défini pour ne renvoyer qu'à « tous les fonds qu'un agent ou une agence a reçus ou recevra du public dans le cadre de ses activités au nom d'assureurs et tous les fonds qu'un agent ou une agence a reçus des assureurs au nom du public ». À cet effet, les agents qui ne reçoivent pas de paiements directs ne seront plus obligés d'avoir un compte en fiducie.

À ce jour, les comptes en fiducie doivent être établis dans une banque. La FCNB recommande d'accepter que ces comptes soient établis dans une banque, une société en fiducie ou une caisse populaire. Le compte en fiducie doit être séparé et distinct de tous les autres comptes et désigné comme compte en fiducie dans lequel seront déposées toutes les sommes payées à un agent au nom des assureurs ou des assurés.

Si un agent travaille pour une agence, il ne sera pas obligé d'avoir son propre compte séparé, mais il devra utiliser le compte en fiducie de l'agence. Lorsqu'un agent ou une agence réside

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

dans une autre province, le surintendant aura l'autorité d'accepter un compte en fiducie dans cette province, mais aussi d'imposer des conditions, s'il y a lieu.

Les employés de première ligne d'une compagnie d'assurance qui acceptent de l'argent comptant des consommateurs et qui placent l'argent dès réception dans le compte de la compagnie ne seront pas obligés d'avoir un compte en fiducie. Dans ce cas-là, ils représentent la compagnie d'assurance. Cependant, les compagnies d'assurance doivent s'assurer de mettre en place les précautions nécessaires pour protéger les consommateurs. Plus particulièrement, les compagnies doivent disposer d'un processus documenté et restreindre la capacité du personnel à accéder aux fonds du compte de la compagnie.

### **Point 7.2 – Restrictions concernant le retrait de fonds à partir d'un compte en fiducie**

#### **Position**

La FCNB recommande de modifier les dispositions actuelles qui restreignent le retrait de fonds en fiducie afin d'autoriser le surintendant à donner sa permission pour des débours précis.

#### **Commentaire**

La *Loi* interdit actuellement aux agents de retirer de l'argent d'un compte en fiducie, sauf :

- les fonds versés à l'assureur ou à l'assuré ou au nom de celui-ci;
- la commission d'un agent ou courtier et toutes les déductions auxquelles il a droit, par consentement écrit de l'assureur;
- l'argent versé dans un compte en fiducie par erreur.

La FCNB recommande d'ajouter une clause autorisant un « autre débours autorisé par écrit par le surintendant », semblable à la disposition appliquée à Terre-Neuve-et-Labrador. Cela permet d'améliorer la flexibilité. La FCNB pense que l'argent retenu en fiducie ne devrait pas être utilisé pour des investissements, ce qui avait été demandé par certains intervenants. De même, les fonds en fiducie ne peuvent pas être utilisés pour payer les coûts d'exploitation, y compris le coût de maintien d'un compte en fiducie.

### **Point 7.3 – Paiement des primes ristournées à un assuré**

#### **Position**

La FCNB recommande de supprimer l'obligation selon laquelle les assurés doivent faire une demande écrite de remboursement des primes ristournées et de mettre en place une obligation selon laquelle l'agent doit rembourser le montant dû aux assurés.

#### **Commentaire**

La *Loi sur les assurances* exige actuellement que les agents remettent les fonds en fiducie à un assuré dès que celui-ci fait une « demande écrite » de versement d'une prime ristournée. Le fait d'exiger que l'assuré fasse une demande écrite remet la responsabilité dans le camp des consommateurs, alors qu'elle devrait revenir à l'agent qui détient la somme en fiducie. La *Loi*

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

sera donc modifiée en supprimant l'obligation que l'assuré fasse une demande écrite. Les agents devront rembourser tous les montants dus à l'assuré dans les 15 jours suivant la réception du paiement. La responsabilité qui incombe à l'agent de remettre les fonds à l'assureur dans les 15 jours suivant la demande écrite restera en vigueur, car il peut exister des raisons valides pour que l'agent et l'assureur aient organisé leur relation professionnelle de cette manière.

### **Point 7.4 – Surveillance réglementaire des comptes en fiducie**

#### **Position**

La FCNB recommande que toutes les agences et que tous les agents envoient un rapprochement annuel des comptes en fiducie.

La FCNB recommande que la *Loi sur les assurances* ou ses règlements soient modifiés pour clarifier le fait que la Division des assurances peut exiger la vérification des comptes en fiducie.

#### **Commentaire**

Afin de veiller à ce que les comptes en fiducie soient correctement mis à jour, toutes les agences ou tous les agents qui ne sont pas affiliés à une agence devront envoyer une fiche de rapprochement annuel des comptes en fiducie dans un formulaire prescrit par la Commission. La Nouvelle-Écosse exige cette procédure annuelle. Les formulaires qui sont envoyés en retard entraîneront l'application de frais de retard. De plus, le défaut d'envoyer le formulaire dans les délais prescrits pourrait entraîner la suspension de la licence.

Dans le cadre de la surveillance réglementaire de la FCNB, il faut établir clairement que la Division a le pouvoir de vérifier le compte en fiducie ou d'ordonner à l'agence ou à l'agent de faire réaliser une vérification indépendante aux frais de l'agence ou de l'agent.

## **8. Assurance erreurs et omissions**

### **Point 8.1 – Obligation d'avoir une assurance erreurs et omissions**

#### **Position**

La FCNB recommande que tous les agents (d'assurance-vie et autres que l'assurance-vie) soient tenus de souscrire une assurance erreurs et omissions. À titre d'exception, un agent employé par une compagnie d'assurance et protégé contre toute réclamation peut être exempté de l'obligation de souscrire une assurance erreurs et omissions.

La FCNB recommande que toutes les agences soient tenues de souscrire leur propre assurance erreurs et omissions (pas une simple responsabilité du fait d'autrui).

La FCNB recommande que la *Loi sur les assurances* soit modifiée pour autoriser la création de règles ou de règlements exigeant que les experts et firmes d'experts aient aussi une assurance erreurs et omissions.

#### **Commentaire**

Dans le cadre des activités d'assurance, le titulaire d'une licence peut devenir responsable envers un assuré ou un assureur. L'assurance erreurs et omissions offre une meilleure protection aux consommateurs et aux compagnies d'assurance. Elle protège aussi les titulaires de licence en couvrant les pertes potentielles et les frais associés à la contestation d'une action. La plupart des provinces exigent que les titulaires de licence souscrivent une assurance erreurs et omissions et un certain nombre d'entre elles exigent aussi une assurance contre les détournements afin de couvrir les pertes entraînées par la malhonnêteté des employés, d'un propriétaire ou partenaire, des directeurs et des dirigeants. Un agent employé par un assureur peut être exempté de l'obligation d'avoir une assurance erreurs et omissions s'il fournit une lettre de l'assureur qui l'emploie attestant qu'il sera protégé contre toute réclamation.

À ce jour, les experts et firmes d'experts doivent être couverts pour une responsabilité de 5 000 \$. Aucune autorité ne les oblige à avoir une assurance erreurs et omissions. La FCNB recommande de créer une telle autorité. La question des montants adéquats des assurances erreurs et omissions des experts et firmes d'experts sera étudiée ultérieurement.

### **Point 8.2 – Niveaux d'assurance erreurs et omissions**

#### **Position**

La FCNB recommande que tous les agents soient tenus d'avoir la couverture suivante :

- Assurance responsabilité civile d'au moins 1 000 000 \$ pour chaque incident et police globale d'au moins 2 000 000 \$ pour chaque incident concernant des actes de négligence et des erreurs et omissions, avec une garantie annexe pour les pertes entraînées par des actes frauduleux liés à l'activité faisant l'objet de la licence.
- Assurance contre les détournements protégeant contre les pertes entraînées par les actes de malhonnêteté (y compris les fraudes) des employés, d'un propriétaire ou

## Modernisation du cadre de délivrance des licences d'assurance

partenaire, des directeurs et des dirigeants, pour un montant de couverture qui ne peut être inférieur à 100 000 \$.

- Le montant des couvertures ne comprendra pas les dépenses aux fins de défense et d'enquête.
- La protection couvrira tous les produits d'assurance que les agents sont autorisés à vendre.
- La couverture exigera une période de déclaration prolongée de 12 mois.

La FCNB recommande que l'assureur qui délivre la police soit tenu de fournir un avis préalable au bureau du surintendant avant de mettre fin à une police ou d'en refuser le renouvellement.

La FCNB recommande que les titulaires de licence soient automatiquement suspendus à l'entrée en vigueur de la date de fin ou de non-renouvellement d'une police d'assurance.

### **Commentaire**

La FCNB a réalisé un examen de la situation dans les autres provinces canadiennes afin de déterminer le type et les montants de couverture qui conviennent. Nous pensons que les recommandations formulées sont conformes aux pratiques exemplaires et protègent au mieux les consommateurs.

Toutes les couvertures d'assurance doivent être fournies par une compagnie d'assurance autorisée à exercer au Nouveau-Brunswick. Afin d'assurer la conformité, à titre de condition préalable à la délivrance ou au renouvellement d'une licence, il sera nécessaire de fournir une preuve d'assurance. De plus, les assureurs erreurs et omissions devront fournir un avis préalable au bureau du surintendant avant de mettre fin à une police ou d'en refuser le renouvellement. Les licences seront automatiquement suspendues à la date de fin ou de non-renouvellement de la police d'assurance et seront réactivées lorsque l'agent fournira une preuve de couverture d'assurance. Cela permettra à la Division des assurances de veiller à ce que tous les titulaires de licence aient une assurance erreurs et omissions en tout temps.

## **9. Rétablissement d'une licence après une cessation d'activité**

### **Point 9.1 – Période entraînant la nécessité d'un rétablissement**

#### **Position**

La FCNB recommande que les agents d'assurance autre que l'assurance-vie qui cessent leurs activités professionnelles pendant quatre ans ou plus soient tenus de se qualifier à nouveau pour l'obtention d'une licence.

#### **Commentaire**

On s'attend à ce qu'un agent qui cesse ses activités professionnelles d'assurance pendant une courte période conserve suffisamment de connaissances sur l'industrie pour être en mesure de réintégrer ce marché sans avoir besoin de suivre une formation de nouveau. Toutefois, plus une personne s'absente longtemps, plus elle a besoin de suivre une formation de nouveau. Le *Règlement sur la délivrance de licence aux agents d'assurance-vie* précise qu'un agent d'assurance-vie qui cesse d'être titulaire d'une licence pendant deux ans doit passer de nouveau l'examen du programme de qualification du permis d'assurance-vie. De même, le *Règlement sur les experts en sinistres* comprend des dispositions sur le rétablissement des licences. En se basant sur la rétroaction des intervenants, la FCNB recommande que les agents n'ayant pas eu de licence pendant plus de quatre ans soient tenus de renouveler leur qualification en suivant les cours énumérés et en étant sous supervision directe. Le surintendant aura tout de même l'autorité d'imposer des conditions aux personnes qui n'ont pas eu de licence pendant une plus courte période, si des circonstances particulières le justifient.

Lorsqu'un agent cesse d'être titulaire d'une licence au Nouveau-Brunswick, mais continue ses activités professionnelles dans une autre province de façon continue, on ne considère pas qu'il a cessé ses activités professionnelles d'assurance. Le surintendant garde là encore l'autorité d'imposer des conditions si les circonstances l'exigent.

### **Point 9.2 – Processus de rétablissement**

#### **Position**

La FCNB recommande que les personnes cherchant à rétablir leur licence soient tenues de soumettre une nouvelle demande de licence et de fournir des renseignements complets sur leur expérience préalable dans l'industrie.

#### **Commentaire**

Afin d'améliorer la protection des consommateurs, la Division des assurances exige que toute personne n'ayant pas eu de licence pendant un certain temps soumette une nouvelle demande de licence. Ce type de demande fournit plus de renseignements qu'une demande de renouvellement. Il est aussi important de savoir si la personne a exercé une activité professionnelle pendant qu'elle n'avait pas de licence. La personne devra donc fournir ces renseignements à la Division des assurances.

## **10. Transition**

### **Point 10.1 – Transition des titulaires actuels d'une licence**

Toutes les personnes possédant une licence d'agent de catégorie I, une licence de courtier de catégorie I ou une licence de courtier de catégorie II au moment où le nouveau régime entrera en vigueur recevront une licence de niveau 1. Les personnes ayant une licence depuis moins de 12 mois seront sous supervision directe jusqu'à ce qu'elles atteignent ce seuil.

Toutes les personnes possédant une licence de courtier de catégorie III au moment où le nouveau régime entrera en vigueur recevront une licence de niveau 2.

Toutes les personnes possédant une licence de courtier de catégorie IV au moment où le nouveau régime entrera en vigueur recevront une licence de niveau 3.

Toutes les personnes possédant une licence d'agent de catégorie 2 feront l'objet d'un examen préalable à l'entrée en vigueur du nouveau régime afin de déterminer le niveau de licence qui leur convient. Les sujets traités comprendront l'éducation, la formation et l'expérience professionnelle.

Tous les titulaires de licence non résidents feront l'objet d'un examen préalable à l'entrée en vigueur du nouveau régime afin de déterminer le niveau de licence qui leur convient. Les sujets traités comprendront l'éducation, la formation, l'expérience professionnelle et le niveau de licence dans la province d'origine et dans les autres provinces.

Pour ce qui est des experts de niveau 3 et de niveau 4, la délivrance de leurs licences de deux ans sera échelonnée à des fins administratives. Par conséquent, pendant la première année, environ la moitié de ces experts recevra une licence d'un an et l'autre moitié recevra une licence de deux ans. L'année suivante, ceux qui avaient reçu une licence d'un an recevront une licence de deux ans.

### **Point 10.2 – Entrée en vigueur de la date de demande de renouvellement**

L'obligation de soumettre les demandes avant la date limite d'envoi n'entrera en vigueur que trois mois après l'entrée en vigueur de ces modifications. De même, les frais de retard entraînés par le défaut de soumettre une demande dans les temps n'entreront en vigueur que trois mois après l'entrée en vigueur des modifications. Avec l'adoption d'une date de demande de renouvellement, les délais actuels liés aux avis de renouvellement seront restructurés afin que les intermédiaires soient en mesure de respecter les nouvelles échéances.