Date : 2015-10-21

VU LA *LOI SUR LES ASSURANCES,*
L.R.N.-B. Chap. I-12

et

DANS L'AFFAIRE DE

DEAN J.E. FLETCHER (de la compagnie Harvey Insurance Limited)

MOTIFS DE LA DÉCISION ET DE L'ORDONNANCE DU SURINTENDANT*

** Restriction à la publication : La présente décision a été rendue anonyme en conformité avec la* Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, L.N.-B. 2009, ch. R-10.6.*

DÉCISIONNAIRE :	Rick Hancox, surintendant des assurances par intérim
DATE DE L'AUDIENCE :	Le 11 août 2015
DATE DES MOTIFS :	Le 21 octobre 2015
REPRÉSENTANTS À L'AUDIENCE :	Gregory MacDonald – Avocat représentant M. Dean J.E. Fletcher Mark McElman – Avocat représentant le personnel de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs

MOTIFS DE LA DÉCISION ET DE L'ORDONNANCE DU SURINTENDANT

I. CONTEXTE

[1] En mars 2015, le personnel de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (le personnel) a répondu à une plainte d'un client de M. Dean Fletcher, propriétaire de la compagnie Harvey Insurance Limited (la compagnie Harvey). M. Fletcher est un courtier d'assurances titulaire d'une licence depuis 1988 et d'une licence de courtier d'assurances de catégorie IV depuis 1995.

[2] À la suite de la plainte, le personnel a entrepris un examen sur place de la conformité des activités de M. Fletcher et de la compagnie Harvey. Au cours de cet examen, le personnel a obtenu des documents et des preuves de M. Fletcher, de divers assureurs et de plusieurs clients.

[3] Après avoir examiné les documents et les preuves, le personnel a établi que les actions et la conduite de M. Fletcher faisaient douter de sa compétence et de sa loyauté pour faire des transactions en tant que courtier d'assurances. Plus précisément, le personnel a tiré les conclusions suivantes à l'égard de M. Fletcher :

a. Il a omis d'obtenir des polices d'assurance pour des clients ayant été amenés à croire ou ayant raisonnablement présumé que des polices étaient en vigueur.
b. Il a accepté le paiement de primes pour des polices non existantes.
c. Il a versé le paiement de primes dans un compte autre que le compte de fiducie approprié de la compagnie Harvey, en contravention du paragraphe 364(2) de la *Loi sur les assurances*.
d. Il a omis de verser des primes d'assurance à l'assureur, en contravention du paragraphe 364(4) de la *Loi sur les assurances*.
e. Il a omis de tenir des dossiers appropriés conformément à l'obligation créée par l'article 14 de la *Loi sur les assurances*.
f. Il n'a pas agi de bonne foi avec le personnel au cours de certains aspects de l'examen effectué.

Le personnel a en outre établi que M. Fletcher a exercé ses activités d'assurance à une adresse autre que l'adresse enregistrée pour la compagnie Harvey.

[4] À la suite de la plainte et de l'examen subséquent, le personnel a préparé un *Rapport à l'intention du surintendant des assurances par intérim au sujet de Dean Fletcher de la compagnie Harvey Insurance Limited*, daté du 4 juin 2015 (le rapport). Le rapport détaille les constatations du personnel.

[5] Le rapport contient les recommandations suivantes du personnel à l'intention du surintendant :

> *Le personnel recommande que le surintendant par intérim révoque la licence de M. Fletcher lui permettant d'exécuter des activités à titre de courtier d'assurances, en vertu des alinéas 352(8)*a) *et 352(8)*d) *de la* Loi sur les assurances. *À titre subsidiaire, le personnel demande au surintendant des assurances par intérim de suspendre la licence de M. Fletcher pour une période importante.*

[6] M. Hancox, le chef de la direction de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs, a été nommé surintendant des assurances par intérim par la Commission (le surintendant) le 25 mai 2015 pour être saisi de cette affaire.

[7] Le 4 juin 2015, le personnel a remis à M. Fletcher une copie du rapport et il l'a informé qu'une date d'audience serait fixée en vue d'entendre cette affaire. M. Fletcher a aussi été informé de la possibilité de demander que soit nommé un comité consultatif en vertu du paragraphe 352(9.1) de la *Loi sur les assurances*.

[8] Le surintendant a essayé de joindre M. Fletcher par téléphone et par courriel le 29 juin 2015 pour l'informer de l'intention de tenir une audience sur cette affaire, pour proposer des dates et pour confirmer que M. Fletcher ne souhaitait pas exercer l'option de faire nommer un comité consultatif. Des messages ont été laissés demandant une réponse. Aucune réponse n'a été donnée à ces messages ni aux communications de suivi effectuées par téléphone et par courriel le 6 juillet 2015.

[9] Étant donné que M. Fletcher n'avait donné aucune réponse, un avis d'audience a été émis par le surintendant le 9 juillet 2015 fixant la date de l'audience au 22 juillet 2015. Cet avis informait M. Fletcher de son droit d'être représenté par un avocat et de choisir la langue de l'audience, ainsi que de l'intention de procéder en son absence s'il omettait de se présenter. En outre, la correspondance explicative faisait remarquer que l'audience pourrait entraîner la révocation de sa licence et l'interdiction d'exercer dans le secteur de l'assurance. Elle insistait sur la gravité de la situation et des conséquences. Un accusé de réception et une réponse étaient demandés. Cet avis a été transmis par courriel le 9 juillet 2015 et signifié en personne par le personnel à M. Fletcher le 10 juillet 2015.

[10] M. Fletcher n'a donné aucune réponse. Cependant, le 14 juillet 2015, une correspondance a été reçue de M. Gregory MacDonald indiquant qu'on lui avait demandé d'assister M. Fletcher dans cette affaire. Il a également indiqué sa disponibilité.

[11] Le personnel a communiqué avec M. MacDonald pour s'assurer qu'il avait en sa possession le rapport et l'avis d'audience.

[12] Une série de courriers ont été transmis à M. MacDonald en vue de déterminer une date appropriée. En l'absence de réponse, un avis d'audience révisé a été émis fixant la date de l'audience au 11 août 2015. M. Fletcher et M. MacDonald ont été avisés par courriel le 22 juillet 2015. L'audience a eu lieu à la date prévue.

II. FAITS ET OBSERVATIONS

[13] Les faits concernant cette cause sont tels qu'ils ont été présentés dans le *Rapport à l'intention du surintendant des assurances par intérim au sujet de Dean Fletcher de la compagnie Harvey Insurance Limited*, daté du 4 juin 2015 et déposé comme preuve à l'audience devant le surintendant (avec le consentement de toutes les parties). Les documents suivants ont également été déposés comme preuve (avec le consentement de toutes les parties) :

1. *Rapport à l'intention du surintendant des assurances par intérim au sujet de Dean Fletcher de la compagnie Harvey Insurance Limited, daté du 4 juin 2015*[1] (le rapport).
2. La correspondance transmise à M. Fletcher par le personnel de la Commission, datée du 4 juin 2015, concernant la *demande devant le surintendant des assurances par intérim*.
3. L'avis d'audience daté du 9 juillet 2015 fixant la date de l'audience de cette affaire au 22 juillet 2015.
4. La correspondance adressée par M. MacDonald au personnel de la Commission, datée du 14 juillet 2015, l'informant qu'il représentait M. Fletcher dans cette affaire.
5. La correspondance transmise à M. MacDonald par le personnel de la Commission, datée du 15 juillet 2015, fournissant des copies de l'avis d'audience et du rapport.
6. L'avis d'audience daté du 21 juillet 2015 reportant l'audience de cette affaire au 11 août 2015.
7. La correspondance transmise à M. MacDonald par le surintendant et datée du 16 juillet 2015, du 17 juillet 2015, du 20 juillet 2015 et du 22 juillet 2015, demandant sa disponibilité et joignant un avis d'audience indiquant le report à la date du 11 août 2015.

[14] Au nom de son client, M. MacDonald a accusé réception du rapport et des documents énumérés ci-dessus et il a précisé n'avoir aucun problème ni question à ce sujet.

[15] M. MacDonald a également confirmé que son client ne contestait pas le rapport et que son client et lui le considéraient comme juste et l'acceptaient tel qu'il avait été déposé.

[16] Dans le rapport non contesté, le personnel avait indiqué plusieurs situations touchant onze clients différents sur une période de trois ans et il avait fourni des détails sur ces situations, indiquant les actions suivantes de M. Fletcher :

a. Il a omis d'obtenir des polices d'assurance pour des clients ayant été amenés à croire ou ayant raisonnablement présumé que des polices étaient en vigueur.
b. Il a accepté le paiement de primes pour des polices non existantes.
c. Il a versé le paiement de primes dans un compte autre que le compte de fiducie approprié de la compagnie Harvey, en contravention du paragraphe 364(2) de la *Loi sur les assurances*.
d. Il a omis de verser des primes d'assurance à l'assureur, en contravention du paragraphe 364(4) de la *Loi sur les assurances*.
e. Il a omis de tenir des dossiers appropriés conformément à l'obligation créée par l'article 14 de la *Loi sur les assurances*.
f. Il n'a pas agi de bonne foi avec le personnel au cours de certains aspects de l'examen effectué.

Le personnel a en outre établi (et noté dans le rapport) que M. Fletcher a exercé ses activités d'assurance à une adresse autre que l'adresse enregistrée pour la compagnie Harvey.

---

[1] Remarque : Le personnel a apporté une correction au rapport. Le paragraphe 105 à la page 26 (renvoi à la version anglaise) fait une référence incorrecte aux documents sur l'assurance joints à l'onglet 56. La référence correcte est CR Storage.

[17] Le personnel a aussi signalé dans le rapport que M. Fletcher avait des antécédents d'infractions réglementaires pour une conduite semblable en 2006. À cause de cette conduite, M. Fletcher avait été placé sous surveillance et des modalités et des conditions avaient été imposées à sa licence.

[18] En réponse au rapport, M. MacDonald a fourni au nom de son client une explication des raisons pour lesquelles la situation à la compagnie Harvey avait dégénéré pour atteindre l'état présenté dans le rapport. Il a insisté sur le fait qu'il n'y avait pas d'intention de frauder de la part de M. Fletcher. Il a plutôt expliqué que M. Fletcher était dépassé, exerçant seul ses activités, et que divers facteurs l'avaient empêché d'agir. Il a décrit les stress causés par la construction et le financement d'un nouvel immeuble, des problèmes familiaux, le manque de procédures appropriées en place pour diriger son entreprise, le fait d'être dépassé par la situation et une dépression nerveuse.

[19] M. MacDonald a alors indiqué que M. Fletcher s'était attaqué à ces problèmes, que les problèmes familiaux et personnels de M. Fletcher avaient été résolus et qu'un certain nombre de mesures correctives avaient été mises en place au bureau. Celles-ci comprenaient l'embauche de personnel supplémentaire ayant des connaissances spécialisées en finances ou en affaires, l'établissement du paiement direct aux compagnies d'assurances et la mise en place de mesures de contrôle pour réagir aux signaux d'alerte.

[20] M. MacDonald a proposé au surintendant d'examiner l'option de la surveillance de M. Fletcher par ses parents. Ceux-ci assistaient à l'audience. Ils ont indiqué être tous deux titulaires d'un permis de courtier d'assurance de catégorie IV et être les anciens propriétaires de la compagnie Harvey. Ils ont déclaré au surintendant comprendre les conséquences d'une ordonnance de surveillance et ils ont indiqué être prêts à surveiller M. Fletcher, si telle était la décision.

[21] M. Fletcher a aussi eu la possibilité de s'adresser au surintendant et il s'est excusé pour les situations indiquées dans le rapport.

[22] Bien que le surintendant ait tenu compte de ces circonstances atténuantes, il est noté qu'en dehors de l'explication fournie par M. MacDonald au sujet de la situation de M. Fletcher et de la description de la résolution des problèmes et des mesures correctives adoptées, aucune preuve n'a été apportée à l'appui pour confirmer la présence, l'importance ou l'étendue de ces problèmes. Il n'y a pas eu non plus de preuves à l'appui des mesures correctives décrites, adoptées par M. Fletcher, qui permettraient au surintendant de vérifier leur existence ou de déterminer si elles sont à-propos ou suffisantes.

[23] Au cours de l'audience, il a aussi été noté que le 5 mai 2015 le personnel avait demandé à M. Fletcher de fournir une preuve d'assurance erreurs et omissions, ce qui n'avait toujours pas été fait. M. MacDonald a indiqué que cette preuve allait être fournie et le surintendant l'a en effet reçue le 12 août 2015. Le certificat fourni indique une couverture-responsabilité de 2 millions de dollars en vigueur à compter du 1er juin 2015. Cependant, une demande subséquente en vue de confirmer que cette couverture d'assurance était en vigueur avant le 1er juin 2015 n'a pas encore de réponse. Par conséquent, le surintendant n'a pas de confirmation que l'assurance erreurs et omissions de M. Fletcher était en vigueur pendant la période ayant fait l'objet de l'examen.

[24] Avec le rapport, à la suite de l'audience, le personnel a fourni quatre causes[2] aux fins d'examen par le surintendant. Bien qu'il ne soit pas lié par ces décisions, le surintendant les a examinées et elles lui ont fourni une orientation et un contexte pour l'aider dans son analyse. Le surintendant a examiné la jurisprudence seulement et non les commentaires du personnel qui accompagnaient ces causes.

III. QUESTION

[25] La question soumise au surintendant par l'intermédiaire du rapport et de l'audience consiste à déterminer si la conduite de M. Fletcher telle qu'elle est décrite dans le rapport justifie la révocation de sa licence ou, sinon, une suspension de cette licence pour une période importante.

IV. ANALYSE

[26] Le personnel soutient que la conduite et les actions de M. Fletcher telles qu'elles ont été établies dans le rapport contreviennent aux alinéas *a)* et *d)* du paragraphe 352(8) de la *Loi sur les assurances* et, par conséquent, exigent soit la révocation soit la suspension de la licence de M. Fletcher. Ces alinéas se lisent ainsi :

> *352(8) Le surintendant peut révoquer ou suspendre une licence délivrée en vertu du présent article s'il juge, par suite d'une enquête et d'une audience appropriée, que le titulaire de la licence*
>
> a) *a enfreint l'une des dispositions de la présente loi en accomplissant un acte ou une chose concernant les assurances pour lesquelles cette licence est requise,*
> *[. . .]*
> d) *s'est révélé incompétent ou déloyal dans l'exercice de son activité d'assurance pour laquelle cette licence a été accordée, en raison d'un acte ou d'une omission survenus en application de cette licence dans le cadre de son activité,*
> *[. . .]*

[27] L'un des premiers éléments à prendre en considération dans cette affaire consistait à déterminer si M. Fletcher avait agi avec l'intention de frauder ou si ses actions étaient plutôt le résultat de l'incompétence ou de la déloyauté. Le rapport non contesté établit de quelle façon M. Fletcher a reçu des sommes de certains de ses clients, les a versées dans son compte personnel et a informé ses clients avoir acheté une couverture d'assurance en leur nom alors qu'il ne l'avait pas fait. M. MacDonald a déclaré à l'audience qu'il n'y avait pas eu d'intention de frauder et que le comportement de M. Fletcher était le résultat de ses problèmes personnels et de l'impression d'être dépassé. Le personnel a déclaré être d'accord avec l'affirmation selon laquelle il n'y a pas eu d'intention de frauder.

[28] En ce qui concerne le non-respect de la *Loi sur les assurances* [alinéa 352(8)*a)*], le rapport non contesté montre que M. Fletcher a contrevenu aux paragraphes 364(2) et (4) en ce sens qu'il a pris le paiement des primes de ses clients et qu'il a versé ces sommes dans son compte

---

[2]Fenelon c. Insurance Council of British Columbia, 2009 CarswellBC 1177, [2009] B.C.W.L.D. 4645
Ryan c. Barreau (Nouveau-Brunswick), 2003 SCC 20, 2003 CSC 20
Lee c. Ontario (Surintendant des services financiers), 2002 CarswellOnt 8030, 2002 CarswellOnt 8031
Objet : Todd Armstrong (Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario)

personnel et que, dans certains cas, il ne les a pas versées à l'assureur. Ces paragraphes se lisent ainsi :

> *364(2) Un agent ou un courtier doit verser à son compte de fiducie visé au paragraphe (1), immédiatement après leur réception, toute somme ou autre contrepartie qu'il détient ou reçoit pour le compte d'un assureur ou d'un assuré.*
>
> *[. . .]*
>
> *364(4) Un agent ou un courtier qui participe à la négociation, au renouvellement ou à la prolongation d'un contrat d'assurance, autre que d'assurance-vie, avec un assureur titulaire d'une licence, et qui reçoit de l'assuré une somme d'argent ou autre contrepartie comme prime de ce contrat, doit verser cette prime à l'assureur dans les quinze jours de la réception d'une demande écrite à cet effet, après avoir déduit sa commission et, le cas échéant, les déductions auxquelles il a droit du consentement écrit de l'assureur.*

[29] Le personnel a souligné que M. Fletcher a donné à contrecœur l'accès à ses dossiers comme l'exige l'article 14 de la *Loi sur les assurances*. L'examen des dossiers de M. Fletcher effectué sur place par le personnel a révélé des dossiers incomplets ou manquants allant à l'encontre d'une saine gestion des affaires. En outre, le rapport fait référence à certains dossiers qui montrent des documents vierges, tels que des formulaires d'autorisation de paiement portant la signature d'un client.

[30] Ces infractions à la *Loi sur les assurances* satisfont clairement les conditions de l'alinéa 352(8)*a)*.

[31] En ce qui concerne l'alinéa 352(8)*d)*, la question consiste à savoir si M. Fletcher a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté dans sa capacité à faire des transactions dans le secteur de l'assurance. M. Fletcher travaille dans le secteur de l'assurance depuis 1988 et il est titulaire d'une licence de catégorie IV depuis 1995. Il sait ce qui doit être fait dans des transactions d'assurance habituelles pour fournir à ses clients une couverture d'assurance appropriée et cependant il a omis de faire ces transactions. En fait, dans les situations décrites dans le rapport, il a été encore plus loin et il a volontairement induit en erreur certains de ses clients, leur faisant croire qu'il avait effectué les transactions et qu'il leur avait obtenu une couverture d'assurance appropriée. Et non seulement M. Fletcher a-t-il induit en erreur ces clients en leur faisant croire qu'ils avaient une couverture d'assurance, mais dans certains cas il a fabriqué des documents pour appuyer cette affirmation.

[32] Dans un exemple cité dans le rapport, en décembre 2014, la mère de M. Fletcher (l'une des propriétaires de la compagnie Harvey jusqu'en octobre 2014) a fait ressortir les cas les plus urgents qui exigeaient son attention. Malgré cette démarche supplémentaire, ces dossiers n'avaient pas encore été réglés.

[33] Dans d'autres cas, M. Fletcher a pris l'argent des clients pour une couverture qu'ils n'avaient pas et, au moins dans un cas, il a fait croire à la cliente qu'elle avait une couverture avec une compagnie donnée même si cet assureur ne fournit pas ce type de couverture dans la province.

[34] Certaines des actions de M. Fletcher sont tellement flagrantes qu'elles pourraient être considérées comme des infractions à l'alinéa 352(8)*c)*, qui précise qu'un titulaire de licence *s'est rendu coupable d'une pratique frauduleuse*. En tout état de cause, la conduite et les actions de

M. Fletcher ont montré un niveau d'incompétence et de déloyauté auquel ne s'attendent pas les clients d'un courtier d'assurances, ce qui satisfait nettement la condition établie à l'alinéa 352(8)*d)*.

[35] Lorsqu'on lui a demandé à l'audience ce qui serait arrivé à ses clients non assurés s'ils avaient subi une perte, l'observation de M. Fletcher, faite par l'entremise de son avocat, a été qu'il avait prévu couvrir toute réclamation, le cas échéant, au moyen de son assurance erreurs et omissions. Comme cela a déjà été indiqué, la preuve d'une assurance erreurs et omissions courante a été demandée par le surintendant et obtenue. Toutefois, la confirmation de l'existence de cette couverture avant le 1er juin 2015 n'a pas encore été donnée. On ne sait donc pas si M. Fletcher aurait été dans une position pour couvrir des pertes le cas échéant.

[36] Il vaut aussi la peine de noter que M. Fletcher a été placé sous surveillance et a dû suivre une nouvelle formation à cause de sa conduite en 2006 qui faisait preuve également d'incompétence et de déloyauté. À ce moment-là, il a payé avec son argent personnel les réclamations d'assurance d'une cliente qui avait subi une perte et qui croyait avoir une couverture alors qu'elle n'en avait pas.

IV. UNE ORDONNANCE DEVRAIT-ELLE ÊTRE RENDUE?

[37] L'article 2 de la *Loi sur la commission des services financiers et des services aux consommateurs* énonce que la loi en question a pour objet *de permettre à la Commission de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public tout en augmentant la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés* [...]

[38] C'est la responsabilité du surintendant de réglementer le secteur et les personnes qui y travaillent selon les paramètres établis par la *Loi sur les assurances* et ses règlements d'application. Le paragraphe 3(1) de la *Loi sur les assurances* précise que : *Sous réserve des directives de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs, le surintendant supervise les opérations d'assurances à l'intérieur de la province, veille à ce que les lois s'y rapportant soient appliquées et respectées* [...]

[39] Le paragraphe 352(8) de la *Loi sur les assurances* accorde au surintendant le pouvoir discrétionnaire de révoquer ou de suspendre une licence s'il est établi, par suite d'une enquête appropriée, qu'une disposition de cet article est satisfaite. Le personnel a recommandé au surintendant de révoquer la licence de M. Fletcher lui permettant d'exercer à titre de courtier d'assurances, en vertu des alinéas 352(8)*a)* et 352(8)*d)* de la *Loi sur les assurances*.

[40] Le rapport décrit la situation constatée par le personnel au cours de son examen des activités de M. Fletcher et de la compagnie Harvey. Cet examen a été entrepris à la suite d'une plainte. Le rapport a été entièrement accepté par M. Fletcher. La documentation et les preuves contenues dans le rapport satisfont aux conditions des alinéas 352(8)*a)* et *d)*. Par conséquent, le surintendant a le pouvoir de révoquer ou de suspendre la licence de M. Fletcher ou de ne prendre aucune mesure selon l'importance de l'infraction et les circonstances atténuantes.

[41] Selon les renseignements contenus dans le rapport, il est évident qu'une mesure est justifiée. Les infractions commises par M. Fletcher à la *Loi sur les assurances* ne sont pas mineures, la

nature de sa conduite n'est pas sans conséquences et c'est la deuxième fois que ce genre de conduite est décelé. La première fois, M. Fletcher avait été placé sous surveillance.

[42] Par conséquent, la seule mesure appropriée consiste à révoquer ou à suspendre la licence de M. Fletcher.

[43] Le surintendant des assurances, en tant que chargé de la réglementation, joue un rôle de contrôleur dans la délivrance des licences à des personnes qui satisfont aux conditions requises exigées pour travailler dans le secteur de l'assurance. Le maintien des normes et l'exercice des activités dans le respect de la *Loi sur les assurances* et de ses règlements d'application sont les conditions qui permettent de conserver une telle licence. La *Loi sur les assurances* accorde au surintendant le pouvoir de placer un titulaire de licence sous surveillance pour l'aider à se conformer à la loi ou de révoquer sa licence s'il est établi que la personne n'est plus apte à travailler dans le secteur. Ces mesures que peut prendre le chargé de la réglementation constituent un élément essentiel de la protection de l'intérêt public et de l'augmentation de la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés.

[44] Les clients de M. Fletcher lui ont fait confiance pensant qu'il leur fournirait une couverture d'assurance appropriée pour les protéger en cas de perte. M. Fletcher a abusé de cette confiance auprès d'un certain nombre de ses clients au cours d'une période de plusieurs années. Il les a laissés vulnérables à une perte financière importante susceptible d'avoir des conséquences financières et émotionnelles dévastatrices sur eux et sur leur famille.

[45] La coopération fournie à contrecœur par M. Fletcher à l'examen effectué par le personnel, l'absence de réponse à la communication du surintendant concernant une audience en instance et son explication non corroborée des circonstances (personnelles et professionnelles) ayant mené à la situation actuelle de la compagnie Harvey sont des facteurs importants. Ils portent à croire que M. Fletcher ne comprend pas vraiment la gravité de la situation ni les conséquences possibles sur sa capacité de continuer à travailler dans le secteur de l'assurance. Il n'est pas clair non plus que M. Fletcher soit pleinement conscient des conséquences que ses actes auraient pu avoir sur ses clients.

[46] Ce n'est pas la première fois que M. Fletcher entreprend des actions qui exigent une intervention réglementaire. Sa licence a déjà été soumise à une surveillance qui, de toute évidence, n'a pas eu l'effet souhaité. Et une suspension, bien qu'il s'agisse d'une sanction grave, laisse la possibilité que cette situation se répète à l'avenir. Les actions de M. Fletcher, telles qu'elles ont été détaillées dans le rapport, nous amènent à nous interroger sur sa capacité à exercer dans le secteur.

[47] Le surintendant a la responsabilité de veiller à ce que l'intérêt du public soit protégé et à ce que les consommateurs aient confiance dans le fait que le secteur fonctionne d'une manière appropriée, juste et intègre. Ceux qui travaillent dans le secteur doivent pouvoir croire que le secteur est réglementé comme il se doit et que ceux qui y travaillent ont la compétence pour le faire.

V. DÉCISION ET ORDONNANCE

[48] Me fondant sur les faits et l'analyse fournis ci-dessus, il est évident pour moi que M. Fletcher a contrevenu aux dispositions de la *Loi sur les assurances*. Il a montré son incompétence et sa déloyauté dans l'exécution de transactions dans le secteur de l'assurance. Par conséquent, il ne devrait pas avoir le droit d'exercer dans ce secteur. C'est pourquoi, par les présentes, en vertu des alinéas 352(8)*a)* et 352(8)*d)* de la *Loi sur les assurances*, j'ordonne que soit révoquée la licence de M. Fletcher lui permettant de travailler dans le secteur de l'assurance.

Fait le 21 octobre 2015.

Rick Hancox

Le surintendant des assurances par intérim