

INSURANCE
BUREAU
OF CANADA



BUREAU
D'ASSURANCE
DU CANADA

***Rapport sur les irritants
en assurance de dommages***

Présenté au :
***Bureau de transition sur l'encadrement
des services financiers***

Octobre 2003

INTRODUCTION

En mai 2002, le gouvernement du Québec présentait le projet de loi n° 107, la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (l'Agence). Fusionnant cinq organisations existantes, cette Agence deviendra le guichet unique des consommateurs et des institutions financières. Ainsi, un des objectifs de l'Agence est d'alléger et de simplifier la réglementation afférente aux institutions financières.

Industrie IARD

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) a formé deux comités pour recenser les irritants et trouver des pistes de solution afin de régler ces problèmes. L'un de ces comités, traitant des irritants des représentants en assurance, comprenait des membres de la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD), du Regroupement des cabinets de courtage en assurance du Québec (RCCAQ), de la Corporation des assureurs directs de dommages (CADD) et de l'Association des experts en sinistres indépendants du Québec (AESIQ). Notons que malgré leur participation à ce comité, la ChAD, le RCCAQ et l'AESIQ ne peuvent endosser ce rapport puisque certains aspects ne leur conviennent pas.

L'autre comité traitait lui des irritants touchant les compagnies d'assurance. Ce comité était formé des représentants de La Capitale assurances générales inc., Promutuel Réassurance, AXA Assurances inc., Compagnie d'assurance ING du Canada, Économical, Compagnie mutuelle d'assurance, Aviva, compagnie d'assurance du Canada, L'Industrielle-Alliance Compagnie d'assurances générales et L'Union Canadienne, Compagnie d'assurances.

Lors des rencontres, les membres de ces comités se sont attardés non seulement aux irritants, mais aux solutions qui pourraient être apportées afin de les éliminer ou, à tout le moins, de les alléger.

Les lourdeurs et les irritants

Nous comprenons que l'implantation de l'Agence a pour but d'intégrer les organismes de réglementation actuels de services financiers au Québec, de créer un guichet unique tant pour les consommateurs que pour les institutions financières, d'alléger et de simplifier la réglementation actuelle régissant les services financiers. Bien que le BAC appuie le concept d'organisme d'encadrement unique, nous croyons qu'une attention particulière devra être apportée à sa mise en place afin de ne pas créer un encadrement encore plus lourd que ce qui existe actuellement. Le modèle d'organisme proposé, avec ses cinq divisions, risque d'être encore moins efficace que la structure actuelle pour les assureurs (incluant leurs représentants), si ceux-ci relèvent de différentes divisions, en plus de la ChAD, comme s'il s'agissait d'autant d'organismes d'encadrement plus ou moins indépendants.

C'est pourquoi le présent rapport contient un certain nombre de recommandations destinées à faire en sorte que l'encadrement des assureurs de dommages soit réellement allégé afin d'améliorer leur efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et de simplifier les procédures sans pour autant sacrifier la protection des consommateurs de produits et services financiers.

Le rapport se divise en deux parties. La première partie porte sur les irritants concernant plus particulièrement les assureurs de dommages et elle contient des recommandations d'allègement. La seconde partie porte sur les irritants concernant les représentants en assurance et les experts en sinistres. Pour cette seconde partie, le BAC a travaillé en collaboration avec les associations mentionnées précédemment pour identifier les irritants et proposer des recommandations d'allègement.

PARTIE I

L'encadrement des assureurs de dommages

Pour mieux comprendre comment l'encadrement des assureurs de dommages peut être amélioré, il nous semble important d'en faire un survol afin de mieux identifier les lourdeurs et les irritants.

Au Québec, les assureurs de dommages sont encadrés principalement par deux lois : la Loi sur les assurances et la Loi sur la distribution de produits financiers (Loi 188).

La Loi sur les assurances

La Loi sur les assurances et sa réglementation contiennent les principales dispositions législatives auxquelles les assureurs de dommages doivent se conformer s'ils désirent opérer au Québec.

Outre l'obligation d'obtenir un permis d'exploitation (article 201), la Loi sur les assurances impose aux assureurs diverses règles concernant la constitution des sociétés comme, par exemple, des règles au niveau de la capitalisation minimale requise pour l'obtention et le maintien du permis (275 à 275.3.1) et des dispositions décrivant les activités permises aux assureurs (articles 33.1 à 33.3). La Loi sur les assurances oblige chaque assureur à fournir à l'IGIF une série d'informations qui doivent être mises à jour aussi souvent que nécessaire (article 205). Il s'agit du nom de l'entreprise, de l'adresse du siège social, du nom et de l'adresse des administrateurs, des copies des règlements de chacune des sociétés ainsi que des copies des contrats d'agence intervenus entre un assureur et ses distributeurs, etc.

Les obligations prévues par la Loi sur les assurances servent aussi à encadrer les assureurs au niveau de leur solvabilité. C'est ainsi que l'on retrouve dans la Loi sur les assurances certaines obligations spécifiques pour les assureurs concernant la nature des placements qu'ils peuvent effectuer (articles 244 à 274) et certaines obligations quant au maintien de l'actif et des provisions pour payer les sinistres futurs (articles 275 à 275.3.1 et 276 à 279). La Loi sur les assurances contient également certaines dispositions obligeant les assureurs à adopter des règles d'éthique et de déontologie pour les administrateurs et dirigeants (articles 285.1 à 285.28) ainsi que des dispositions qui obligent les assureurs à maintenir des pratiques financières et commerciales saines. De plus, la Loi sur les assurances oblige les assureurs à maintenir des comptes distincts pour certaines opérations et leur impose certaines obligations quant à la tenue de leurs livres et rapports comptables, en plus de prévoir la production d'un rapport annuel sur leurs activités (articles 286 à 302).

La Loi sur la distribution de produits financiers (Loi 188)

La Loi 188 s'applique aux assureurs de dommages de deux façons. Tout d'abord, la Loi 188 touche les assureurs qui distribuent au public leurs produits d'assurance par un réseau d'agents qui sont employés par l'assureur ou par un réseau d'agents captifs qui sont des entrepreneurs autonomes ne distribuant les produits que d'un seul assureur. Aux termes de la Loi 188, ces assureurs de dommages doivent s'inscrire en cabinets auprès du Bureau des services financiers (BSF) et s'assurer que tous leurs agents soient aussi inscrits auprès de la ChAD qui, elle, doit veiller à la discipline, à la déontologie et à la formation permanente de ses cotisants. Ces dispositions touchent environ 40 % des assureurs de dommages opérant au Québec.

La Loi 188 touche aussi tous les assureurs de dommages qui ont à leur service des experts en sinistres qui enquêtent sur les sinistres, les estiment et en négocient le règlement avec les consommateurs. La Loi 188

impose à tous les assureurs qui ont des experts en sinistres à leur service de s'inscrire en cabinets et de s'assurer que tous leurs experts en sinistres soient aussi inscrits auprès de la ChAD. Ces dispositions de la Loi 188 touchent la très grande majorité des assureurs de dommages puisque la plupart d'entre eux emploient des experts en sinistres.

Les irritants

Le projet de loi n° 110, Loi modifiant la Loi sur les assurances et d'autres dispositions législatives, sanctionné le 19 décembre 2002, a éliminé ou à tout le moins réduit une bonne partie des irritants touchant les assureurs. Outre les irritants concernant les représentants des assureurs de dommages, dont nous parlerons dans la deuxième partie de ce rapport, nous attirons l'attention du Bureau de transition sur deux irritants majeurs qui subsistent, soit 1) le dédoublement des formalités pour l'obtention du permis d'assureur et pour l'inscription en cabinet et 2) la distribution de produits sans représentant.

Les commentaires du BAC sur les nouvelles obligations imposées aux assureurs en matière de politique d'examen des plaintes et de traitement des différends, qui ont été introduites à la Loi sur les assurances et à la Loi 188 par le projet de loi 107, font l'objet d'un rapport distinct qui a été transmis le 21 août 2003 au Secrétariat du Bureau de transition et dont copie est annexée aux présentes.

Le dédoublement des formalités

Dès qu'un assureur doit s'inscrire en cabinet auprès du BSF en vertu de la Loi 188, il est soumis à toute une série de formalités que lui impose la loi elle-même (articles 70 à 127) et les règlements afférents à la loi. Ainsi, la Loi 188 prévoit que chaque cabinet devra obtenir et maintenir en vigueur une police d'assurance responsabilité pour couvrir les fautes et omissions des représentants qui sont à son service (articles 76 et 83). Un cabinet doit également contribuer au Fonds d'indemnisation des services financiers qui sert à indemniser les victimes d'actes frauduleux commis par des cabinets ou des représentants (articles 77 et 81). Un cabinet doit également observer toutes les obligations que lui impose le BSF en vertu du Règlement n° 7 – Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome, du Règlement n° 9 – Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome et le Règlement n° 10 – Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres.

Les formalités imposées par le Règlement n° 7 – Règlement relatif à l'inscription d'un cabinet, d'un représentant autonome et d'une société autonome sont particulièrement astreignantes et constituent un dédoublement des formalités et des informations qui sont déjà requises des assureurs pour l'obtention et le maintien de leur permis d'exploitation en vertu de la Loi sur les assurances (voir article 205 notamment). Ainsi, on demande au cabinet assureur de donner son nom, l'adresse de son siège social, le nom et l'adresse de ses administrateurs, copie de la dernière déclaration d'immatriculation en vertu de la Loi sur la publicité légale des entreprises, une description des compétences du dirigeant responsable du principal établissement du cabinet, une résolution attestant la nomination des personnes désignées pour agir à titre de dirigeants responsables, une déclaration confirmant la qualité de la personne morale, une déclaration signée par chacun des administrateurs et dirigeants attestant de leur état, etc. Le Règlement n° 9 – Règlement sur le cabinet, le représentant autonome et la société autonome et le Règlement n° 10 – Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres imposent eux aussi des formalités qui répondent aux mêmes objectifs que les dispositions précitées de la Loi sur les assurances, notamment au niveau de la tenue des livres comptables, des comptes en banque, des rapports d'activités et des états annuels.

Tout l'encadrement des cabinets qui est prévu par la Loi 188 ne vise en réalité qu'à rendre le cabinet « responsable du préjudice causé à un client par toute faute commise par un de ses représentants dans l'exécution de ses fonctions » (article 80 de la Loi 188). Or, l'encadrement qui est prévu par la Loi 188 n'ajoute rien de plus à l'encadrement auquel sont déjà assujettis les assureurs de dommages tant en vertu de la Loi sur les assurances que des dispositions générales sur la responsabilité que l'on retrouve dans le Code civil du Québec (C.c.Q.). En effet, à titre d'employés de l'assureur, les agents et les experts en sinistres au service d'assureurs engagent toujours la responsabilité de l'assureur en cas de faute. Ce principe juridique repose tout simplement sur les dispositions des articles 1454 et 1463 du C.c.Q. (anciens articles 1053 et 1054, alinéa 7, C.c.B.C.). L'article 1463 du C.c.Q. prévoit que le « commettant est tenu de réparer le préjudice causé par la faute de ses préposés dans l'exécution de leurs fonctions ». Ce principe général regroupe à lui seul toutes les obligations et responsabilités que la Loi 188 veut imposer aux assureurs et à leurs employés. Le principe de l'article 1463 C.c.Q. couvre tous les types de « fautes » pouvant être commises par un employé dans le cadre de son emploi. Donc, en cas de faute de son employé, l'assureur (le commettant) sera tenu de réparer le préjudice subi par la ou les victimes, c'est-à-dire non seulement l'assuré mais aussi toute autre personne lésée par la faute de l'expert en sinistres. D'ailleurs, nulle part ailleurs au Canada, les assureurs de dommages ne sont soumis à un encadrement aussi lourd pour leurs agents d'assurance et leurs experts en sinistres que celui qui est en place actuellement au Québec.

RECOMMANDATIONS DU BAC

- Le BAC recommande que l'Agence reconnaisse comme suffisant pour atteindre l'objectif de protection du consommateur qui est recherché, l'encadrement qui existe en marge de la Loi 188 et abolisse toute disposition et toute règle prévue par la Loi 188 au niveau des cabinets assureurs qui constitue un dédoublement des dispositions ou règles qui existent déjà dans la Loi sur les assurances et le C.c.Q.
- Le BAC recommande que soient harmonisées les différentes formalités imposées aux assureurs pour l'obtention d'un permis en vertu de la Loi sur les assurances et pour l'inscription en cabinets en vertu de la Loi 188, afin qu'un assureur n'ait pas à produire plusieurs fois les mêmes rapports dans le cadre de l'application de la Loi sur les assurances (formalités pour l'obtention et le maintien du permis d'assureur) et de la Loi 188 (formalités pour l'inscription en cabinet).
- Le BAC recommande qu'un mécanisme formel soit mis en place afin de s'assurer qu'il y ait véritablement une coordination et une synergie entre les différentes directions de l'Agence de façon à ce qu'elles ne travaillent pas en vase clos et ce, aux fins de s'assurer une meilleure coordination des différentes formalités exigées par les lois que l'Agence aura à administrer.

La distribution de produits sans représentant

Un autre irritant majeur de la structure d'encadrement actuelle pour les assureurs de dommages provient des dispositions de la Loi 188 permettant la distribution sans représentant (les articles 408 à 460). Deux problématiques se présentent : la première est liée au cadre législatif de la distribution même des produits d'assurance de dommages sans représentant et la seconde est liée au délai d'approbation du guide.

Problématique reliée au cadre législatif de la distribution sans représentant

La Loi 188 prévoit deux régimes de distribution de produits d'assurance, soit AVEC représentants dûment qualifiés et SANS représentant. En effet, la Loi prévoit que certains produits d'assurance peuvent être offerts par des distributeurs et non des représentants dûment autorisés. En ce qui concerne la distribution sans représentant, l'article 408 donne la définition de « distributeur » et prévoit ainsi le champ d'application de ce régime. Le distributeur est une personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont

pas du domaine de l'assurance, offre de *façon accessoire, un produit d'assurance précis afférent à un bien qu'elle vend* (article 408). On entend, entre autres, par produit d'assurance afférent à un bien pouvant être offert par un distributeur qui n'est pas titulaire d'un certificat, l'assurance-voyage, l'assurance-location de véhicules pour une location d'une durée inférieure à quatre mois et l'assurance sur les cartes de crédit et de débit (article 424). Traditionnellement, ces produits étaient autrefois distribués sans certificat d'intermédiaire de marché en vertu de la Loi sur les intermédiaires de marché (Loi 134).

Dans le but d'élargir le champ d'application de la distribution sans représentant, l'article 428 permet l'adoption d'un décret pour identifier d'autres produits d'assurance et d'autres distributeurs que ceux prévus aux articles 408 et 424 de la Loi.

Nous croyons que seuls des produits accessoires comme l'assurance-voyage, l'assurance-crédit et l'assurance-location de véhicules à court terme devraient être distribués par des personnes qui ne sont pas des représentants dûment qualifiés au sens de la Loi 188. Autoriser la distribution de produits d'assurance principaux par le biais de la distribution sans représentant équivaut à priver le consommateur de la protection et des avantages d'une distribution par représentants dûment qualifiés et autorisés par la loi **en plus de créer une situation d'iniquité et d'engendrer une compétition inéquitable entre les deux types de distribution.**

RECOMMANDATION DU BAC

- **Le BAC désire mettre en garde l'Agence contre le danger d'utiliser de façon abusive les dispositions de la Loi 188 permettant d'élargir le champ d'application de la distribution sans représentant pour autoriser la distribution de produits d'assurance principaux que sont, par exemple, l'assurance automobile, l'assurance habitation et l'assurance commerce alors que ces produits d'assurance principaux doivent selon la Loi 188 être distribués par des représentants dûment qualifiés, dans le but d'assurer la protection du public, qui est tant recherchée par le gouvernement, et d'assurer une équité entre tous les distributeurs.**

Problématique reliée au délai d'approbation du guide

Selon la Loi 188, l'assureur qui désire offrir un produit par l'entremise d'un distributeur doit préparer un guide de distribution et en transmettre une copie au BSF. L'approbation des guides découle de l'article 416 de la Loi. Le BSF vérifie si le guide rencontre les exigences de la Loi 188 et des règlements. Le processus de vérification porte sur les versions française et anglaise du guide. Le processus s'établit comme suit : Le BSF corrige, dans un premier temps, la version originale française du guide. L'assureur apporte les corrections nécessaires jusqu'à l'approbation finale de cette version par le BSF. La version française est alors traduite en anglais. La version anglaise est transmise au BSF pour vérification et approbation.

Selon une directive du BSF, l'assureur dispose d'un délai de 120 jours pour faire les corrections exigées par le BSF aux versions française et anglaise et pour mettre en place son guide de distribution à l'intérieur de son réseau de distribution.

Ce délai comprend :

- le temps nécessaire pour effectuer toutes les corrections demandées aux versions française et anglaise et pour retourner le guide amendé au BSF, le cas échéant (le temps que prendra le BSF par la suite pour approuver les modifications suspendra l'écoulement du délai restant);

- le temps requis pour mettre en place le guide de distribution, c'est-à-dire le temps nécessaire à sa production et à sa disponibilité auprès des distributeurs et du public.

Ce délai débute le jour de la réception chez l'assureur de la première demande de corrections de la version originale française du guide.

Ce délai de 120 jours est insuffisant si on considère les facteurs suivants :

- **Correction des deux versions**
Plusieurs corrections sont exigées par le BSF et toutes ces corrections doivent être faites aux deux versions dans le délai imparti. L'assureur doit, dans la majorité des cas, faire réviser son guide par des correcteurs spécialisés et ce temps de révision est, la plupart du temps, en dehors du contrôle de l'assureur.
- **Temps d'impression du guide**
Ce délai est également, la plupart du temps, en dehors du contrôle de l'assureur. De plus, le nombre d'exemplaires influence la rapidité de l'impression.
- **Temps relié à la distribution physique du guide**
Plus le réseau est vaste et plus la distribution physique est longue.
- **Temps relié à la formation des distributeurs**
Plus le réseau est diversifié, plus la formation est longue devant être adaptée aux différents distributeurs visés.

RECOMMANDATIONS DU BAC

- Le BAC recommande que le délai de 120 jours actuellement accordé pour faire les corrections demandées par le BSF aux deux versions et pour mettre en place le guide auprès du réseau de distribution soit augmenté à 180 jours.
- Ou qu'un délai de 120 jours soit accordé pour faire les corrections demandées par le BSF à la version française et qu'un délai additionnel de 120 jours soit accordé pour faire les corrections à la version anglaise et pour mettre en place le guide auprès du réseau de distribution.

PARTIE II

Les représentants en assurance de dommages

Irritants concernant la Loi 188

Définition d'agent en assurance de dommages

Au cours des dernières années, l'industrie de l'assurance de dommages a connu une grave pénurie de main-d'œuvre. Afin de remédier à cette situation, l'industrie s'est prise en main en formant la Coalition pour la promotion des professions en assurance de dommages (ci-après la Coalition). Ce comité a pour mandat de réaliser des activités pour intéresser davantage de candidats aux carrières offertes par notre industrie ainsi qu'en revalorisant l'image des professionnels qui y œuvrent.

Malgré les démarches de la Coalition, il n'en demeure pas moins que l'industrie de l'assurance de dommages peut être perçue de façon négative par certaines personnes. À cet effet, il serait approprié d'utiliser une nouvelle appellation pour définir un employé à l'emploi d'une compagnie d'assurance, éliminant ainsi la connotation négative qui y est reliée. Nous suggérons ainsi le titre de *conseiller en assurance de dommages*. Nous croyons qu'une telle appellation pourrait inciter des jeunes et autres clientèles à se tourner vers ce domaine d'activité qui a justement un besoin criant de nouveaux candidats.

RECOMMANDATION DU BAC

- Afin d'attirer une clientèle supplémentaire, il est recommandé que le terme « d'agent en assurance de dommages » soit modifié pour celui de « *conseiller en assurance de dommages* ».

Définition d'experts en sinistres

L'article 10 de la Loi 188 définit ce qu'est un expert en sinistres. Malgré cela, nous considérons que les experts en sinistres ne devraient pas être réglementés par cette loi. La Loi 188 régit les assujettis qui œuvrent dans la distribution des produits et des services financiers, or, les experts en sinistres n'offrent pas ce genre de service, ils procèdent plutôt à l'indemnisation lors d'un sinistre. Par contre, si ces professionnels devaient continuer d'être régis par cette loi, un changement d'appellation serait fortement suggéré. Tout comme la connotation négative d'agent d'assurance, le titre d'experts en sinistres gagnerait en perception du public si celui-ci se présentait comme un *agent d'indemnisation*.

De plus, la loi actuelle a peu d'« emprise » en ce qui concerne la pratique illégale. En effet, certaines personnes se considèrent comme expert en sinistres alors qu'elles n'ont même pas le permis officiel délivré par le BSF. Il s'avère ainsi nécessaire que des mesures soient prises afin de contrer cette pratique illégale.

RECOMMANDATIONS DU BAC

- Que les experts en sinistres ne soient pas réglementés au sein de la Loi 188, puisque ces derniers ne sont pas en fait des fournisseurs de produits et services financiers mais plutôt des spécialistes en indemnisation.
- Que la réglementation actuelle soit révisée ou, à tout le moins, appliquée afin d'enrayer la pratique illégale qui existe dans ce domaine.
- Si des modifications concernant leur encadrement ne peuvent être apportées, nous suggérons que le titre soit changé pour celui d'*agent d'indemnisation*.

Dévoilement des émoluments

L'article 17 s'applique lorsqu'un représentant exige des émoluments, pourtant l'article 4.4 1^o du Règlement n^o 3 vise également les émoluments exigés par un cabinet. Le mot « émoluments » ne vise pas la commission sinon 4.2 2^o n'aurait pas de sens. C'est donc dire qu'un représentant, qui n'exige pas d'émoluments, n'a pas à indiquer qu'il reçoit une commission.

RECOMMANDATION DU BAC

- Nous recommandons que cet article soit clarifié puisque la définition actuelle porte à confusion.

Identification des besoins personnels du client

En vertu de l'article 27, un représentant en assurance doit recueillir personnellement les renseignements lui permettant d'identifier les besoins du client, or, cet article devrait refléter la pratique de l'industrie pour la cueillette des informations qui peut être faite par une personne autre que l'agent alors que c'est l'agent lui-même qui identifie les besoins du client et lui propose les produits et protections appropriés. Nous considérons que la réalité d'aujourd'hui devrait permettre à une autre personne de recueillir les informations, et que l'agent confirme ces données. De plus, avec l'avènement de l'Internet, cet article devient en soi désuet.

RECOMMANDATION DU BAC

- Que l'obligation de l'agent de recueillir personnellement les informations du client soit modifiée afin de tenir compte des réalités du marché (nouvelles technologies de l'information).

Contrat d'exclusivité

L'article 32 de la Loi 188 stipule qu'un représentant en assurance qui agit pour le compte d'un cabinet qui est un assureur ou d'un cabinet qui est lié par contrat d'exclusivité avec un seul assureur doit divulguer ce fait à la personne avec laquelle il transige.

Cet article est nécessaire dans la mesure où le cabinet n'est pas identifié formellement à un assureur. Par contre, si dans l'appellation du cabinet, le nom d'un assureur y est associé, cette obligation devrait être supprimée. L'obligation d'informer l'assuré que le cabinet est lié par un contrat d'exclusivité alors que le nom du cabinet est associé à un assureur est considérée comme une redondance et une lourdeur administrative qui pourrait être réglée facilement.

RECOMMANDATION DU BAC

- Que l'obligation d'informer l'assuré d'un contrat d'exclusivité soit abolie pour le cabinet dont l'appellation commerciale indique clairement un lien avec un assureur.

Renouvellement d'une police d'assurance

Selon l'article 39, à l'occasion du renouvellement d'une police d'assurance, l'agent ou le courtier en assurance de dommages doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client. Or, étant donné que les besoins en assurance sont souvent réévalués en cours de terme, l'article devrait être modifié afin d'y ajouter la notion de modification « en cours de terme » telle que : « À l'occasion du renouvellement ou en cours de terme... », ce qui signifie que si la réévaluation vient d'être réalisée, l'assureur n'aurait pas à refaire tout le processus lors du renouvellement.

De plus, étant donné que la charge du renouvellement repose davantage sur le cabinet, il faudrait modifier l'article afin d'inclure une partie de la responsabilité du renouvellement sur le cabinet, tel que «... l'agent, le courtier ou le cabinet... ».

RECOMMANDATIONS DU BAC

- Nous recommandons de modifier l'article 39 afin que la notion de modification en cours de terme soit incluse. Ainsi « Périodiquement, l'agent ou le courtier en assurance de dommages doit prendre les moyens requis pour que la garantie offerte réponde aux besoins du client ».
- De plus, considérant que les renouvellements incombent aussi au cabinet, ajouter que ce renouvellement puisse aussi être effectué par le cabinet lui-même.

Renouvellement du permis

En vertu des articles 77, 81, 133 et 135, un représentant en assurance de dommages verra son renouvellement de permis effectué annuellement en fonction de la première lettre de son nom de famille, or, pour les cabinets cette façon de procéder est lourde, compliquée et répétitive. En effet, pour un cabinet comptant plusieurs employés, ces renouvellements de permis l'obligent à procéder régulièrement à des paiements/remboursements, ce qui engendre des coûts inutiles. Afin de remédier au problème, il est suggéré que les renouvellements de permis des représentants soient effectués à une même date et une seule facture pour un même assureur, et ce, en fonction des mois de l'année. Par exemple, pour le mois de janvier, les assureurs AXA, Aviva, etc. recevraient les renouvellements de permis pour leurs représentants.

RECOMMANDATION DU BAC

- Il est recommandé que les renouvellements de permis pour les représentants soient effectués en fonction du nom du cabinet, et ce, répartis sur les 12 mois de l'année.

ARTICLES DE LA RÉGLEMENTATION DU BSF

Expertise en règlements des sinistres

L'article 8 stipule qu'une personne peut être autorisée par certificat du BSF à agir dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une catégorie de cette discipline. Or, les experts en sinistres à l'emploi d'un assureur, ne devraient pas devoir détenir un permis de représentant. Ils règlent les dossiers de sinistres de leur employeur seulement de qui ils reçoivent la formation et l'encadrement appropriés. Nous sommes cependant d'accord qu'ils soient régis par le même code de déontologie que les autres experts en sinistres.

Une alternative pourrait être qu'un superviseur détienne un permis et ait la responsabilité des actions des experts de son équipe qui eux ne détiendraient pas de permis.

RECOMMANDATION DU BAC

- Que les experts en sinistres, à l'emploi d'un assureur, ne soient pas tenus de détenir un permis de représentant. Nous préconisons qu'ils soient assujettis au même code de déontologie que les autres catégories d'experts en sinistres.

Délivrance du certificat

Les différentes exigences concernant la délivrance du certificat (article 11) engendrent un processus extrêmement lourd et long pour les assureurs et les représentants. Par exemple, lorsque le stage est terminé, les assureurs doivent faire parvenir au BSF la demande d'émission du permis, et même si cette tâche est réalisée très rapidement (au lendemain de la date de terminaison du stage), il arrive que l'agent ne reçoive pas son permis avant l'expiration de son permis de stagiaire ce qui a pour résultat qu'il ne peut travailler comme agent tant qu'il n'a pas reçu son permis. Le permis de stagiaire devrait demeurer en vigueur tant que le permis d'agent n'est pas reçu.

Les problèmes, lors du renouvellement de certificat des agents, viennent essentiellement de la feuille « annexe ». Les employés oublient de la signer. Il s'agit d'une feuille 8.5 x 14 vide à 75 % où on retrouve seulement le nom du cabinet où est rattaché l'agent. Nous croyons que cette information pourrait se retrouver sur la feuille de renouvellement et ainsi on exigerait une signature au lieu de deux.

RECOMMANDATIONS DU BAC

- **Nous recommandons de modifier le processus de la délivrance des certificats afin d'en accélérer l'émission au nouvel agent. Le transfert de la signature sur le formulaire de renouvellement réglerait une grande partie de ce processus qui peut entraîner des longueurs.**
- **De plus, afin de pallier au problème d'émission du permis, nous recommandons que le permis de stagiaire devrait demeurer en vigueur tant que le permis d'agent n'est pas reçu.**

Examen du BSF

Tout futur représentant en assurance de dommages doit réussir l'examen du BSF menant à l'obtention d'un titre (articles 26 à 31 et 33). Or, tel qu'il a été mentionné auparavant, la pénurie de main-d'œuvre que vit l'industrie actuellement, pourrait en partie être atténuée par l'implantation des mesures visant à augmenter le taux de réussite aux examens. Bien évidemment, nous ne préconisons pas l'élaboration d'examen qui ferait en sorte de diminuer la qualité des professionnels dans l'industrie de l'assurance de dommages, mais plutôt favoriser l'arrivée de nouveaux diplômés (qualifiés) dans le secteur.

Continuer d'améliorer les questions d'examen afin d'en arriver à un degré de difficultés équivalent pour tous les examens. Dans une même session, des candidats se retrouvent avec des examens d'un degré de difficultés différent. Une alternative serait d'assouplir ou de moduler les examens menant à l'obtention du permis en fonction de leur niveau d'autorité.

Par ailleurs, les cégeps et les instituts de formation (par exemple, IADQ) souhaitent que les étudiants qui ont suivi une formation spécialisée soient exemptés des examens. L'exemption de l'article 33 qui se terminait en 2002 pourrait être réactivée.

Finalement, il serait approprié de réduire le délai d'inscription aux examens qui est actuellement de trois semaines, ainsi que les coûts qui sont très élevés. Chaque séance est de 130 \$, peu importe si le candidat se présente pour un, deux ou trois examens.

RECOMMANDATIONS DU BAC

- **Bonifier et améliorer les examens afin qu'ils favorisent l'arrivée d'un plus grand nombre de candidats dans l'industrie IARD. Cette bonification inclut la standardisation des questions pour l'obtention du diplôme. Il faudrait à tout le moins, que les questionnaires soient modulés en fonction des titres convoités.**
- **Réactiver l'exemption de l'examen pour les étudiants qui ont suivi une formation spécialisée.**
- **Réduire le délai d'inscription ainsi que les coûts qui y sont reliés.**

Stages

Certains articles concernant les stages (articles 49 à 74) rendent le processus rigide, bureaucratique et coûteux. Les assureurs devraient être en mesure de déclarer tous les maîtres de stage du Cabinet une seule fois par année et périodiquement informer le BSF des retraits et/ou ajouts. Par exemple, lors d'un changement de maître de stage après déclaration, les assureurs doivent payer deux fois, en plus d'attendre un autre dix jours ouvrables pour avoir l'autorisation. Les assureurs devraient pouvoir utiliser deux maîtres de stage pour un même agent.

De plus, la loi autorise la déclaration de deux maîtres de stage pour tenir compte des périodes d'absence. Or, il est autorisé dix jours d'absence-calendrier alors qu'évidemment, la majorité des gens profiteront de dix jours ouvrables pour leurs vacances. Si la période excède dix jours calendrier, les assureurs doivent payer deux fois.

RECOMMANDATIONS DU BAC

- **Que les assureurs déclarent leurs maîtres de stage une seule fois par année et informent le BSF périodiquement des ajouts et/ou retraits.**
- **Réviser la réglementation afin de tenir compte d'une période d'absence de dix jours ouvrables et non de dix jours de calendrier comme c'est le cas actuellement.**

Maître de stage

En vertu de l'article 80, lorsque le stagiaire a vendu des produits ou a rendu des services relatifs à l'assurance de dommages des particuliers, le maître de stage doit les réviser, dans le prochain jour ouvrable, par écrit ou par tout moyen permettant d'en faire la preuve et en évaluer la conformité. Or, considérant les impondérables du travail quotidien, ce délai devrait plutôt être de deux jours ouvrables.

RECOMMANDATION DU BAC

- **Que le délai de révision de vente de produits ou services relatifs à l'assurance de dommages soit augmenté à deux jours ouvrables.**

Stagiaires

Les articles 85 à 98 (actes qu'un stagiaire peut poser), ainsi que les articles 219 et 220 de la Loi 188 (refus d'émission ou de renouvellement), comportent une incohérence. En effet, une personne peut obtenir un permis de stagiaire même si elle a déjà fait faillite, mais elle ne peut obtenir un permis d'agent une fois le stage terminé. Cette incohérence entraîne ainsi des gens (ayant déclaré faillite) vers un stage en assurance de dommages mais l'empêche d'obtenir son permis de représentant. Afin d'éviter de la confusion et de la

frustration, il y aurait lieu d'apporter des modifications. Il faudrait revoir l'étape à laquelle est analysée une faillite antérieure. Actuellement, cette analyse est faite au moment de la demande d'émission du certificat, soit après la formation, les examens et le stage, ce qui est un non-sens dans le cas où la faillite affecterait l'admissibilité à la profession.

RECOMMANDATION DU BAC

- **Afin de remédier à l'incohérence entre la permission d'obtenir un permis de stagiaire et celui d'un représentant, nous recommandons de revoir l'étape à laquelle est analysée une faillite antérieure.**