

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION ROSS MCDUGALL

DEPUIS NOS DÉBUTS

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein du groupe de cabinets de courtage McDougall Insurance et vous sommes reconnaissants de nous avoir choisis pour répondre à vos besoins en matière d'assurance. Nous vous remercions de votre confiance et mettrons tout en œuvre pour continuer de la mériter.

Nous profitons de cette occasion pour vous parler de notre cabinet de courtage et de son évolution au fil des ans. McDougall Insurance a vu le jour à Belleville en 1946 et répond aux besoins d'assurance de la clientèle de l'est de l'Ontario et de la vallée de l'Outaouais depuis plus de 75 ans. Depuis nos débuts à Belleville, nous avons ouvert plus de 58 bureaux dans tout l'Ontario, et comptons maintenant plus de 1000 employés soucieux de vous fournir des conseils professionnels sur vos besoins en matière d'assurance. Nous vous offrons la force d'un grand cabinet de courtage régional dans un environnement communautaire où vous vivez et travaillez.

NOTRE OBLIGATION ENVERS VOUS

Nous sommes un cabinet de courtage offrant des services complets en matière d'assurance de dommages pour les habitations, les véhicules, les entreprises et les institutions, ainsi que des services financiers comme l'assurance vie, les régimes d'avantages sociaux, l'assurance invalidité, les régimes de retraite et les REER. Nous menons nos activités sous plusieurs noms dans différentes régions de l'Ontario.

INSURANCE & FINANCIAL
McDougall

NOS PARTENAIRES D'ASSURANCE

Nous représentons les compagnies suivantes pour répondre à vos besoins en matière d'assurance :



De vrais professionnels à votre service depuis 1946.

En tant que cabinet de courtage, nous agissons à titre d'intermédiaire entre vous et les compagnies d'assurance que nous représentons. Nous vous aidons à souscrire une assurance auprès d'un assureur fiable, qui répond au mieux à vos besoins et qui offre un prix concurrentiel. En plus de résoudre les problèmes qui peuvent se poser et de vous fournir des conseils professionnels en matière d'assurance, nous nous employons à obtenir un traitement équitable pour vous en cas de sinistre.

Pour que nous puissions entretenir des relations solides, la compagnie d'assurance nous verse une commission calculée selon vos primes. Cette commission varie d'une compagnie à l'autre et en fonction du type de police souscrite. La liste qui suit présente les compagnies que nous représentons et le montant de la commission que nous percevons lorsque vous souscrivez une police d'assurance auprès d'elles.

Ces commissions sont payées annuellement pour les affaires nouvelles et les renouvellements. En plus de la commission que nous recevons pour la souscription d'une assurance auprès de ces compagnies, nous pouvons également recevoir une « commission conditionnelle ». Les entreprises marquées d'un astérisque (*) peuvent nous verser une commission conditionnelle. Elle peut être payable sur un volume d'affaires souscrit auprès d'une compagnie d'assurance et dépend de certains facteurs, notamment la croissance, la rentabilité, le volume, la fidélisation et la bonification des services offerts.

Nous faisons parfois appel à des sociétés externes de financement de primes, qui nous aident à financer le paiement des primes d'assurance. Dans certains cas, ces sociétés de financement nous versent une contrepartie pour couvrir les frais de mise en place du financement.

Il est très rare que les compagnies d'assurance offrent des mesures incitatives pour mousser leur chiffre d'affaires. Nous avons accepté ces offres, mais elles ne nous influencent en aucun cas dans notre démarche visant à fournir à nos clients une couverture adéquate auprès de la compagnie d'assurance appropriée et au meilleur prix possible.

Nous avons parfois besoin de souscrire une assurance auprès de cabinets de courtage grossistes qui ont accès à d'autres produits et à des compagnies d'assurance que nous ne représentons pas. Nous pouvons vous fournir, sur demande, les commissions que nous recevons de ces sociétés.

La Société financière Definity, la société mère de la Compagnie d'assurance Definity, faisant affaire sous le nom d'Assurance Economical, détient indirectement une participation majoritaire dans notre cabinet de courtage et, de temps à autre, accorde des prêts et d'autres formes d'aide financière à notre cabinet de courtage pour soutenir ses activités.

Nous tenons à ce que vous sachiez que nous sommes fiers de notre indépendance et de notre stabilité financière, et que vous pourrez compter sur nous pour répondre à vos besoins financiers. Nous nous emploierons chaque jour à démontrer notre niveau d'engagement envers notre clientèle estimée.

Compagnie d'assurance	Fourchette de commission - auto	Fourchette de commission - biens	Fourchette de commission - entreprises
AIG Insurance Co.	7 - 17,5 %	15 - 20 %	7 - 20 %
*Algoma Mutual Insurance Co.	10 - 12,5 %	20 %	10 - 20 %
*Aviva, Compagnie d'assurance	7 - 17,5 %	15 - 24 %	7 - 20 %
AXA XL	-	-	5 - 20 %
*Bay of Quinte Mutual	s. o.	17 - 27 %	20 %
*Chubb du Canada Compagnie d'Assurance	12,5 %	17,5 - 20 %	12,5 - 20 %
CNA Insurance	-	-	7 - 20 %
*Commonwell Mutual Insurance Co.	7,5 - 12,5 %	15 - 25 %	7,5 - 27,5 %
*Dufferin Mutual Insurance Co.	10 - 12,5 %	20 %	10 - 20 %
*Echelon Assurance	5 - 13,5 %	s. o.	15 - 25 %
*Compagnie d'assurance Definity	7,5 - 12,5 %	20 %	7,5 - 25 %
*Edge Mutual	12,5 %	17,5 - 20 %	12,5 - 20 %
Facility Insurance Co. (Nordic)	7,5 - 11 % - max. 250 \$	s. o.	6 - 10 %
*Gore Mutual Insurance Co	7,5 - 12,5 %	20 %	7,5 - 25 %
*Grenville Mutual	10 - 12,5 %	17,5 - 20 %	17,5 - 20 %
*Hamilton Township Mutual	10 - 12,5 %	20 %	12,5 - 20 %
*Heartland Mutual	10 - 12,5 %	21 %	10 - 21 %
*HTM Insurance Co.	10 - 12,5 %	20 %	10 - 20 %
*Intact Compagnie d'assurance	10 - 12,5 %	20 %	10 - 20 %
*Lennox & Addington Mutual	10 - 15 %	20 - 22 %	10 - 20 %
*Lloyds of London			22,5 - 25 %
Nordic Insurance Company	10 % - max. 370 \$	-	5 - 10 %
*Northbridge Assurance	7,5 - 12,5 %	20 %	7,5 - 20 %
Nova Mutual Insurance Company	10 - 12,5 %	20 %	15 - 20 %
*Optimum Assurance générale	12,5 %	20 %	20 %
*Peel Mutual Insurance Co.	10 - 12,5 %	20 %	10 - 20 %
*Pembroke/Pafco Insurance Co	10 - 12,5 %	20 %	s. o.
*Portage Mutual Insurance Co.	10 - 12,5 %	20 %	10 - 20 %
*QBE Insurance	-	-	10 - 20 %
*SGL/Coachman Insurance	10 - 12,5 %	20 %	20 %
Souveraine Assurance	-	-	10 - 20 %
*Compagnie d'Assurance Travelers	7,5 - 12,5 %	20 %	7,5 - 25 %
*Trisura Guarantee Insurance Co.	-	-	20 - 27 %
*Unica Insurance Co.	12,5 %	15 - 20 %	20 %
*Victor Insurance Co.	0	15 - 20 %	15 - 20 %
*La Compagnie mutuelle d'assurance Wawanesa	7,5 - 12,5 %	20 %	7,5 - 20 %
*Groupe d'assurance Wynward	-	-	15 - 20 %
*Zurich Compagnie d'Assurances	7 - 12,5 %	15 - 20 %	15 - 20 %

ACCEPTATION DE TOUS LES DEMANDEURS ASSURANCE AUTO EN ONTARIO

L'autorité de réglementation de l'assurance automobile de l'Ontario, l'*Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF)*, cible les assureurs qui évitent d'émettre des polices d'assurance automobile aux personnes vivant dans certaines villes ou qui ne respectent pas la règle concernant l'obligation d'accepter tous les demandeurs. Dans le but de mettre l'assurance automobile davantage au service des conducteurs de l'Ontario, les intervenants du secteur et le grand public ont été invités à donner leur avis sur la règle concernant l'obligation d'accepter tous les demandeurs.

La loi oblige les assureurs à fournir à tous les consommateurs de l'Ontario un accès opportun à des soumissions d'assurance automobile et aux tarifs les plus bas qui leur sont proposés. Un assureur de l'Ontario qui omet de renouveler la police d'assurance automobile d'un client de l'Ontario (même si ce client a manqué un paiement) risque de faire l'objet d'un examen minutieux de la part de l'autorité de réglementation provinciale. La loi de l'Ontario interdit aux assureurs de refuser d'émettre, de résilier ou de refuser de renouveler une police ou un avenant d'assurance automobile, sauf pour un motif dont ils déposent l'exposé auprès de l'ARSF.

Voici notre analyse de la règle concernant l'obligation d'accepter tous les demandeurs, de la manière dont elle protège les consommateurs et des conséquences possibles pour le secteur de l'assurance si elle n'est pas respectée.

QU'EST-CE QUE LA RÈGLE CONCERNANT L'OBLIGATION D'ACCEPTER TOUS LES DEMANDEURS?

La *Loi sur les sociétés d'assurance* est la loi principale qui régit toutes les compagnies d'assurance enregistrées ou constituées en vertu d'une loi fédérale au Canada. L'objectif de cette règle est de faire en sorte qu'aucun automobiliste ne puisse se voir refuser une couverture, en obligeant tous les assureurs automobiles de la province à inclure toutes les catégories de risques dans leurs règles de souscription et de tarification. Ces mesures de protection des consommateurs constituent la règle concernant l'obligation d'accepter tous les demandeurs de l'Ontario.

La loi oblige les assureurs, les agents et les courtiers à :

- offrir aux consommateurs le tarif le plus bas possible;
- proposer une soumission ou un renouvellement à tous les consommateurs admissibles;
- accepter de souscrire un contrat d'assurance automobile pour les consommateurs qui satisfont aux règles approuvées des assureurs.

EXIGENCES DE LA RÈGLE CONCERNANT L'OBLIGATION D'ACCEPTER TOUS LES DEMANDEURS

Comme le stipule la *Loi sur les assurances* de l'Ontario, la règle concernant l'obligation d'accepter tous les demandeurs comporte trois exigences principales :

- L'article 237 interdit aux assureurs de refuser d'émettre, de résilier ou de refuser de renouveler des contrats à l'égard d'une assurance automobile ou d'avenants pour des motifs énoncés dans les règlements.
- L'article 238 interdit aux assureurs de refuser d'émettre, de résilier ou de refuser de renouveler des contrats à l'égard d'une assurance automobile ou d'avenants, sauf pour un motif dont ils déposent l'exposé auprès de l'ARSF.
- L'article 2(1)(8) du règlement 7/00, Actes ou pratiques malhonnêtes ou mensongers (« APMM »), exige que les assureurs accordent aux consommateurs le taux le plus bas offert relativement à une demande de devis d'assurance automobile ou à une proposition d'assurance automobile présentée à un assureur du même groupe, ou à une offre de renouvellement d'un contrat d'assurance automobile en vigueur présentée par un assureur du même groupe, conformément à leurs motifs de refus et à leurs taux et systèmes de classement des risques.

Il est seulement possible de reporter la production d'une soumission (ce qui revient en fait à refuser d'assurer le client) en s'appuyant sur les critères figurant dans les règles de souscription de l'assureur approuvées par l'ARSF.

POURQUOI L'EXAMEN DE LA RÈGLE CONCERNANT L'OBLIGATION D'ACCEPTER TOUS LES DEMANDEURS ET LA LIGNE DIRECTRICE CONNEXE SONT-ILS NÉCESSAIRES?

Tous les assureurs, les agents et les courtiers ont l'obligation légale de proposer une soumission ou un renouvellement à tout consommateur admissible. Un assureur doit également accepter de souscrire un contrat d'assurance automobile pour tous les consommateurs qui répondent aux règles de l'assureur approuvées par l'ARSF. La ligne directrice vise à examiner le comportement d'un assureur qui vous empêche (en tant que consommateur) de souscrire une assurance automobile.

Elle porte principalement sur le fait que « lorsque les consommateurs sont dissuadés ou obligés d'abandonner une demande de devis, soit la partie cruciale du contrat pour la garantie de l'assurance automobile, constitue un refus d'émettre un contrat », selon l'ARSF. L'examen de certains assureurs, agents et courtiers s'inscrit dans le cadre d'un examen du secteur dans son ensemble visant à relever les pratiques qui contreviennent à la règle. À l'issue des consultations publiques, l'ARSF a annoncé qu'elle exigerait de nombreux assureurs qu'ils revoient leurs pratiques pour assurer leur conformité à la loi, qu'ils signalent tout manquement aux règles et qu'ils élaborent un plan d'action pour y remédier.

POURQUOI L'ARSF A-T-ELLE ENTREPRIS CET EXAMEN DE LA RÈGLE CONCERNANT L'OBLIGATION D'ACCEPTER TOUS LES DEMANDEURS?

L'ARSF a entamé ses travaux relatifs à la règle concernant l'obligation d'accepter tous les demandeurs dans le secteur de l'assurance automobile de l'Ontario à la suite de consultations publiques. Elle a procédé à l'examen de certains assureurs, agents et courtiers afin d'observer leurs pratiques opérationnelles.

Elle a maintenant élargi la portée de son examen pour y inclure la règle concernant l'obligation d'accepter tous les demandeurs. Elle cherche à relever les pratiques du système d'assurance automobile qui ne sont pas conformes à la règle et à son objectif.

CONSTATATIONS DE L'EXAMEN DE L'ARSF

L'examen a permis de relever des cas où les assureurs ont évité de proposer une soumission d'assurance automobile à plusieurs catégories de personnes (comme les demandeurs ayant subi un sinistre antérieur), y compris à des personnes non responsables de ces sinistres (comme les passagers et les piétons).

Parmi les exemples concrets de non-conformité des assureurs relevés par l'ARSF, citons l'omission de proposer des soumissions d'assurance automobile à des personnes qui :

- ont subi un sinistre antérieur au titre des indemnités d'accident, y compris les personnes qui n'étaient pas responsables de l'accident antérieur, comme les passagers et les piétons;
- ne souscrivaient pas une police d'assurance des biens (par exemple, une assurance des propriétaires occupants);
- résident dans certaines municipalités de l'Ontario; ou
- avaient un historique de moins d'un an en tant qu'assurés au titre d'une police d'assurance automobile au Canada.

Parmi les autres exemples cités dans le courriel de l'autorité de réglementation, citons les suivants :

- Ne pas proposer à des consommateurs admissibles de renouveler leur contrat, notamment à des personnes qui ont manqué un seul versement de prime.
- Révoquer l'autorité de souscription des courtiers et des agents tout en ne répondant pas aux demandes de soumission des clients admissibles dans un délai commercialement raisonnable.
- Exiger des clients qu'ils remplissent des demandes écrites pour des raisons ne pouvant être qualifiées d'exceptionnelles et justifiées par le risque présenté.

QUE POURRAIT FAIRE L'ARSF SI LES ENTREPRISES MANQUENT À LA RÈGLE?

Les mesures de mise en application prises par l'ARSF sont variées et dépendent de la nature et de la gravité du manquement. Elles peuvent aller de la sensibilisation et de la correction à l'intervention réglementaire. Les manquements les plus graves peuvent donner lieu à des sanctions administratives pécuniaires, ainsi qu'au retrait de permis. « L'assurance automobile est obligatoire pour conduire un véhicule en Ontario. C'est pourquoi l'ARSF prend des mesures pour veiller à ce que tous les consommateurs puissent obtenir le meilleur produit au meilleur prix offert quand ils souscrivent ou renouvellent une police d'assurance automobile », a déclaré l'ARSF dans un communiqué.

QUE SIGNIFIE LA RÈGLE CONCERNANT L'OBLIGATION D'ACCEPTER TOUS LES DEMANDEURS POUR LES CONSOMMATEURS?

L'objectif souhaité de cette ligne directrice est qu'elle mène à l'adoption de normes de conduite plus rigoureuses, ce qui favorisera l'équité du système pour vous, le consommateur. Le respect des exigences de la règle concernant l'obligation d'accepter tous les demandeurs garantira une concurrence équitable et, espérons-le, limitera les activités susceptibles d'entraver vos efforts visant à souscrire ou à renouveler votre assurance automobile lorsque vous remplissez les conditions requises pour obtenir une soumission ou un renouvellement. Pour le secteur de l'assurance, cela permettra à tous les intervenants du secteur de se faire concurrence pour décrocher des contrats.

LE PLAN D'ACTION DE MCDOUGALL

Lors de chaque échange avec nos clients concernant une soumission d'assurance automobile, nous nous engageons à :

1. toujours agir dans l'intérêt du client;
2. offrir une soumission pour tous les marchés auxquels le client est admissible;
3. recommander la meilleure solution pour le client (en tenant compte du prix, de la couverture, des risques et des caractéristiques individuelles);
4. conserver une trace de la soumission dans nos dossiers;
5. conserver dans le dossier la liste des assureurs que nous avons recommandés à nos clients et les raisons qui ont motivé nos choix;
6. signaler à la direction et consigner dans le dossier du client les cas où la meilleure option est une compagnie d'assurance qui ne propose pas de soumission ou qui applique des règles différentes en matière d'acceptabilité du risque.

PRINCIPES DE CONDUITE DES OCRA

Les Principes de conduite à l'intention des intermédiaires en assurance des OCRA font état des normes réglementaires communes pour les courtiers d'assurance au Canada. Ces principes décrivent le comportement professionnel et les attentes en matière de conduite pour un traitement équitable des clients.

Principes de conduite à l'intention des intermédiaires en assurance

www.cisro-ocra.com

Le document [Principes de conduite à l'intention des intermédiaires](#) (ci-après Les Principes), publié par les Organismes canadiens de réglementation en assurance (OCRA), énonce les attentes des organismes de réglementation à l'égard des intermédiaires en assurance et peut aider les intermédiaires pour expliquer aux consommateurs à quoi ils peuvent s'attendre lorsqu'ils font l'achat d'un produit d'assurance. Les CAIO considèrent que le respect du Code de conduite des CAIO répond à ces attentes et les surpassent. La présente Directive s'applique à l'ensemble des membres agréés des CAIO.

L'utilisation du masculin (courtier, consommateur, etc.) réfère aux personnes de tous les sexes.

QU'EST-CE QUE CELA SIGNIFIE POUR MOI COMME COURTIER?

1. Continuez de vous conformer au Code de conduite des CAIO.

Les CAIO ont révisé le document [Les Principes](#) et ont déterminé qu'il est en harmonie avec le Code de conduite des CAIO. Le Code de conduite des CAIO comprend des exigences qui peuvent se trouver (en anglais) au Règlement 991, Article 14 de même que dans le Guide du dirigeant responsable du cabinet. Ainsi, en continuant de vous conformer au Code de conduite des CAIO, vous répondez aux attentes formulées dans Les Principes.

2. Veillez à comprendre vos obligations à titre de courtier

Il est conseillé aux membres agréés des CAIO de passer en revue la section du Code de conduite des CAIO du Guide du dirigeant responsable du cabinet afin de comprendre leurs obligations à titre de courtiers d'assurances inscrits. Pour toutes questions concernant les attentes formulées dans le Code de conduite des CAIO, n'hésitez pas à en discuter avec le dirigeant responsable de votre cabinet.

3. Partagez avec les consommateurs un exemplaire de Les principes ainsi que du feuillet d'information À propos de votre courtier d'assurance des CAIO

[Le document Les Principes](#) précise les attentes en matière de comportement professionnel et de normes de conduite de la part de l'ensemble des intermédiaires en assurance, y compris ceux et celles qui ne sont pas des membres agréés par les CAIO. En termes simples, le consommateur a droit à un traitement équitable. Les Principes et le feuillet d'information ont été conçus

pour aider les consommateurs à comprendre votre rôle et vos obligations comme courtier d'assurance envers eux et pour favoriser la confiance entre les deux parties.

Tous les membres agréés des CAIO devraient partager [Les Principes](#) et le feuillet d'information À propos de votre courtier d'assurance avec les consommateurs.



Les membres agréés des CAIO devraient partager Les Principes et le feuillet d'information avec les consommateurs par les moyens qu'ils considèrent les plus appropriés, notamment par les moyens suivants :

- des exemplaires physiques
- l'affichage en un endroit visible dans leurs bureau et succursales
- l'affichage en un endroit visible sur le site Web du cabinet de courtage
- des communications par courriel avec les consommateurs.

4. Veillez à vous conformer à la Directive des CAIO

Le programme de vérifications ponctuelles des CAIO vérifiera si les consommateurs ont accès aux exemplaires tant du document Les Principes que du feuillet d'information À propos de votre courtier d'assurance.

**Date d'entrée en vigueur de la Directive :
Le 1er septembre 2022**