

Bulletin 2011-2

Notice to Adjusters / Avis aux experts en sinistres

Adjusting in New Brunswick is a regulated practice. All adjusters are expected to be fully aware of the requirements of the *Insurance Act* and the *Adjusters Regulation* and to be in full compliance with those requirements. Following the last renewal period, the Office of the Superintendent of Insurance has determined that it is beneficial to remind licence holders of some of their obligations under the *Act* and the *Regulation*.

Requirement to hold a licence

Section 351 of the *Insurance Act* prohibits anyone from acting or offering or undertaking to act or represent himself or herself as an adjuster unless he or she holds a subsisting licence. New Brunswick requires both independent adjusters and staff adjusters to hold a licence to carry on adjusting in the Province.

Failure to renew by expiry date

Pursuant to section 7 of the *Adjusters Regulation*, all Level 3 and Level 4 adjuster licences expire on June 30th each year and Level 2 adjuster licences expire on the anniversary of issuance or renewal of the licence. Failure to renew a licence prior to its expiry means that the licence holder must cease to carry on any adjusting until his or her licence is renewed. Therefore, it is imperative to have applications properly completed and delivered to our Office to allow sufficient time for processing. However, we consistently have individuals who fail to submit their applications on a timely basis.

Notification for changes to information or ceasing to act as an adjuster

Pursuant to section 9 of the *Adjusters Regulation*, a licence holder is required to immediately notify the Superintendent of any changes to the information on his or her licence and return the licence to our Office. Where the change involves a change in the licence type or employer, a new application must be submitted along with the appropriate licence fee.

A licence holder who ceases to act as an adjuster is required to immediately notify the Superintendent in writing of the reasons why and must return his or her licence to the Office.

Obligation on Level 1 and Level 2 licence holders to be supervised.

The *Adjusters Regulation*, requires that all Level 1 and Level 2 adjusters be supervised by a level 3 licensee having a minimum of 12 months of experience at that level or by a level 4 licensee. The name of the supervisor must be provided on the application for a licence. The supervisor is responsible for the Level 1 or Level 2 adjuster's instruction and conduct.

Les activités des experts en sinistres sont réglementées au Nouveau-Brunswick. Tous les experts en sinistres doivent être pleinement au courant des exigences de la *Loi sur les assurances* et du *Règlement sur les experts en sinistres* et respecter toutes leurs dispositions. À la suite de la dernière période de renouvellement, le Bureau du surintendant des assurances a déterminé qu'il se devait de rappeler aux titulaires de licence certaines des obligations dont ils doivent s'acquitter en vertu de la *Loi* et du *Règlement*.

Exigences à remplir pour être titulaire d'une licence

Selon l'article 351 de la *Loi sur les assurances*, nul ne peut agir, offrir ou promettre d'agir, ou se représenter en qualité d'expert en sinistres dans la province à moins de détenir une licence valide. Les experts en sinistres indépendants ou membres du personnel d'une entreprise doivent être titulaires d'une licence pour exercer l'activité d'expertise en sinistres au Nouveau-Brunswick.

Défaut de renouveler avant la date d'expiration

Conformément à l'article 7 du *Règlement sur les experts en sinistres*, toutes les licences d'expert en sinistres de niveau 3 et de niveau 4 expirent le 30 juin chaque année, alors que celles de niveau 2 expirent à la date anniversaire de leur délivrance ou de leur renouvellement. Le titulaire d'une licence qui ne la renouvelle pas avant la date d'expiration doit cesser toute activité d'expertise en sinistres jusqu'à ce qu'elle soit renouvelée. Il est donc extrêmement important de faire parvenir les demandes dûment remplies au Bureau du surintendant des assurances suffisamment à l'avance pour lui permettre de les traiter avant la date d'expiration. Cependant, certains continuent de ne pas nous faire parvenir leur demande dans des délais raisonnables.

Avis de changement à apporter aux renseignements et de cessation d'agir en qualité d'expert en sinistres

Conformément à l'article 9 du *Règlement sur les experts en sinistres*, le titulaire d'une licence est tenu d'informer immédiatement le Bureau du surintendant des assurances de tout changement apporté aux renseignements et de lui remettre sa licence. S'il s'agit d'une demande de changement de type de licence ou d'employeur, le titulaire doit présenter une nouvelle demande de licence et payer les droits fixés.

Le titulaire d'une licence qui cesse d'agir en qualité d'expert en sinistres doit en fournir immédiatement un avis écrit motivé au surintendant et lui remettre sa licence.

Obligation pour les titulaires d'une licence de niveau 1 et de niveau 2 de faire l'objet de surveillance

Le *Règlement sur les experts en sinistres* exige que tous les experts en sinistres titulaires d'une licence de niveau 1 ou de niveau 2 soient surveillés par un titulaire d'une licence de niveau 3 qui possède au moins 12 mois d'expérience à ce niveau ou par un titulaire d'une licence de niveau 4. Le nom du surveillant doit être fourni dans la demande de licence. Le surveillant est responsable de la formation et de la conduite du titulaire d'une licence de niveau 1 ou de niveau 2.

Obligation on Level 1 and Level 2 licence holders to move to next level

Pursuant to section 12 of the *Adjusters Regulation*, Level 1 probationary adjusters must obtain a Level 2 licence 12 months from the date of obtaining their Level 1 licence. Pursuant to section 15, a Level 1 adjuster must complete C-11 (or C 81 and C82) to obtain a Level 2 licence, if they did not previously have the course. Should a Level 1 adjuster fail to complete the course within the 12 months, he or she is not eligible for a Level II licence and is no longer eligible to hold a Level 1 licence. Furthermore, he or she cannot reapply for another Level 1 licence for one year. Should the individual not complete the required course the second time, he or she cannot apply for another licence.

Likewise, section 17 of the *Regulation*, requires a Level 2 Assistant Adjuster to move to a Level 3 within 36 months of receiving his or her Level 2 licence. To obtain a Level 3 licence, a Level 2 adjuster must, among other things, complete at least one of the study programs set out in section 20 of the *Regulation*. Should a Level 2 adjuster fail to comply with section 20, he or she is no longer eligible for a Level 2 licence and must wait for one year before he or she can reapply for a Level 2 licence. Should the individual not meet the requirements of section 20 the second time, he or she cannot apply for another licence.

Extension

Sections 13 and 18 of the *Adjusters Regulation* authorizes the Superintendent to grant an extension where "for reasons beyond his or her control" a Level 1 or Level 2 adjuster is not able to obtain the next level licence within the time period set out in the Regulation. Sections 13 and 18 are intended to allow the Superintendent to address situations which render an individual unable to work or write an examination due to circumstances over which he or she has no control. These would include illness or family emergency during the period they hold a Level 1 or a Level II licence. The extension is not intended to address a situation where an individual experiences difficulty in successfully completing the required courses or takes a voluntary leave from adjusting. Individuals seeking an extension must apply to the Superintendent, in writing and before their licence expires.

Notice to Superintendent

Pursuant to section 26, licence holders are required to immediately notify the Superintendent in writing within 10 business days of:

- any investigation or a disciplinary action
- judgment related to financial activities, fraud or breach of trust; or
- any charge or a conviction related to theft, fraud, forgery, breach of trust, misrepresentation, perjury, furnishing of false information, carrying on any regulated business or career while not licensed or crimes of violence or moral turpitude.

Obligation pour les titulaires d'une licence de niveau 1 et de niveau 2 de passer au niveau suivant

Conformément à l'article 12 du *Règlement sur les experts en sinistres*, le titulaire d'une licence d'expert probatoire de niveau 1 doit, au plus tard 12 mois après la délivrance de la licence, obtenir une licence de niveau 2. Selon l'article 15, un titulaire d'une licence de niveau 1 doit terminer le cours numéro C-11 (ou les cours numéros C81 et C82), s'il ce n'est pas déjà fait, pour obtenir une licence de niveau 2. Un titulaire d'une licence de niveau 1 qui ne termine pas le cours dans le délai prescrit de 12 mois n'est pas admissible à obtenir une licence de niveau 2 et n'est plus admissible à être titulaire d'une licence de niveau 1. De plus, un tel titulaire ne pourra pas présenter une autre demande de licence de niveau 1 pour une période d'un an. Un expert qui ne termine pas le cours exigé une deuxième fois ne pourra plus présenter de demande de licence.

L'article 17 du *Règlement sur les experts en sinistres* exige également qu'un titulaire d'une licence d'expert adjoint de niveau 2 passe au niveau 3 dans les 36 mois suivants la délivrance de sa licence de niveau 2. Pour obtenir une licence de niveau 3, le titulaire d'une licence d'expert de niveau 2 doit entre autres terminer au moins l'un des programmes d'étude établis à l'article 20 du *Règlement*. Tout expert en sinistres titulaire d'une licence de niveau 2 qui ne répond pas aux exigences de l'article 20 n'est plus admissible à une licence de niveau 2 et doit attendre un an avant de pouvoir présenter une demande pour une autre licence de niveau 2. Tout expert qui ne s'acquittent pas des exigences de l'article 20 une deuxième fois ne pourra pas plus présenter de demande de licence.

Prolongation du délai

Les articles 13 et 18 du *Règlement sur les experts en sinistres* autorise le surintendant à prolonger un délai si un expert en sinistres titulaire d'une licence de niveau 1 ou de niveau 2 est incapable, pour des raisons indépendante de sa volonté, d'obtenir une licence du niveau suivant dans le délai établi dans le *Règlement*. Les articles 13 et 18 visent à permettre au surintendant de régler des situations qui peuvent empêcher un expert de travailler ou de subir un examen pour des raisons indépendantes de sa volonté. Il pourrait s'agir d'un expert en sinistres qui est malade ou qui doit faire face à une urgence familiale pendant qu'il est titulaire d'une licence de niveau 1 ou de niveau 2. Ce genre de prolongation ne vise pas à régler le problème de personnes qui ont de la difficulté à terminer les cours requis ou qui cessent volontairement d'exercer les activités d'experts en sinistres de façon temporaire. Toute demande de prolongation doit être présentée par écrit au surintendant avant l'expiration de la licence.

Avis au surintendant

En vertu de l'article 26, le titulaire d'une licence doit, dans un délai de dix jours ouvrables, aviser immédiatement le surintendant par écrit :

- de toute enquête qui est entamée contre lui ou de toute sanction disciplinaire qui lui est infligée;
- de tout jugement rendu contre lui concernant des activités financières, des actes de fraude ou des abus de confiance;
- de toute accusation ou de toute déclaration de culpabilité concernant soit une infraction relative au vol, à la fraude, au faux, à l'abus de confiance, aux assertions inexactes, au parjure, à la fourniture de faux renseignements, à l'exploitation ou à la pratique, sans licence, d'une entreprise ou d'une profession réglementée, soit une infraction mettant en cause des actes de violence ou de turpitude morale.

Bond requirement

Section 29 of the *Adjusters Regulation* requires all adjusters who are not salaried employees of an insurance company to furnish a \$5,000 bond or other security in favour of the Superintendent. The bond must be issued by an insurer licenced in the Province for that class of insurance. To comply with section 29, each adjuster must be covered by \$5,000. The Office will not accept a single \$5,000 bond for an entire company.

Trust Accounts

Section 30 of the *Adjusters Regulation* provides that all adjusters, who are not salaried employees of an insurance company, and who receive money for or on behalf of others, to have a trust fund. In completing an application for an adjusters licence or the renewal of a licence, applicants who do not have a trust fund are required to explain why they do not have a trust fund. Failure to complete this section of the application properly may result in the rejection of the application, thereby requiring the applicant to submit a new application.

Emergency Situations

Subsection 358(4) of the *Insurance Act* authorizes the Superintendent to grant a temporary licence to an adjuster from another jurisdiction where there is an emergency situation. Insurance companies are expected to first determine whether there are licenced adjusters available who can deal with the claims. To obtain a temporary licence, the following information must be provided by letter to our Office: adjuster's name, employer and/or insurer to be represented, license status in other jurisdiction (or where unlicensed; level of education and experience), proposed timeframe, nature of the emergency, type of claims to be handled, a description of what the adjuster will be doing and the rationale for using other than a New Brunswick adjuster. Where the Superintendent determines to allow the request, she will issue a letter authorizing the adjuster to work in the Province due to the particular emergency.

We trust that this information will assist licence holders in ensuring that they comply with the requirements of the *Insurance Act* and the *Adjusters Regulation*.

Exigences en matière de cautionnement

L'article 29 du *Règlement sur les experts en sinistres* oblige tous les experts qui ne sont pas salariés d'une compagnie d'assurance à fournir, au profit du surintendant, un cautionnement ou autre garantie de 5 000 \$. Le cautionnement doit être constitué par un assureur titulaire, dans la province, d'une licence pour cette catégorie d'assurance. Pour répondre aux exigences de l'article 29, chaque expert en sinistres doit être couvert par une garantie de 5 000 \$. Le Bureau du surintendant des assurances n'acceptera pas un seul cautionnement de 5 000 \$ pour l'ensemble d'une compagnie.

Comptes en fiducie

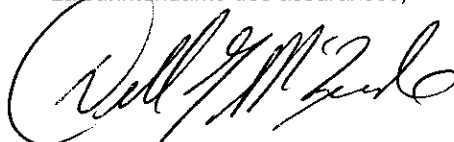
En vertu de l'article 30 du *Règlement sur les experts en sinistres*, tout expert en sinistre qui n'est pas salarié d'une compagnie d'assurance et qui reçoit des sommes d'argent destinées à autrui ou pour le compte d'autrui doit les déposer dans un compte en fiducie. En remplissant une demande de licence d'expert en sinistres ou une demande de renouvellement, les requérants qui n'ont pas de compte en fiducie sont tenus d'expliquer pourquoi ils n'ont pas de compte en fiducie. Les requérants doivent répondre dûment à cette section de la demande, faute de quoi cette dernière pourrait être rejetée, forçant ainsi le requérant à présenter une autre demande.

Situations d'urgence

Le paragraphe 358(4) de la *Loi sur les assurances* autorise le surintendant à accorder à un expert en sinistres d'un autre territoire une licence temporaire s'il est d'avis qu'il existe un état d'urgence. Les compagnies d'assurance doivent d'abord déterminer si des experts titulaires d'une licence peuvent s'occuper des réclamations. Pour obtenir une licence temporaire, il faut fournir par voie de lettre les renseignements suivants au Bureau du surintendant des assurances : le nom de l'expert en sinistres, le nom de l'employeur ou de l'assureur qu'il représente, le statut de la licence dans un autre territoire (ou, si l'expert n'est pas titulaire d'une licence ailleurs, son niveau de formation et d'expérience), la durée prévue de la période de validité de la licence, la nature de l'urgence, le type de réclamations à régler, une description des fonctions qu'exercera l'expert en sinistres et les raisons pour lesquelles il est jugé nécessaire d'avoir recours à un expert en sinistres de l'extérieur de la province. Si le Bureau du surintendant des assurances décide d'approuver la demande, une lettre sera envoyée à l'expert en sinistre l'autorisant à exercer ses activités au Nouveau-Brunswick relativement à l'urgence en question.

Nous espérons que cette information aidera les titulaires de licence à faire en sorte qu'il répondent aux exigences de la *Loi sur les assurances* et du *Règlement sur les experts en sinistres*.

La surintendante des assurances,



Deborah McQuade, CA, FCMA
Superintendent of Insurance