

Document de Consultation

Assurances 2019

Vente d'assurance accessoire
Régime de délivrance de licences d'assurance
à portée restreinte

Division des assurances
décembre 2019

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
1. Licence de vendeur d'assurance accessoire	4
2. Obtention d'une licence.....	10
3. Comportement du marché, exigences de divulgation et pouvoir d'annuler.....	17
Rétroaction	23

Introduction

Mise sur pied en 2013, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la Commission) voit à l'application et à l'exécution des dispositions législatives provinciales régissant les valeurs mobilières, les assurances, les pensions, les *credit unions*, les sociétés de prêt et de fiducie, les coopératives ainsi que d'une vaste gamme de mesures législatives touchant la consommation.

Elle a pour mandat de protéger les consommateurs et d'accroître la confiance du public dans les marchés des services financiers et des services aux consommateurs en assurant la prestation de services réglementaires et éducatifs.

La *Loi sur les assurances* du Nouveau-Brunswick interdit à quiconque d'agir ou de faire des opérations d'assurance comme agent ou courtier d'assurance à moins de détenir un permis ou d'être autrement autorisé à le faire par la *Loi*. Habituellement, les consommateurs contractent une assurance auprès d'agents d'assurance employés par des compagnies d'assurance ou auprès de courtiers indépendants qui ont des contrats directs avec ces dernières. Au fil du temps, la vente de produits d'assurance d'autres sources a connu une croissance importante. En particulier, plusieurs entreprises non exclusives au domaine des assurances commercialisent et vendent des produits d'assurance en conjonction avec la vente d'autres produits ou dans le cadre de la prestation de services. Ce genre de situation est communément appelée « vente d'assurance accessoire ». Dans son *Rapport sur la vente d'Assurance accessoire* (Rapport VAA), qu'il est possible de consulter à <https://www.ccir-ccra.org/Documents/View/3162>, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRA) définit un « vendeur d'assurance accessoire » comme étant :

« La personne qui, dans le cadre de ses activités qui ne sont pas du domaine de l'assurance, offre de façon accessoire, pour le compte d'un assureur, un produit d'assurance afférent uniquement à un bien qu'elle vend, un service qu'elle rend ou qui y fait adhérer un client. »

Cette définition engloberait les produits d'assurance offerts par les concessionnaires d'automobiles, les banques, les *credit unions*, les maisons de courtage d'hypothèques et les détaillants. Dans de nombreux cas, les produits d'assurance sont liés aux prêts qui sont obtenus pour acheter un produit. Par exemple, un consommateur pourrait obtenir un prêt pour acheter un véhicule et il se peut que le concessionnaire d'automobiles offre une assurance permettant de rembourser le reste du prêt, ou de faire des paiements relatifs au prêt, en cas d'incapacité ou de décès.

La Commission propose de réglementer la vente d'assurance accessoire par l'entremise d'un régime de délivrance de licences d'assurance à portée restreinte similaire à ceux adoptés en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba. L'objectif primaire consiste à protéger les consommateurs en s'assurant que ceux qui vendent des produits d'assurance sont bien informés et responsables, et que les consommateurs ont l'information nécessaire pour prendre une décision éclairée en matière d'achat d'assurance.

La Commission a préparé le présent document de consultation pour faciliter le dialogue avec les parties intéressées qui souhaitent avoir des commentaires sur le cadre de réglementation de la vente d'assurance accessoire proposé.

1. Licence de vendeur d'assurance accessoire

La Commission propose de modifier la *Loi sur les assurances* pour autoriser le surintendant des assurances à délivrer une licence d'assurance à portée restreinte à certains types d'entreprises pour permettre à ces dernières et à leurs employés d'agir à titre de vendeurs d'assurance accessoire. Les employés ne seraient pas tenus d'être titulaires d'une licence individuelle, mais ils exerceraient leurs activités en fonction de la licence d'assurance à portée restreinte de l'entreprise. Ils pourraient ainsi solliciter, négocier, vendre ou arranger des produits d'assurance de certaines catégories ou de certains types prescrits.

Définition de « vendeur d'assurance accessoire »

La Commission propose la définition suivante pour l'expression « vendeur d'assurance accessoire » :

« Toute personne qui, dans le cadre de la vente ou de la fourniture de biens et de services à ses clients, sollicite, négocie, vend ou arrange une d'assurance ayant trait à ces biens ou à ces services, ou offre de le faire. »

Il s'agit de la définition actuellement utilisée au Manitoba.

Entreprises admissibles

La Commission propose la possibilité de délivrer une licence d'assurance à portée restreinte à l'une ou l'autre des entreprises suivantes :

- un établissement qui reçoit des dépôts – une banque, une *credit union*, une caisse populaire, ou une société de prêt ou de fiducie;
- une société de financement de ventes à crédit – une compagnie constituée en corporation, autre qu'une institution financière¹, qui offre des prêts aux consommateurs, ou qui fournit ou arrange des services de crédit;
- une compagnie de transport qui fournit un service de transport de biens;
- un concessionnaire d'automobiles, d'embarcations, de véhicules récréatifs, de machinerie agricole ou d'équipement de construction;
- une maison de courtage d'hypothèques titulaire d'une licence en vertu de la *Loi sur les courtiers en hypothèques*;
- une maison de courtage en douane;
- une entreprise de transitaire;

¹ La définition de l'expression « institution financière » serait semblable à celle des régimes du Manitoba et de la Saskatchewan.

- une entreprise de location de véhicules (y compris la location d'équipement de construction);
- un fournisseur d'appareils électroniques portatifs – une entreprise qui vend ou loue des appareils électroniques portables ou fournit ces derniers dans le cadre d'une transaction entre l'entreprise et un consommateur;
- une compagnie embauchée par l'une de ces entreprises pour solliciter, négocier, vendre ou arranger une assurance en son nom.

Catégories et types d'assurance

Dans le cadre de régimes de délivrance de licences d'assurance à portée restreinte d'autres provinces et territoires, les titulaires d'une licence ne peuvent traiter que de certaines catégories ou certains types d'assurance. La Commission propose de permettre aux titulaires d'une licence à portée restreinte, ainsi qu'aux employés de ces derniers, de solliciter, de négocier, de vendre ou d'arranger une assurance pour les catégories ou types suivants :

- **Assurance des marchandises** : assurance faisant partie de la catégorie d'assurance sur les biens. Elle fournit une couverture uniquement contre les dommages aux biens en transit, ou pour la perte de ces derniers.
- **Assurance crédit en cas de maladie grave** : police d'assurance collective ou police d'assurance crédit collective qui fait partie de la catégorie de l'assurance accident et maladie. Elle permet de payer une partie ou la totalité de la créance d'un débiteur au créancier assuré par la police dans le cas d'un diagnostic de maladie ou d'un état de santé couvert :
 - quand le débiteur est une personne physique, le débiteur ou la conjointe ou le conjoint du débiteur,
 - quand une personne physique garantit une partie ou la totalité de la créance;
 - quand le débiteur est une personne morale, tout administrateur ou dirigeant de cette dernière,
 - quand un débiteur est une entité autre qu'une personne physique ou une personne morale, toute personne physique qui est essentielle à la capacité du débiteur à satisfaire ses obligations financières.
- **Assurance crédit en cas d'invalidité** : police d'assurance collective ou police d'assurance crédit collective qui fait partie de la catégorie de l'assurance accident et maladie. Elle permet de payer une partie ou la totalité du montant d'une créance du débiteur au créancier assuré par la police dans le cas d'une blessure corporelle, d'une maladie ou d'une incapacité :
 - quand le débiteur est une personne physique, le débiteur ou la conjointe ou le conjoint du débiteur,
 - quand une personne physique garantit une partie ou la totalité de la créance;

- quand un débiteur est une personne morale, tout administrateur ou dirigeant de cette dernière,
 - quand un débiteur est une entité autre qu'une personne physique ou une personne morale, toute personne physique qui est essentielle à la capacité du débiteur à satisfaire ses obligations financières.
- **Assurance vie de crédit** : police d'assurance collective ou police d'assurance crédit collective qui fait partie de la catégorie de l'assurance vie. Elle permet de payer une partie ou la totalité du montant de la créance d'un débiteur à un créancier assuré par la police, ou quand la créance est associée à une petite entreprise², à une ferme ou une compagnie de pêche, une partie ou la totalité du montant d'une limite de crédit d'une marge de crédit redevable au créancier dans l'éventualité d'un décès :
 - quand le débiteur est une personne physique, le débiteur ou la conjointe ou le conjoint du débiteur,
 - quand une personne physique garantit une partie ou la totalité de la créance;
 - quand un débiteur est une personne morale, tout administrateur ou dirigeant de cette dernière,
 - quand un débiteur est une entité autre qu'une personne physique ou une personne morale, toute personne physique qui est essentielle à la capacité du débiteur à satisfaire ses obligations financières.
- **Assurance crédit en cas de perte d'emploi** : assurance qui fait partie de la catégorie de l'assurance protection de crédit. Elle permet de payer, sans évaluation de risques individuelle, une partie ou la totalité de la créance d'un débiteur à un créancier assuré par la police dans l'une ou l'autre des éventualités suivantes :
 - quand le débiteur, s'il s'agit d'une personne physique, se trouve en chômage involontaire;
 - quand une personne physique qui garantit une partie ou la totalité de la créance se trouve en chômage involontaire.
- **Assurance crédit pour stocks de véhicules** : assurance qui fait partie de l'assurance protection de crédit. Elle couvre contre la perte de véhicules, ou les dommages directs ou accidentels à ces derniers dans le cas de stocks de véhicules utilisés à des fins d'expositions et de ventes par un débiteur d'un créancier si un ou plusieurs de ces véhicules ont été financés par le créancier.
- **Assurance crédit à l'exportation** : assurance qui fait partie de la catégorie de l'assurance caution. Elle couvre un exportateur de biens ou services contre une perte subie par l'exportateur en raison du non-paiement de biens ou services exportés;

² La définition de l'expression « petite entreprise » serait semblable à celle des régimes du Manitoba et de la Saskatchewan.

- **Assurance de protection garantie de l'actif** : assurance qui fait partie de la catégorie d'assurance sur les biens ou d'assurance automobile :
 - qui couvre le propriétaire ou le locataire d'un véhicule motorisé, d'un véhicule récréatif, d'une embarcation, de machinerie agricole ou d'équipement dans l'éventualité du vol non récupéré ou de la perte totale, d'un véhicule motorisé, d'un véhicule récréatif, d'une embarcation, de machinerie agricole ou d'équipement, en partie ou en tout, pour le montant redevable du financement de l'achat d'un véhicule motorisé, d'un véhicule récréatif, d'une embarcation, de machinerie agricole ou d'équipement ou du contrat de location, après crédit du montant reçu d'une autre assurance relative au vol ou à la perte aux termes de laquelle le propriétaire ou le locataire possède une couverture pour la valeur du véhicule motorisé, du véhicule récréatif, de l'embarcation, de la machinerie agricole ou de l'équipement;
 - qui peut aussi couvrir une partie ou la totalité du coût de l'achat ou de la location d'un véhicule motorisé, d'un véhicule récréatif, d'une embarcation, de machinerie agricole ou d'équipement de remplacement.
- **Assurance prêt hypothécaire** : assurance contre la perte entraînée par le manquement d'un emprunteur dans le cadre d'un prêt garanti par une hypothèque ou comme droit de gage, ou autre sûreté, sur un bien immeuble.
- **Assurance sur les appareils électroniques portatifs** : assurance qui fait partie de l'assurance sur les biens. Elle couvre contre toute perte ou tout dommage lié à un appareil électronique portatif.
- **Assurance en cas de lésion accidentelle ou décès associé à un véhicule loué** : assurance qui fait partie de l'assurance automobile. Elle couvre un locataire de voiture et les autres personnes transportées dans la voiture louée en cas de lésion corporelle ou de décès, et permet le remboursement de frais médicaux découlant d'un accident d'automobile associé au véhicule loué se produisant pendant la période de location.
- **Assurance sur le contenu d'un véhicule loué** : assurance qui fait partie de l'assurance sur les biens. Elle couvre un locataire de voiture et les autres personnes transportées contre tout dommage aux biens personnels ou toute perte de ces derniers dans le véhicule loué pendant la période de location.
- **Assurance responsabilité pour véhicule loué** : assurance qui fait partie de l'assurance automobile. Elle couvre un locataire de voiture et d'autres conducteurs autorisés d'un véhicule loué pour la responsabilité découlant de la conduite de ce dernier.

Assurance voyage

L'Alberta, la Saskatchewan et le Manitoba ont inclus l'assurance voyage dans leur régime de délivrance de licences d'assurance à portée restreinte pour certaines entités. La Commission propose de continuer à délivrer une licence d'agent d'assurance voyage séparée à toute personne qui sollicite, négocie, vend ou arrange une assurance voyage.

Assurance des frais funéraires

L'Alberta et le Manitoba ont inclus « l'assurance des services funéraires » ou « l'assurance des frais funéraires » dans leur régime de délivrance de licences d'assurance à portée restreinte. Il s'agit d'une assurance vie qui est contractée en particulier pour couvrir les futurs coûts de services funéraires ou de crémation. La Commission propose de ne pas inclure ce type d'assurance dans le régime de délivrance de licences d'assurance à portée restreinte. En janvier 2006, la Division des assurances a publié un bulletin clarifiant que quiconque vend une assurance des services funéraires ou une assurance des frais funéraires doit détenir une licence comme agent d'assurance vie en vertu de la *Loi sur les assurances*. La Commission propose de maintenir l'exigence voulant que toutes les personnes sollicitant, vendant ou arrangeant une assurance des services funéraires ou une assurance des frais funéraires doivent détenir une licence d'agent d'assurance vie.

Assurance de garantie d'équipement

L'Alberta et la Saskatchewan ont inclus « l'assurance de garantie d'équipement » [traduction] dans leur régime de délivrance de licences d'assurance à portée restreinte. La Saskatchewan définit cette assurance comme faisant partie d'une sous-catégorie de « l'assurance bris de machines qui couvre contre la perte ou les dommages relatifs à un véhicule motorisé, à des appareils récréatifs, maritimes ou agricoles, ou à l'équipement de construction, découlant d'une défectuosité mécanique. Elle ne comprend pas l'assurance automobile ou l'assurance accessoire à une assurance automobile. » [traduction]

La Commission ne considère pas les garanties ou les extensions de garantie comme étant une assurance quand une garantie est vendue de façon accessoire au produit et vendue par le « distributeur » du produit ou un affilié du distributeur avec lien de dépendance. La définition du « distributeur » contenue dans la *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation* englobe « [un] producteur, transformateur, fabricant, importateur, grossiste, détaillant ou concessionnaire. » Personne, autre qu'un distributeur ou un affilié d'un distributeur ne vendrait la garantie de façon accessoire. Par conséquent, la Commission propose d'exclure l'assurance de garantie d'équipement du régime de délivrance de licences d'assurance à portée restreinte.

Catégories et types particuliers d'assurance pour entreprises

La Commission propose de limiter les entreprises admissibles susmentionnées dans le cadre du régime de délivrance de licences d'assurance à portée restreinte en ce qui a trait aux catégories ou types d'assurance pour lesquels elles demanderaient une licence, notamment :

Entreprise	Catégorie ou type d'assurance admissible
Établissement qui reçoit des dépôts	Assurance crédit en cas de maladie grave Assurance invalidité de crédit Assurance vie de crédit Assurance crédit en cas de perte d'emploi Assurance crédit pour stocks de véhicules Assurance crédit à l'exportation Assurance prêt hypothécaire

Société de financement de ventes à crédit	Assurance crédit en cas de maladie grave Assurance invalidité de crédit Assurance vie de crédit Assurance crédit en cas de perte d'emploi
Compagnie de transport	Assurance des marchandises
Concessionnaire d'automobiles, d'embarcations, de véhicules récréatifs, de machinerie agricole et d'équipement de construction	Assurance crédit en cas de maladie grave Assurance invalidité de crédit Assurance vie de crédit Assurance crédit en cas de perte d'emploi Assurance de protection garantie de l'actif
Maison de courtage d'hypothèques	Assurance crédit en cas de maladie grave Assurance invalidité de crédit Assurance vie de crédit Assurance crédit en cas de perte d'emploi Assurance prêt hypothécaire
Maison de courtage en douane	Assurance des marchandises
Entreprise de transitaire	Assurance des marchandises
Entreprise de location de voitures	Assurance en cas de lésion accidentelle ou décès associé à un véhicule loué Assurance sur le contenu d'un véhicule loué Assurance responsabilité pour véhicule loué
Fournisseur d'appareils électroniques portatifs	Assurance sur les appareils électroniques portatifs

Questions de consultation

- 1.1 Comment devrait-on définir un « vendeur d'assurance accessoire »?
- 1.2 Quelles sont les entreprises qui pourraient faire une demande de licence d'assurance à portée restreinte? Veuillez expliquer votre réponse.
- 1.3 Quelle catégorie ou quel type d'assurance devrait-on permettre pour solliciter, négocier, vendre ou arranger une licence d'assurance à portée restreinte? Veuillez expliquer votre réponse.
- 1.4 Êtes-vous d'accord avec les catégories ou les types d'assurance que la Commission propose d'exclure du régime de délivrance de permis à portée restreinte, exigeant ainsi que les personnes qui vendent ces produits soient titulaires d'une licence à part entière? Veuillez expliquer votre réponse.
- 1.5 Quelles autres expressions devrait-on définir et comment devraient-elles être définies? Veuillez expliquer votre réponse.
- 1.6 Quelles sont les catégories ou quels sont les types d'assurance pour lesquels des entreprises particulières pourraient soumettre une demande de licence? Veuillez expliquer votre réponse.
- 1.7 Avez-vous d'autres commentaires sur les points soulevés?

2. Obtention d'une licence

Exigences en matière de délivrance d'une licence

La Commission propose qu'une entreprise satisfasse les exigences suivantes pour obtenir ou renouveler une licence d'assurance à portée restreinte :

- Remplir une demande sous la forme approuvée par le surintendant, qui comprend :
 - le type d'assurance en vertu duquel la licence sera délivrée;
 - le nombre d'employés qui seront autorisés à solliciter, négocier, vendre ou arranger une assurance au nom du demandeur quand et si la licence est délivrée.
- Payer les frais de demande appropriés.
- Être inscrite au Registre corporatif du Nouveau-Brunswick, s'il y a lieu.
- Être commanditée par un assureur qui :
 - détient une licence au Nouveau-Brunswick pour la catégorie d'assurance en vertu de laquelle une licence d'assurance à portée restreinte est délivrée ou qui comprend le type d'assurance en vertu duquel la licence d'assurance à portée restreinte sera délivrée;
 - possède une entente avec l'entreprise qui permet à cette dernière d'agir comme vendeur accessoire au nom de l'assureur;
- Avoir un représentant désigné.
- Fournir une preuve d'assurance erreurs et omissions.

Le surintendant serait autorisé à délivrer une assurance à portée restreinte à une entreprise s'il est satisfait de ce qui suit :

- toutes les exigences ont été respectées en matière de délivrance de licences, conformément à la *Loi*, aux règlements ou aux règles;
- l'entreprise est apte à détenir une licence et les motifs de la licence proposée sont acceptables;
- l'entreprise compte évoluer à titre de vendeur d'assurance accessoire.

La licence autoriserait l'entreprise et les employés de cette dernière à solliciter, négocier, vendre ou arranger des classes ou des types d'assurance qui sont précisés sur la licence et qui sont offerts dans le cadre d'une activité commerciale précisée sur la licence.

Capacité du surintendant à exiger des renseignements supplémentaires

Comme indiqué ci-dessus, il serait permis aux employés d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte de solliciter, de négocier, de vendre ou d'arranger certains types d'assurance, mais pas d'obtenir une licence individuelle. À la lumière d'un examen des autres régimes d'assurance à portée restreinte, la Commission ne propose pas qu'un demandeur d'une licence d'assurance à portée restreinte fournisse le nom de tous les employés qui exerceront des activités d'assurance. Elle propose cependant l'obligation, si la demande est soumise, qu'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte fournisse une liste de tous les employés qui exercent des activités d'assurance et tout renseignement supplémentaire requis par le surintendant en ce qui a trait à de tels employés.

Commandite par une compagnie d'assurance et obligation de faire rapport

La Commission propose que chaque assureur qui compte commanditer une entreprise cherchant à obtenir une licence d'assurance à portée restreinte soit tenu d'avoir des procédures de sélection pour déterminer si la compagnie est apte à agir comme vendeur d'assurance accessoire et à utiliser ces pratiques avant de commanditer une entreprise.

Par ailleurs, dans le cas où l'assureur met fin à sa commandite d'une licence d'assurance à portée restreinte, la Commission propose d'exiger que l'assureur fournisse au surintendant un avis écrit de la fin de la commandite ainsi que les explications connexes quinze (15) jours, au plus tard, avant de mettre fin à la commandite.

Obligations de l'assureur

La Commission propose les exigences suivantes pour tout assureur dont les produits sont commercialisés et distribués par l'entremise d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte :

- Établir des politiques et procédures raisonnables et démontrables pour s'assurer que toute personne qui sollicite, négocie, vend ou arrange une assurance au nom d'un titulaire de licence possède les connaissances et les compétences requises, tenant compte de la catégorie ou du type d'assurance.
- Veiller au respect des politiques et procédures.

Pour protéger davantage les consommateurs, la Commission propose également l'obligation que tout assureur dont les produits sont commercialisés et distribués par l'entremise d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte fournisse au surintendant un avis écrit détaillé, à l'intérieur de quinze (15) jours dont il en prend conscience, de cas où l'assureur a des motifs valables de croire qu'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte ou tout employé de ce dernier exerce une ou des activités d'assurance qu'il n'est pas en mesure d'exercer.

Représentant désigné

Comme indiqué, un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte est tenu d'avoir un représentant désigné. Il pourrait s'agir d'une personne qui est le contact principal de l'entreprise pour des besoins réglementaires et qui est responsable de superviser les activités d'assurance du titulaire de licence.

La Commission propose l'une ou l'autre des exigences suivantes pour toute personne qui cherche à être nommée représentant désigné d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte :

- Être un administrateur, un dirigeant ou un gestionnaire du titulaire de licence, si celui-ci est une personne morale.
- Être un membre d'une société en nom collectif, si le titulaire de licence est une société en nom collectif.
- Être la personne qui offrira ses services, si le titulaire de licence n'est pas une société constituée en corporation ou en nom collectif.

Remplacement d'un représentant désigné

La Commission propose que si un représentant désigné d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte cesse d'exécuter cette fonction, le titulaire doit faire ce qui suit à l'intérieur de dix (10) jours ouvrables :

- en informer le surintendant par écrit et fournir les raisons connexes;
- soumettre le nom d'un nouveau candidat admissible.

Si l'entreprise ne fournit pas le nom d'un nouveau candidat à l'intérieur de dix (10) jours ouvrables, la licence d'assurance à portée restreinte est automatiquement suspendue. Le surintendant aura alors l'autorité de nommer un représentant désigné temporaire pour une période pouvant aller jusqu'à quatorze (14) jours, à moins d'une prolongation.

Responsabilités du représentant désigné

La Commission propose que le représentant désigné voie à la supervision raisonnable et prudente de toutes les activités réalisées par le titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte et les employés de ce dernier. Par ailleurs, elle propose que les responsabilités de supervision d'un représentant désigné comprennent ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

- S'assurer que le titulaire de la licence se conforme à la *Loi*, aux règlements et aux règles;
- Veiller à ce que le titulaire de la licence exerce ses activités selon les conditions et restrictions liées à sa licence;
- Vérifier si le titulaire de la licence possède des politiques et des procédures raisonnables et démontrables pour s'assurer que tout employé exerçant des activités d'assurance en son nom détient les connaissances, les compétences et la capacité nécessaires, tenant compte de la catégorie ou du type d'assurance, et que cet employé se conforme aux dites politiques et procédures;
- Faire en sorte que le titulaire de la licence possède des procédures écrites qui comprennent, sans toutefois s'y limiter, des éléments comme la mise à jour appropriée de dossiers;

- Voir à ce que le titulaire de la licence s'occupe de façon adéquate des fonds en fiducie et de la mise jour appropriée des dossiers;
- S'assurer que l'assurance erreurs et omissions demeure en vigueur;
- Veiller à ce que des examens périodiques des activités d'assurance des employés aient lieu pour faire en sorte qu'il n'y ait pas de problèmes sur le plan de la conformité, de la compétence ou de l'éthique. Ces examens devraient inclure la vérification d'un échantillon de dossiers de clients.

Tout autre avis ou document qu'il faut remettre au titulaire de licence serait remis au représentant désigné.

Obligation de faire rapport du représentant désigné

La Commission propose qu'un représentant désigné soit tenu de fournir un rapport à l'intérieur de dix (10) jours de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Changement de nom du titulaire de licence;
- Changement de propriétaire du titulaire de licence;
- Toute mauvaise conduite en matière de propriété de la licence du titulaire;
- Toute mauvaise conduite dans la réalisation des activités d'assurance par les employés du titulaire de licence;
- Tout changement à l'assurance erreurs et omissions;
- Toute réclamation dans le cadre de l'assurance erreurs et omissions contre le titulaire de licence ou contre tout employé en ce qui a trait aux activités d'assurance, y compris les détails à l'appui.

Assurance erreurs et omissions

Dans le cadre des activités d'assurance qu'il exerce, un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte pourrait être redevable à une personne assurée ou à un assureur. Une assurance responsabilité offre une protection accrue aux consommateurs et aux compagnies d'assurance. Elle protège également un titulaire de licence en couvrant les pertes possibles et en payant les coûts d'une poursuite. Par conséquent, la Commission propose l'obligation qu'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte possède la couverture suivante pour son entreprise et ses employés en ce qui a trait aux activités d'assurance exercées :

- Une assurance responsabilité d'au moins 2 000 000 \$ par incident et une police globale d'au moins 5 000 000 \$ par incident en ce qui a trait aux actes de négligence, aux erreurs ou aux omissions avec une couverture étendue pour la perte découlant d'actes de fraude liés à une activité exigeant une licence;

- Une assurance détournement et vol découlant de la malhonnêteté (y compris la fraude) des employés, d'un propriétaire ou de partenaires, ou d'administrateurs et dirigeants pour un montant de couverture de 100 000 \$, pour le moins;
- Les montants couverts ne comprendraient pas les coûts de défense et d'enquête;
- La couverture serait demandée pour tous les produits d'assurance qu'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte est autorisé à vendre et à arranger;
- La couverture nécessiterait une période de reddition de compte étendue de douze (12) mois.

Par ailleurs, la Commission propose que l'assureur qui délivre la police soit tenu de fournir un avis de trente (30) jours au surintendant avant d'annuler ou de renouveler une police. Enfin, elle propose que la licence d'un titulaire soit automatiquement suspendue à la date de fin en vigueur ou à la date de non-renouvellement de la police d'assurance, à moins qu'une nouvelle police soit en place.

Conditions, révocation ou suspension d'une licence

La Commission propose que le surintendant soit autorisé à imposer toute modalité et toute condition à un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte que le surintendant juge appropriée, conformément à l'article 390 relatif au pouvoir du surintendant de la *Loi sur les assurances* qui impose des conditions à d'autres titulaires de licence.

La Commission propose d'accorder au surintendant la discrétion de révoquer, de suspendre ou de refuser de renouveler ou de remettre en vigueur une licence d'assurance à portée restreinte si, après avoir donné l'occasion au titulaire de licence d'être entendu, le surintendant détermine que ce dernier :

- a enfreint une disposition de la *Loi*, des règlements ou des règles;
- a fait une déclaration erronée ou une omission importante dans sa demande de licence;
- a commis une pratique ou un acte frauduleux;
- a fait défaut ou a refusé de se conformer à toute limite ou à toute condition liée à la licence;
- s'est révélé incompetent ou déloyal dans l'exercice de l'activité d'assurance pour laquelle la licence a été accordée;
- a permis à un employé salarié ou autre de solliciter, de négocier, de vendre ou d'arranger une assurance en son nom dans le cas où la personne avait vu sa demande d'obtention d'une licence d'agent d'assurance ou de courtier d'assurance refusée, ou dont la licence avait été révoquée ou suspendue par le surintendant, sans avoir obtenu au préalable l'agrément écrit du surintendant;
- n'est pas apte à détenir une licence.

Par ailleurs, même si les employés individuels d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte ne se verront pas accorder une licence, la Commission propose que le surintendant soit autorisé à interdire à toute personne de solliciter, de négocier, de vendre ou d'arranger une assurance au nom du titulaire d'une licence si le surintendant détermine, après avoir donné à la personne en question l'occasion d'être entendue, qu'elle a commis une pratique ou un acte frauduleux ou a fait preuve d'incompétence ou de déloyauté, ou qui autrement n'est pas apte.

Comme c'est le cas pour les autres licences, il est possible de faire appel des décisions auprès du Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs.

Questions de consultation :

- 2.1 Quelles devraient être les exigences relatives à l'obtention ou au renouvellement d'une licence d'assurance à portée restreinte? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.2 Prévoyez-vous des défis opérationnels entourant l'autorisation du surintendant d'obtenir une liste des employés qui exercent une activité d'assurance et de l'information sur ces derniers? Dans ce cas, que proposez-vous? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.3 Quelles devraient être les exigences pour les assureurs qui commanditent une licence d'assurance à portée restreinte? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.4 Quelles obligations devrait-on imposer à l'assureur dont les produits sont vendus par un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte (p. ex., établir des politiques et des procédures et une obligation de faire rapport)? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.5 Quelles devraient être les exigences en matière d'admissibilité pour un représentant désigné et quelle devrait être la procédure à suivre pour remplacer un représentant désigné? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.6 Le représentant désigné devrait-il avoir une licence complète pour le domaine d'assurance offert par le titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte? Par exemple, le représentant désigné d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte offrant des produits d'assurance vie de crédit serait-il tenu de posséder une licence d'assurance vie complète? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.7 Quelles devraient être les responsabilités de supervision d'un représentant désigné, et quels sont les éléments que ce dernier serait tenu d'inclure dans son rapport ? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.8 Quand un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte possède plusieurs emplacements, devrait-il avoir, en plus d'un représentant désigné, un superviseur sur les lieux de l'activité d'assurance à chaque emplacement? Dans ce cas, quelles seraient les exigences d'admissibilité relatives à un superviseur sur les lieux? Quelles seraient les responsabilités de supervision de ce dernier? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.9 Les exigences proposées pour une assurance erreurs et omissions sont-elles adéquates? Si ce n'est pas le cas, que proposez-vous? Veuillez expliquer votre réponse.

- 2.10 Prévoyez-vous des défis opérationnels entourant l'exigence que l'assureur erreurs et omissions fournisse au surintendant un préavis de 30 jours avant de pouvoir annuler ou refuser de renouveler une police erreurs et omissions, ou que proposez-vous dans de tels cas? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.11 Prévoyez-vous des défis opérationnels entourant l'autorisation accordée au surintendant d'interdire à toute personne de solliciter, de négocier, de vendre ou d'arranger une assurance au nom d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte? Lequel cas, que proposez-vous? Veuillez expliquer votre réponse.
- 2.12 Avez-vous d'autres commentaires sur les points soulevés?

3. Comportement du marché, exigences de divulgation et pouvoir d'annuler

Usage de renseignements personnels

La Commission propose qu'il soit interdit aux titulaires d'une licence d'assurance à portée restreinte et aux employés de ces derniers d'utiliser les renseignements personnels fournis par un consommateur contractant une assurance pour des besoins autres que ceux pour lesquels l'information a été fournie et seulement lorsque le consommateur y consent. Le consentement doit être indiqué en tant que tel pour utiliser les renseignements personnels et, en particulier, déterminer les fins pour lesquelles le détenteur d'une licence ou un employé pourrait s'en servir.

Par ailleurs, La Commission propose qu'il soit interdit aux détenteurs d'une licence d'assurance à portée restreinte et aux employés de ces derniers de divulguer les renseignements personnels fournis par un consommateur à quiconque n'est pas un employé du titulaire d'une licence, à moins d'avoir le consentement du consommateur. Le consentement doit indiquer qu'il s'agit d'un consentement à divulguer des renseignements personnels et indiquer en particulier les renseignements personnels qui seront divulgués, à quelle personne ces derniers pourraient être divulgués ainsi que les fins pour lesquelles les renseignements personnels pourraient être utilisés. L'interdiction de divulguer des renseignements personnels ne s'appliquerait pas si ces derniers sont divulgués à l'assureur au nom duquel le titulaire d'une licence négocie l'assurance, ou à une personne en vertu de la *Loi*.

Aux fins de clarté, les titulaires d'une licence d'assurance à portée restreinte et leurs employés doivent, sur demande, fournir au surintendant et au personnel toute information liée à l'exercice d'une activité d'assurance.

Interdictions relatives aux employés

La Commission propose l'obligation qu'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte obtienne l'approbation écrite du surintendant avant de permettre à l'un de ses employés de solliciter, de négocier, de vendre ou d'arranger une assurance en son nom dans le cas où l'employé s'était vu refuser une licence d'assurance ou était titulaire d'une licence qui avait été révoquée ou suspendue.

Par ailleurs, la Commission propose d'interdire à un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte de permettre à une personne de solliciter, de négocier, de vendre ou d'arranger une assurance en son nom, à moins que la personne en question ait été formée de façon adéquate pour être en mesure de solliciter, de négocier, de vendre ou d'arranger convenablement la catégorie ou le type d'assurance dont il est question.

Demande d'assurance séparée

Pour aider le consommateur à bien comprendre la nature du produit d'assurance offert et à évaluer si l'assurance convient à ses besoins, la Commission propose qu'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte et les employés de ce dernier soient tenus de fournir au consommateur une demande de couverture d'assurance séparée. L'exigence s'appliquerait aux catégories et aux types d'assurance suivants :

- assurance crédit en cas de maladie grave;
- assurance invalidité de crédit;
- assurance vie de crédit;
- assurance crédit en cas de perte d'emploi;
- assurance de protection garantie de l'actif;
- assurance prêt hypothécaire;
- assurance sur les appareils électroniques portatifs.

En outre, si la demande lui est faite, le titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte doit fournir au consommateur une copie de la demande d'assurance remplie.

Interdiction contre la vente liée

La Commission propose d'interdire ce qui suit aux titulaires d'une licence d'assurance à portée restreinte et aux employés de ces derniers :

- fournir des biens ou services à la condition que le consommateur contracte une assurance auprès d'eux ou auprès d'un assureur précisé par le titulaire d'une licence ou les employés de ce dernier;
- conseiller au consommateur qui souhaite contracter une assurance liée aux biens ou services que ce dernier doit contracter une assurance auprès du titulaire d'une licence ou d'un assureur en particulier.

Cependant, cette interdiction n'empêcherait pas le titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte ou les employés de ce dernier de conseiller au consommateur souhaitant obtenir un prêt de contracter une assurance pour protéger le prêteur contre un manquement de paiement de la part de l'emprunteur. Pour clarifier, un prêteur peut insister pour que l'emprunteur contracte une assurance pour le protéger contre un manquement de l'emprunteur, mais il ne peut pas insister pour que l'emprunteur achète une assurance qu'il fournit ou d'un assureur en particulier.

Exigences en matière de divulgation

Quand une assurance est vendue de façon accessoire à la vente de biens ou la prestation de services, il se peut que le consommateur se concentre sur les biens ou les services en particulier, et non sur l'assurance. Le contexte de la vente pourrait ne pas permettre au consommateur de prendre une décision éclairée quant à la nécessité d'avoir un produit d'assurance particulier qui lui est offert. Il est donc important que le consommateur ait accès à de l'information appropriée sur le produit d'assurance pour faire un bon choix.

La Commission propose l'obligation qu'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte ou l'employé de ce dernier prenne les mesures suivantes au moment où le consommateur demande une couverture d'assurance :

- informer le consommateur que ce dernier souscrit ou compte souscrire une assurance avec un assureur, et non un titulaire d'une licence;
- informer le consommateur du nom de l'assureur qui fournit l'assurance, lui dire qu'il peut contacter l'assureur pour avoir d'autres renseignements ou clarifications, et lui fournir les coordonnées de l'assureur en question;
- fournir au consommateur un résumé comportant les conditions, y compris les limitations, les exclusions et les restrictions d'une assurance³;
- fournir au consommateur un résumé des circonstances en vertu desquelles une assurance commence et finit, ainsi que les procédures à suivre lors d'une réclamation;
- informer le consommateur, lors de l'approbation d'une demande, de l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - la police et les documents d'assurance décrivant la couverture d'assurance seront envoyés au consommateur;
 - un certificat sera envoyé au consommateur si l'assurance pour laquelle il a fait une demande s'applique à une assurance collective;
- informer le consommateur du coût de l'assurance et de toute indemnisation, toute incitation ou tout avantage directs ou indirects que fournit l'assureur au titulaire d'une licence ou à un employé de ce dernier, pour solliciter, négocier, vendre ou arranger une assurance.

Dans le cas où un consommateur fait une demande d'assurance invalidité de crédit, d'assurance vie de crédit, d'assurance crédit en cas de perte d'emploi, d'assurance de protection garantie de l'actif, d'assurance prêt hypothécaire ou d'assurance sur les appareils électroniques portatifs, le titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte ou les employés de ce dernier doivent fournir au consommateur un énoncé qui stipule le pouvoir d'annuler le contrat d'assurance et d'obtenir un remboursement complet de la prime.

Dans le cas où un consommateur fait une demande d'assurance invalidité de crédit, d'assurance vie de crédit, d'assurance crédit en cas de perte d'emploi, d'assurance de protection garantie de l'actif ou d'assurance prêt hypothécaire, le titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte ou les employés de ce dernier doivent fournir au consommateur un énoncé qui stipule que la durée de l'assurance est inférieure à celle de la période d'amortissement de tout prêt non lié ou que le montant de l'assurance est inférieur à celui de l'endettement, si c'est le cas.

³ Pour des produits d'assurance liés au crédit, on s'attend à ce que cette divulgation comprenne l'information sur des conditions préexistantes et les conséquences d'une fausse déclaration conformément à la directive G7 sur l'assurance crédit collective de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes.

Dans le cas où un consommateur fait une demande d'assurance en cas de lésion accidentelle ou décès associé à un véhicule loué, d'assurance sur le contenu d'un véhicule loué ou d'assurance responsabilité pour véhicule loué, un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte ou ses employés doivent informer le consommateur que l'assurance pourrait fournir une duplication de couverture déjà offerte fournie par la police d'assurance automobile du locateur du véhicule ou par une autre source de couverture.

Dans le cas où un consommateur achète un produit d'assurance par l'entremise d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte, ou des employés de ce dernier, le titulaire d'une licence doit s'assurer de fournir ce qui suit au consommateur à l'intérieur des vingt (20) jours de la mise en vigueur de la couverture d'assurance :

- des documents qui confirment la couverture d'assurance;
- des documents qui établissent que la personne établit le contrat avec l'assureur, et non avec le titulaire d'une licence;
- la police et les documents décrivant l'assurance ou, dans le cas d'une assurance collective, un certificat.

Responsabilité de l'assureur

Un assureur au nom duquel un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte ou les employés de ce dernier commercialisent, sollicitent, négocient, vendent ou arrangent une assurance, doit s'assurer que des procédures raisonnables et démontrables sont en place au sujet des exigences de divulgation établies sous ce sujet et que les procédures sont respectées.

Pouvoir d'annuler

En plus de veiller à ce que les consommateurs aient assez de renseignements au sujet d'un produit d'assurance, il est important que ces derniers aient assez de temps et de ressources pour bien évaluer si un produit leur convient. Selon le *Rapport sur la vente d'assurance accessoire* du CCRRA, la pratique dans le secteur consiste à fournir au consommateur un délai de réflexion, habituellement de dix (10) jours, pendant lequel le consommateur peut annuler le produit d'assurance et obtenir un plein remboursement de la prime. Cette disposition, entre autres, permettrait au consommateur de revoir les documents, d'évaluer de nouveau la nécessité d'une telle assurance et, s'il le souhaite, d'obtenir des conseils auprès d'un agent d'assurance ayant une licence complète. Le rapport recommande de prolonger le délai de réflexion afin de donner aux consommateurs assez de temps pour confirmer que le produit d'assurance répond à leurs besoins. La directive G7 sur l'assurance crédit collective de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes indique que pour les produits d'assurance crédit collective, la période de réflexion devrait être de vingt (20) jours, pour le moins.

La Commission propose de permettre aux consommateurs d'annuler le contrat d'assurance avant le délai d'expiration de vingt (20) jours, au plus tard, ou pour un délai plus long précisé dans la police ou sur le certificat d'assurance collective, à partir de la date que le consommateur reçoit la police ou le certificat. Un consommateur qui annule le contrat d'assurance à l'intérieur de cette période a droit au remboursement complet de la prime payée. La Commission propose aussi que le pouvoir d'annuler s'applique quand une assurance de l'une des catégories ou de l'un des types suivants est contractée auprès d'un titulaire d'une licence d'assurance à portée restreinte :

- assurance crédit en cas de maladie grave;
- assurance invalidité de crédit;
- assurance vie de crédit;
- assurance crédit en cas de perte d'emploi;
- assurance de protection garantie de l'actif;
- assurance prêt hypothécaire;
- assurance sur les appareils électroniques portatifs.

Le pouvoir d'annuler une assurance d'une autre catégorie ou d'un autre type ne serait pas approprié en raison de la courte durée de ces contrats.

Questions de consultation :

- 3.1 Quelles devraient être les restrictions ou les protections en place en ce qui a trait aux renseignements personnels? Veuillez expliquer votre réponse.
- 3.2 Quelles devraient être les interdictions en place pour les employés d'un détenteur d'une licence d'assurance à portée restreinte? Veuillez expliquer votre réponse.
- 3.3 S'il y en a, quelles devraient être les interdictions en matière de vente forcée? Veuillez expliquer votre réponse.
- 3.4 En ce qui a trait au droit d'un prêteur d'insister pour qu'un emprunteur contracte une assurance pour protéger le prêteur, quelle serait la catégorie ou quel serait le type d'assurance indiqué? En particulier, devrait-il seulement s'appliquer à l'assurance qui protège le prêteur contre un manquement de paiement de l'emprunteur? Veuillez expliquer votre réponse.
- 3.5 Envisagez-vous des défis opérationnels quant à l'exigence d'avoir une demande séparée pour certaines catégories ou certains types d'assurance? Si c'est le cas, que proposez-vous? À quelles catégories ou quels types d'assurance cette exigence devrait-elle s'appliquer? Veuillez expliquer votre réponse.

- 3.6 Envisagez-vous des défis opérationnels quant à l'exigence de fournir une copie de la demande remplie au consommateur qui en fait la demande? Si c'est le cas, que proposez-vous? À quelles catégories ou quels types d'assurance cette exigence devrait-elle s'appliquer? Veuillez expliquer votre réponse.
- 3.7 Quelles devraient être les exigences de divulgation pour les détenteurs d'une licence à portée restreinte et les employés de ces derniers? Veuillez expliquer votre réponse.
- 3.8 Quelle devrait être la durée du délai permettant à un consommateur d'annuler un contrat pour obtenir un remboursement complet? Veuillez expliquer votre réponse.
- 3.9 À quelles catégories ou quels types d'assurance le pouvoir d'annuler devrait-il s'appliquer? Veuillez expliquer votre réponse.
- 3.10 Avez-vous d'autres commentaires sur les points soulevés?

Rétroaction

La Commission publie ce document de consultation pour une **période de commentaires de soixante (60) jours**. Veuillez nous transmettre vos commentaires par écrit au plus tard le **31 janvier, 2020**.

Tous les envois doivent porter la mention « Document de consultation – Vente d’assurance accessoire ». Cette mention doit être indiquée dans l’objet de votre envoi si vous nous expédiez vos commentaires par courriel. Même si vous nous transmettez vos commentaires par courriel, nous vous prions de nous les expédier ou de nous les joindre dans un fichier Microsoft Word.

Veuillez transmettre vos commentaires à :

Par courriel : consultation@fcnb.ca

Par la poste ou par télécopieur :

La Division des assurances
a/s de David Weir
Commission des services financiers et des services aux consommateurs
225, rue King, bureau 200
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 1E1

Par télécopieur : 506-453-7435

Nous ne pouvons garantir la confidentialité des commentaires, puisque ceux-ci pourraient être assujettis à une demande en vertu de la *Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée*. De plus, les communications ou commentaires reçus durant la période de commentaires pourraient être publiés. Par conséquent, nous vous invitons à ne pas inclure de renseignements personnels directement dans les commentaires. Il importe que les intervenants précisent au nom de quelle organisation ils présentent leurs commentaires.

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec :

David Weir
Conseil technique principal des Assurances
Commission des services financiers et des services aux consommateurs
Tél. : 506-658-3060

Sans frais : 1-866-933-2222
Courriel : david.weir@fcnb.ca