

Nous vous remercions de votre confiance. En tant que votre courtier d'assurance indépendant, nous achetons des produits et services d'assurance en votre nom.

Notre rôle est de vous fournir la meilleure solution d'assurance qui combine garantie, service et prix. Nous fournissons également un service personnalisé de qualité qui comprend des conseils professionnels en matière d'assurance, la gestion continue des polices et l'assistance en cas de sinistre. Lorsqu'un problème survient concernant votre protection d'assurance, nous sommes votre conseiller et nous utilisons notre expérience professionnelle pour faire valoir au mieux vos intérêts personnels.

La rémunération des courtiers fait partie de votre prime d'assurance.

Ce pourcentage de commission est payé annuellement aussi bien pour les nouvelles affaires que pour les renouvellements. Nos engagements en matière de divulgation le sont dans l'intérêt primordial des clients.

Services de gestion TSW inc. ("TSW") ne permettra à aucune compagnie d'assurance de créer tout conflit d'intérêts qui pourrait influencer notre mandat d'agir exclusivement en votre nom. Nous sommes heureux de confirmer ce qui suit :

1. Nous vous divulguerons systématiquement le devis d'assurance (soumission) le plus bas que nous obtenons, même s'il n'est pas nécessairement celui que nous recommandons.
2. Nous vous informerons également lorsque les devis (soumissions) présentés sont assortis de rémunérations sensiblement différentes.
3. TSW n'est pas la propriété directe ou indirecte d'une compagnie d'assurance, ni même une participation minoritaire. Nous sommes une entreprise indépendante, détenue et exploitée par des Canadiens, ayant des bureaux dans tout le Canada et servant les meilleurs intérêts de nos clients. De plus, nous n'avons accepté aucun prêt ou aucune garantie de prêt d'une compagnie d'assurance.

En plus des compagnies énumérées ci-dessous, TSW est en mesure d'accéder, en votre nom, à d'autres assureurs. Généralement, cela se fait par le biais d'intermédiaires avec lesquels nous avons développé une relation. Cela nous permet d'atteindre pratiquement tous les assureurs capables de souscrire vos besoins en assurance. TSW pourrait recevoir une rémunération supplémentaire à la commission standard de ces intermédiaires.

TSW signe des accords de commission conditionnelle avec des assureurs. Certains de ces accords incluent des clauses de commission (sur les bénéfices) et/ou commission supplémentaire. Les assureurs listés avec un astérisque (*) incluent une telle clause dans leurs accords de fourniture. Le paiement de la commission conditionnelle et/ou de la commission supplémentaire peut dépendre d'une combinaison de facteurs tels que la croissance, la rentabilité (ratio de pertes), le volume, la rétention et l'augmentation des services que nous fournissons pour le compte de l'assureur. Elle est basée sur l'ensemble de notre portefeuille d'affaires avec cet assureur et non sur des polices individuelles. Ce type de commission n'est pas garanti. La majorité des assureurs publient de plus amples renseignements à propos de leur rémunération sur leur site web. Vous pouvez aussi nous contacter pour plus d'information.



Afin de gérer les paiements avec une flexibilité et une efficacité accrues tout en fournissant des solutions à nos clients, TSW offre diverses options de paiement de primes, y compris par l'intermédiaire de sociétés de financement de primes, dont nous pouvons recevoir des commissions de référence.

Nous apprécions que vous ayez confié à TSW vos besoins en courtage d'assurance.

Intervalle de rémunération par compagnie d'assurance

Nom de la compagnie	Intervalle de rémunération (payé annuellement pour les nouvelles affaires et les renouvellements)							
	Responsabilité/ E&O/D&O	Biens	Détournement/ Crime/ Cyber	Umbrella/ Complémentaire	Bris de machine	Combinée commerciale	Transport	Autre
Corporation d'assurances Affiliated FM (sous FM Global) *				0-8%				
Compagnie d'assurance AIG du Canada				0-10%			0-5%	
Compagnie d'assurance Allianz risques mondiaux É.-U. *				0-7.50%	0-15%		0-5%	
Compagnie d'assurance de spécialité Allied World		0-5%		0-5%				
Arch assurances Canada				0-25%				0-25%
Axis compagnie de réassurance	0-5%		0-7.50%	0-10%		0-10%		
Compagnie d'assurance Berkley				0-15%				0-10%
La compagnie d'inspection d'assurance chaudière et machinerie				0-20%		0-25%		
Chubb du Canada compagnie d'assurance (y compris ACE INA)						0-15%		0-7.50%
Factory Mutual Insurance Company (sous FM Global)				0-8%				
Compagnie d'assurance Great American *	0-10%			0-20%				0-17.50%
La compagnie d'assurance incendie Hartford *				0-5%				
La compagnie d'assurance Liberté mutuelle *	0-7.50%				0-15%			
Les souscripteurs du Lloyd's (certains souscripteurs) *	0-9%			0-9%	0-11%	0-26%		0-15%
Société d'assurance générale Northbridge				0-10%		0-10%		
La Souveraine, compagnie d'assurance générale *						0-15%		
Société d'assurance Swiss Re Corporate Solutions d'amérique					0-5%			
Tokio Marine & Nichido Incendie compagnie d'assurances				0-10%				
La compagnie d'assurance Travelers du Canada *						0-15%		
Compagnie d'assurance Trisura garantie *	0-20%			0-20%	0-10%	0-26%		
Compagnie d'assurance XL spécialité (y compris AXA)				0-20%				
Zurich compagnie d'assurance *	0-5%			0-10%		0-5%	0-10%	

Feuillet d'information à propos de votre courtier d'assurance inscrit



Les courtiers d'assurance inscrits offrent des conseils indépendants et des produits d'assurance de dommages provenant d'une variété de compagnies. Ces courtiers doivent être titulaires d'un permis des Courtiers d'assurances inscrits de l'Ontario (CAIO). Les courtiers doivent souscrire une police d'assurance-responsabilité civile professionnelle de même qu'une assurance vol et détournements, laquelle offre aux consommateurs une protection dans l'éventualité peu probable qu'un courtier gère inadéquatement les primes. Les membres agréés des CAIO doivent respecter le Code de conduite des CAIO qui détermine les règles de pratique professionnelle.

À titre de consommateur, vous avez droit à des conseils professionnels d'un courtier qui connaît bien les produits qu'il vend. Vous avez droit à être traité de manière équitable et intègre.

- **Fonctionnement de l'assurance** – Vous avez droit à l'information sur la manière dont vos primes d'assurance sont calculées. Vous avez droit à l'accès à votre police et à de l'information claire sur les protections et sur la procédure de règlement des sinistres.
- **Rémunération du courtier** – Vous avez le droit de demander à un courtier comment il est rémunéré et quelles compagnies d'assurance il représente ainsi que d'être informé de potentiels conflits d'intérêts qu'il pourrait avoir. L'ensemble des membres agréés des CAIO doit divulguer au point de vente l'information sur les commissions qui donne un aperçu de la méthode de rémunération.
- **Compréhension de vos besoins d'assurance** – Avant de parler avec un courtier, vous devriez réfléchir à vos besoins d'assurance, puis préparer des questions en conséquence. Demandez-vous si des changements à votre vie personnelle ou professionnelle pourraient avoir un impact sur vos besoins d'assurance. Fournissez à votre courtier une explication détaillée et précise de votre situation afin qu'il puisse faire des recommandations fondées pouvant répondre à vos besoins.
- **Estimation des assurances** – Au moment de vous soumettre une proposition, votre courtier devrait toujours présenter les produits offrant le meilleur rapport qualité-prix qui soit, en fonction de vos besoins actuels. Il devrait documenter pourquoi certaines options de protections et de produits, y compris des options à moindre coût, peuvent ou non s'avérer appropriées pour vous. Aussi, il est attendu des courtiers qu'ils se conforment à la ligne directrice Obligation d'accepter tous les demandeurs (OATLD). Pour plus d'information sur l'achat d'assurance automobile et sur l'OATLD.
- **Renseignements personnels** – Vous avez le droit de comprendre comment vos renseignements personnels sont utilisés et protégés. Demandez un exemplaire de la politique de confidentialité de votre courtier et de l'assureur.
- **Obligations des consommateurs** – Vous devez voir à connaître et à comprendre quelles sont vos obligations en vertu de votre police d'assurance. Par exemple, votre police exigera que vous fournissiez des mises à jour à votre courtier et à votre assureur quant à tous changements matériels à votre situation.
- **Réclamations d'assurance** – Si vous devez faire une réclamation, vous avez le droit d'être informé sur la procédure et sur les délais usuels de règlement. Vous pouvez aussi vous renseigner sur le statut de votre réclamation tout au long du processus. Si votre réclamation est rejetée, vous avez droit à une explication quant au motif du rejet. Votre courtier est votre point de contact tout au long de votre réclamation auprès de la compagnie d'assurance et il verra à travailler en liaison au besoin.
- **Formulation d'une plainte** – Vous pouvez déposer une plainte auprès des CAIO si vous croyez que votre courtier d'assurance n'a pas respecté la Loi sur les courtiers d'assurances inscrits, sa réglementation ou les règlements internes des CAIO. Déposez une plainte (en anglais) [ici](#).
- **Service de conciliation** – Dans l'éventualité où vous auriez à faire une réclamation, votre courtier vous fournira l'information sur la procédure de l'assureur. Pour tout différend non résolu avec un assureur, vous pouvez communiquer avec son ombudsman, lequel tentera de résoudre le conflit. **SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE LA RÉPONSE FINALE**, vous pouvez demander l'examen de votre plainte par le Service de conciliation en assurance de dommages.

Préambule

Les Principes de conduite à l'intention des intermédiaires en assurance (les « Principes ») formulés par les OCRA traduisent les normes réglementaires communes aux intermédiaires en assurance au Canada. Ils définissent les attentes relatives à la conduite professionnelle et à la déontologie pour le traitement équitable des clients.

Il est attendu que les intermédiaires en assurance mènent leurs activités dans le respect des Principes qui s'appliquent à eux tout en se conformant à l'ensemble des lois, règlements, règles et codes réglementaires applicables dans tous les territoires où ils exercent ces activités. Toutes les exigences, règles ou normes de déontologie plus strictes que les Principes prévalent sur ces derniers.

Les Principes visent à servir de complément et de suite aux dispositions relatives aux intermédiaires de la *Directive – Conduite des activités d'assurance et traitement équitable des clients* publiée par les OCRA et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA). Ils sont également conformes aux principes de base de l'assurance (Insurance Core Principles, ICP) de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance.¹

Les Principes renforcent le traitement équitable des clients tout au long du cycle du produit d'assurance en tant qu'élément fondamental de la culture d'entreprise des intermédiaires. Ils supposent honnêteté et transparence dans la conduite des activités. Les attentes relatives à la conduite des activités d'assurance peuvent différer selon la nature de la relation avec le client, le type de produit d'assurance proposé et la méthode de distribution. Les intermédiaires qui ont des responsabilités de supervision doivent prendre les mesures appropriées pour veiller à ce que leur personnel et leurs représentants respectent des normes élevées de déontologie et d'intégrité.²

Définition d'intermédiaire : Le terme « intermédiaire » reçoit un sens large qui peut varier selon les définitions applicables dans les différents territoires du Canada. Il englobe les experts en sinistre, les agents, les courtiers et les représentants, ainsi que les entités qui distribuent des produits et des services d'assurance, dont les agences générales et les tiers administrateurs. Il s'applique également à toutes les méthodes de distribution, y compris par Internet.³

Définition de client : Le terme « client » désigne tout titulaire de police (et, selon le cas, tout titulaire de certificat) actuel ou potentiel avec lequel un assureur ou un intermédiaire interagit, y compris, s'il y a lieu, les autres bénéficiaires et demandeurs d'indemnité ayant un intérêt légitime dans la police. Le client peut également désigner tout consommateur, ce qui inclut tous les consommateurs actuels et potentiels de produits d'assurance.

¹ Association internationale des contrôleurs d'assurance. Principes de base de l'assurance (Insurance Core Principles), ICP 18 et ICP 19, mis à jour en novembre 2019. <https://www.iaisweb.org/page/supervisory-material/icp-on-line-tool>

² L'assureur est responsable du traitement équitable des clients tout au long du cycle de vie du produit d'assurance, car il est l'ultime porteur du risque, ce qui ne décharge toutefois pas les intermédiaires de leurs propres responsabilités.

³ Cette définition est conforme à la directive du CCRRA et des OCRA sur le traitement équitable des clients. Ces Principes s'appliquent à tous les intermédiaires autorisés à exercer des activités dans un territoire, qu'ils soient titulaires de permis, inscrits ou dispensés de permis ou d'inscription.

Les Principes définissent les attentes relatives à la conduite professionnelle et à la déontologie pour le traitement équitable des clients :



1. Conformité / Résultats – L'intermédiaire doit se conformer à l'ensemble des lois, règlements, règles et codes réglementaire qui lui sont applicables.



2. Intérêts du client – L'intermédiaire devrait faire passer l'intérêt du client avant le sien, y compris dans ses activités d'élaboration, de commercialisation, de recommandation, de distribution et de service après-vente de produits.



3. Conflits d'intérêts – L'intermédiaire devrait déceler, déclarer et gérer tout conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à une transaction ou à une recommandation. Il devrait éviter de conclure ou de maintenir une entente dans le cadre de laquelle il est impossible de gérer les conflits d'intérêts ou qui nuit au traitement équitable du client.



4. Conseils – Lorsqu'il formule des conseils à un client ou à son égard, l'intermédiaire devrait chercher à obtenir des renseignements appropriés de sa part afin de comprendre et de cerner ses besoins particuliers. Il devrait fournir des conseils objectifs, exacts et rigoureux qui permettent au client de prendre une décision éclairée. Les conseils devraient convenir aux besoins du client selon l'information fournie sur sa situation.



5. Communication d'information – L'intermédiaire devrait communiquer au client des explications et des renseignements objectifs, appropriés, pertinents, opportuns et exacts pour lui permettre de prendre des décisions éclairées. Il devrait :

- communiquer adéquatement les renseignements à toutes les parties concernées, notamment à l'assureur;
- présenter les renseignements et les explications d'une manière claire et compréhensible pour le client, quels que soient le modèle ou le moyen de distribution utilisés.



6. Promotion des produits et des services – L'intermédiaire devrait veiller à ce que la promotion des produits et services soit faite d'une manière claire et juste. Quels que soient le modèle ou le moyen de distribution utilisés, il devrait veiller à ce que la promotion n'induisse pas en erreur et soit facile à comprendre. Dans la promotion de produits, tous les renseignements nécessaires et appropriés devraient être communiqués.



7. Demandes d'indemnisation, traitement des plaintes et règlement des différends –

L'intermédiaire devrait régler les demandes d'indemnisation, les plaintes et les différends ou coopérer à leur règlement promptement et de manière équitable.



8. Protection des renseignements personnels et confidentiels – L'intermédiaire devrait prendre les mesures nécessaires qui conviennent pour protéger et gérer les renseignements personnels et confidentiels. Il doit se conformer à toutes les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

Le client devrait être assuré que l'intermédiaire :

- recueille seulement les renseignements qui lui sont nécessaires et utiles pour la prestation du service ou la gestion du produit fourni;
- utilise et communique ces renseignements seulement aux fins et pour la durée auxquelles le client a consenti ou que la loi prévoit;



9. Compétence – L'intermédiaire devrait avoir un niveau adéquat de connaissances professionnelles, et se tenir à jour grâce à la formation continue pour assurer le traitement équitable des clients. S'il y a lieu, il doit satisfaire aux exigences de formation continue. Il ne devrait pas présenter de façon inexacte son niveau de compétence ni mener des activités qui dépassent son niveau de connaissances et d'expérience professionnelles, et ses tâches doivent correspondre à sa formation et à son éducation.



10. Supervision – L'intermédiaire qui a des obligations contractuelles ou réglementaires de supervision est également responsable de la conduite de tout membre du personnel ou tiers qui participe à la commercialisation, à la distribution ou au service après-vente d'un produit d'assurance. Il devrait disposer de moyens comme des politiques et des procédures, de la formation et des mécanismes de contrôle pour veiller au traitement équitable des clients relativement à ses obligations de supervision.