COMMERCIAL PRACTICES IN THE QUÉBEC DAMAGE INSURANCE BROKERAGE SECTOR

Findings following Analysis of Questionnaires Sent to Brokerage Firms and to Insurers in the Damage Insurance Sector

April 14, 2005

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

SUMMARY

In 2003, Quebeckers spent $6.7 billion dollars for damage insurance products in Québec.

- $4.2 billion for personal lines insurance products.
- $2.5 billion for commercial lines insurance products.

These represent considerable sums for Québec consumers. The *Autorité des marchés financiers* (AMF) is mandated to ensure that commercial practices in this sector are appropriate. The distribution of these products must take place in an environment conducive to offering consumers the possibility of making informed decisions.

The products in question are offered through two distribution networks: brokerage firms, and insurers that sell directly to consumers.

A broker must, above all, serve the interests of his clients. Clients generally expect independent brokers to offer them the best insurance products available on the market based upon their needs (broad coverage, best price, etc.).

In October 2004, New York State Attorney General Elliot Spitzer uncovered unacceptable practices in the United States insurance sector. The impact of his investigations spread to Canada.

The AMF thought it necessary to clarify the situation in Québec. We therefore undertook a vast off-site inspection process in which we sent out questionnaires, and we performed inspections and investigations among brokers distributing insurance products in Québec.

Our analysis of the questionnaires and the preliminary results of the inspections and investigations led to the following findings:

1. A large majority of the Québec brokerage network is not independent of insurers. Brokers concentrate their business on one or two principal insurers.

2. Certain commercial practices in Québec (loans to firms, ownership ties, block transfers of business and contingent commissions) are not in the best interests of consumers.

3. The types of issues identified in the U.S. are not present in Québec.

TABLE OF CONTENTS

Commercial Practices in the Damage Insurance Brokerage Sector 4

Overview of Damage Insurance in Québec 5

AMF's Findings 7

AMF's Actions 11

Appendix I – Data collection methodology

Appendix II – Questionnaires aimed at brokerage firms (in French only)

Appendix III – Questionnaires aimed at insurers (in French only)

COMMERCIAL PRACTICES IN THE DAMAGE INSURANCE BROKERAGE SECTOR

The *Autorité des marchés financiers* (AMF) has actively co-operated with the Canadian Council of Insurance Regulators (CCIR) in shedding light on commercial practices in the Canadian insurance sector.

Through data collected from insurers and brokerage firms, the AMF gathered relevant information on their business relationships and on commercial practices within the damage insurance brokerage sector in Québec.

Based on its analysis of the data, the AMF is of the view that brokerage firms, which are theoretically independent of the various insurers that provide them with insurance products, are in reality subject to incentives likely to inject bias into their role as consumer advisers.

This report begins with a general overview of the damage insurance sector. It then sets out the AMF's findings based on its analysis of four commercial practices between insurers and brokerage firms: loans, ownership ties, block transfers of business and contingent commissions.

The report concludes with an outline of the actions the AMF intends to take, within the scope of the powers conferred upon it, in order to ensure the protection of consumers of financial products. The data collection methodology and the questionnaires (in French only) sent to the target clienteles are set out in appendices to the report.

OVERVIEW OF DAMAGE INSURANCE IN QUÉBEC

The damage insurance sector in Québec is divided into two broad areas:

- **Personal lines insurance,** namely insurance covering the property and personal liability of individuals, particularly as regards their residences and motor vehicles.

- **Commercial lines insurance,** namely insurance covering the property and liability of businesses and of individuals in connection with their business activities.

In Québec, some 180 insurers hold a licence to pursue damage insurance activities. They are the manufacturers in this industry—they create and market insurance products designed to meet the needs of individuals and businesses seeking protection for their assets and wishing to obtain liability insurance.

The products "manufactured" by insurers are sold to consumers through two distribution networks:

- Direct insurers who generally sell their products through salaried employees working in a call centre, for example, or through agents who sell only their products.

- Brokerage firms, also referred to as "brokers." Under Québec legislation,[1] a damage insurance broker acts as an intermediary between the insurers and the insured parties. He must advise his clients and offer them the product that best suits their needs.

Of the 1,052 damage insurance brokerage firms registered with the AMF, there are 221 large firms and 831 small firms that play a part in the distribution of products to consumers. A large firm comprises seven or more representatives, a small firm six representatives or less.

REGULATION IN THE DAMAGE INSURANCE SECTOR

Activities in the damage insurance sector as a whole are regulated primarily by two provincial statutes: *An Act respecting insurance* and *An Act respecting the distribution of financial products and services*. As a Québec regulator, the AMF's mandate includes the application of these two statutes.

The AMF issues licences to practice to the firms and individuals who wish to carry on professional activities in this sector. It ensures that they comply with the law and has inspection and investigation powers over them.

The AMF's mission also includes protecting consumers in connection with their purchase and use of financial products and services.

[1] *An Act respecting the distribution of financial products and services*, R.S.Q. c. D-9.2; see section 38 and following.

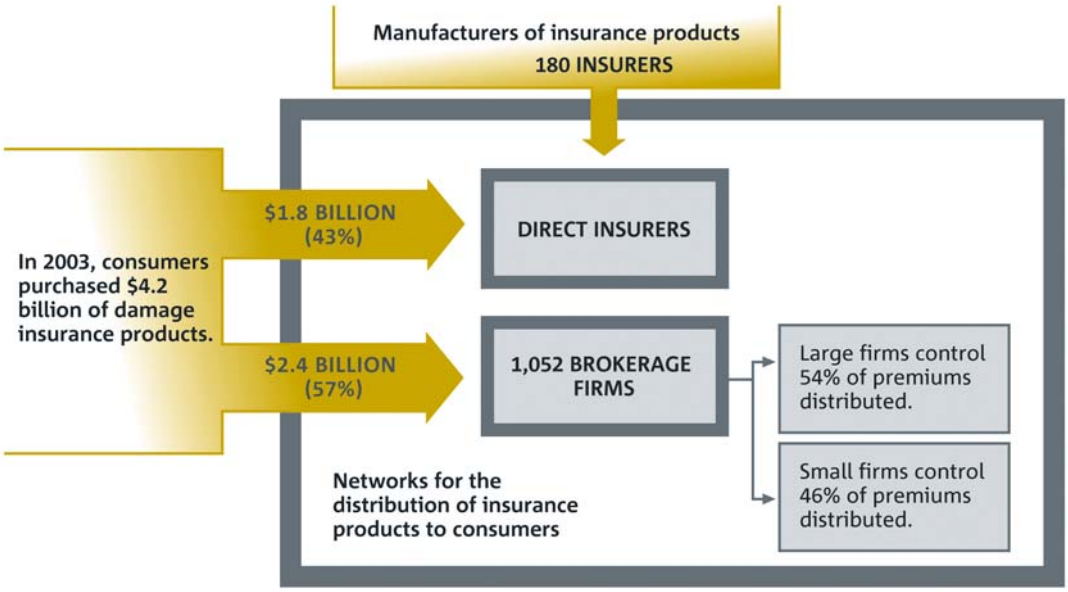
SOME FIGURES REGARDING DAMAGE INSURANCE

Personal Lines Insurance

In Québec, insurers reported a premium volume of $4.2 billion for personal lines insurance.[2] It should be noted that the ten largest insurers from among the 180 holding licences control more than 83% of this market.

The premium volume, namely the amounts paid by all insured parties in order to keep their insurance policies in effect, was distributed on the basis of 43% by direct insurers and 57% by brokerage firms.

Table 1 – Distribution of premium volume for personal lines insurance in Québec



Commercial Lines Insurance

For commercial lines insurance, insurers reported a premium volume of $2.5 billion. The ten largest insurers control 63% of this market.

In contrast to the situation for personal lines insurance, the distribution of commercial lines insurance products is concentrated primarily on insurers that sell their products through brokers. Indeed, the premium volume for commercial lines insurance[3] was distributed on the basis of 11% by direct insurers and 89% by the network of brokerage firms.

---

[2] In addition to data drawn from the questionnaires, information regarding insurers was supplemented by the statutory financial statements as at December 31, 2003 filed with the AMF.

[3] Including 2% for specific programs (e.g. churches, professional liability insurance funds).

AMF'S FINDINGS

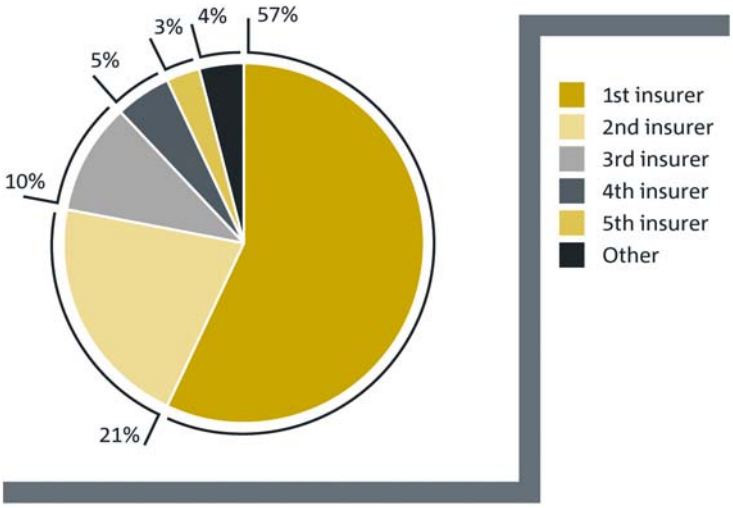
CONCENTRATION OF BUSINESS VOLUME

Following an analysis of the questionnaires received and a qualitative study of the documents annexed thereto (such as loan agreements and product distribution agreements), the AMF noted, from the outset, that personal lines insurance brokers concentrate their volume of business on one or two insurers—that is, they sell to consumers products from their principal insurers.

Indeed, in the course of professional activities, the products of a principal insurer account on average for nearly 60% of the sales of large firms. This jumps to nearly 80% when the two principal insurers are taken into account. Based on the sample of small firms, the findings regarding concentration are alike.

Moreover, 90% of the business volume generated by 10% of firms is concentrated on a single insurer.

Table 2 – Percentage of business volume placed with insurers by large firms



Thus, a small number of insurers hold a significant portion of this market segment and our analysis clearly shows that firms concentrate their volume of business on one or two insurers.

As regards commercial lines insurance, the ten largest insurers control 63% of the market. Distribution of these products is carried out primarily by brokers, the majority of which (76%) are large firms that control the institutional market.

The AMF considers that the concentration of business volume in the personal lines insurance sector raises doubts as to the independence of brokers toward consumers.

This concentration is fostered by four commercial practices that are current in the industry, but which nevertheless seem ethically questionable when analyzed from a consumer protection perspective. These commercial practices are: loans to firms, ownership ties, block transfers of business and contingent commissions.

The concentration of business volume in the personal lines insurance sector raises doubts as to the independence of brokers.

In a sector in which the brokerage network and the direct insurance network share almost equally in the distribution of insurance products, insurers have adopted these types of practices with brokers, thereby fostering the concentration of business volume. Insurers grant brokers loans that are subject to multiple conditions and they have ownership ties creating links between them and the brokers. Furthermore, the vast majority of insurers have established conditions related to the distribution of their products: block transfers of business and contingent commissions.[4]

Loans to firms – Insurers grant loans to firms with which they do business

Among respondents, 41 insurers stated having granted loans to firms or to individuals or legal persons related to these firms.

Of the large firms, 32% reported having obtained loans from insurers. The loans average two million dollars per firm. The percentage of small firms that obtained loans is much lower (5%).

Of the large firms, 32% reported having obtained loans from insurers.

In addition to the usual loan provisions, these loans are generally subject to specific conditions which, in certain cases, remain in effect from one to five years following the repayment of the loan.

As regards personal lines insurance, in 69% of cases an insurer having granted a loan had the most volume of business from the firm for a given line of products. More specifically, in 92% of cases an insurer having granted a loan held one of the two top positions as regards volume of business from the firm for a given line of products.

A firm may be required to provide the lending insurer with a minimum volume of premiums in order to satisfy the loan agreement. Nearly one third of loan agreements include a minimum volume requirement. The loans are often subject to conditions (such as first refusal and business retention) that severely limit a firm's discretion as regards the products offered by it to consumers.

[4] A "contingent commission," as it is generally called in the industry, is a conditional commission.

Ownership ties - Shares of a firm held by an insurer

An analysis of the questionnaires showed that 23% of large firms reported ownership ties with an insurer.

In several cases, insurers seemed to hold, directly or indirectly, more than 20% of the shares of a firm through other corporations. The small firms contained in the sample, which had a lower volume of business, did not report any ownership ties.

> 23% of large firms reported ownership ties with an insurer.

Under section 148 of *An Act respecting the distribution of financial products and services*, not more than 20% of the shares of a firm or voting rights attached to its shares may be held directly or indirectly by one insurer. A firm whose ownership ties with an insurer exceeds 20% should act as a damage insurance agent; that is, it should offer insurance products solely on behalf of that one insurer.

In personal lines insurance, our estimates[5] indicate that in over 90% of cases, an insurer holding shares in a firm has the most volume of business from that firm. It therefore seems that when an insurer holds an interest in the share capital of a firm or participates in its governance, this influences the products offered to consumers.

> In personal lines insurance, our estimates indicate that in over 90% of cases, an insurer holding shares in a firm has the most volume of business from that firm.

When we carried out our inspections, only one firm reported having a written policy regarding disclosure of direct or indirect interests held in it by an insurer. Certain firms orally disclose such ties if a client so requests. It should be noted that section 26 of *An Act respecting the distribution of financial products and services* requires the disclosure of ownership ties between firms and insurers.

Block transfers of business from a firm to an insurer

Block transfers are a practice in which a firm transfers a volume of clients from one insurer to another in exchange for additional remuneration that allows the firm to recover the administrative costs of the transfer. Such remuneration can amount to as much as 15% of the premiums transferred, in addition to the usual commissions.

> 55% of the large firms reported at least one transfer of business to another insurer over the past five years.

In personal lines and commercial lines insurance, 55% of the large firms reported at least one transfer of business to another insurer over the past five years. On average, each block transfer represented $918,000 in personal lines insurance and $475,000 in commercial lines insurance.

Approximately 26% of small firms made the same type of transfer, with an average volume of $211,000.

[5] Of 34 firms analyzed having ownership ties with an insurer.

Transfers sometimes occur when a broker wishes to find a new insurer for clients who have been affected by the withdrawal or discontinuation of a line of business by a given insurer or when the broker wishes to sell the products of a new insurer. In general, a block transfer may be a condition to a loan granted by an insurer to a firm; it may also satisfy the minimum requirements for increasing remuneration.

Contingent commissions offered to firms by insurers

A contingent commission is a bonus added to the basic remuneration offered by insurers to brokerage firms. It is labelled "contingent" because it is generally calculated on the basis of three elements: meeting an objective related to the sale of the insurer's products, the profitability of an insurance portfolio, and securing the loyalty of clients for the insurer's products.

The majority of insurers, particularly those active in personal lines insurance, offer such commissions. In general, contingent commission clauses are similar from one insurer to another. With this type of commission, insurers obtain the loyalty of brokers by offering them higher income in consideration for placing a large volume of business with them.

The majority of insurers, particularly those active in personal lines insurance, offer contingent commissions.

In summary, it appears that the brokerage firms that responded to the questionnaires are affected by at least one of the commercial practices analyzed.

Table 3 – Percentage of firms affected by at least one of the commercial practices analyzed

COMMERCIAL PRACTICES		NUMBER OF FIRMS (%)	
		Small firms*	Large firms**
1	Loans from insurers to firms	5%	32%
2	Ownership ties between firms and insurers	0%	23%
3	Block transfers of business from firms to insurers	26%	55%
4	Contingent commissions offered to firms by insurers	90%	86%

* Small firms: firms with six representatives or less.
** Large firms: firms with seven representatives or more.

Moreover, 65% of large firms reported three of the practices set forth in the above table, namely loans, ownership ties and block transfers of business.

Added up, these commercial practices result in substantial financial pressures on brokers. These pressures may undermine their primary mission: serving consumers in their best interests. The high concentration of brokerage business on a few insurers is a good example.

AMF'S ACTIONS

In a context in which the concentration of business from brokers is high, it is crucial that a regulatory body such as the AMF be vigilant in overseeing commercial practices.

The AMF considers it essential that the ethical standards, trust and credibility of insurance practitioners be of the highest calibre so that consumers can feel secure when seeking damage insurance to protect their assets. This is one of the fundamental aspects of the AMF's mission.

The long-term development of the industry depends on a climate of trust.

Given that the AMF governs and oversees insurers as well as distributors of insurance products, it can take measures against insurers and firms that fail to abide by their professional and ethical obligations, and propose new regulatory measures.

REGULATORY MEASURES

The AMF will soon consult the financial community and consumers regarding the regulatory measures it intends to put forward.

Three avenues are being considered for guiding the development of these regulatory measures.

- Regulate with a view to banning certain practices in the insurance sector.

  The AMF seeks to ban practices likely to inject bias into the role of brokers as advisers, such as certain conditions related to loans, block transfers of business unconnected to the withdrawal or discontinuation of a line of business by an insurer and contests used as a form of remuneration for a high volume of business.

- Impose the disclosure of relevant information to consumers.

  Disclosure is being considered by several other jurisdictions. To be effective, it will be necessary to ensure that the information disclosed by brokers is relevant and comprehensible to consumers seeking to purchase financial products.

- Introduce the concept of "independent broker" for firms.

  It would be appropriate to create the title of "independent broker." Brokers wishing to use this title would have to comply with specific rules to obtain and keep the title.

Regardless of the proposed avenues, the AMF is determined to see to it that the new regulatory measures are simple, easy to apply and verify, and fair for all those involved. Furthermore, in order to ensure the protection of consumers, the measures will have to be reviewed regularly, given the ever changing nature of commercial practices in the insurance industry.

Over the coming months, the AMF will publish details of the public consultation in its official bulletin, available on its website (www.lautorite.qc.ca).

IN-DEPTH INVESTIGATIONS OF BROKERAGE FIRMS

Following the inspections, the AMF undertook three major investigations in the insurance sector. Over 70 businesses have been targeted – insurers, related companies and firms. The investigations deal primarily with transparency and the disclosure to consumers of business relationships, as well as with the appearance of conflicts of interest. They focus more specifically on ownership ties between insurers and brokers, whether directly or indirectly through other corporations. They also seek to determine the effect of commercial practices in the insurance industry on the advisory relationship between representatives and their clients.

PRODUCTION OF INFORMATIONAL MATERIALS TAILORED TO THE NEEDS OF CONSUMERS

Well-informed consumers who know their rights and know how the insurance industry operates are in a position to make sound choices when they need financial products. In this regard, the AMF will develop informational materials allowing consumers to be better equipped when purchasing insurance products.

Moreover, the AMF will participate in information sessions intended for the general public, in co-operation with consumer protection groups. It will also publish articles in specialized magazines and prepare brochures and pamphlets intended for its target clienteles.

The AMF is in constant contact with consumers through its information centre, which answers their questions and monitors their concerns. In this way, it remains alert to problems experienced by consumers and is able to implement the necessary measures to meet their needs.

APPENDIX I
DATA COLLECTION METHODOLOGY

APPENDIX I
DATA COLLECTION METHODOLOGY

TARGET CLIENTELES

For an overview of the commercial practices in the damage insurance sector, the AMF sent out questionnaires to brokerage firms and insurers in the sector. They were statutorily required to complete the questionnaires.

Brokerage firms

All the large firms, namely 221 firms with seven representatives or more, received the questionnaires. Furthermore, 50 other firms were randomly selected as a sample of the 831 small firms with six representatives or less.

Insurers in damage insurance

The 156 insurers that received the questionnaire represent almost all sales (premiums paid by insured parties) in the damage insurance industry in Québec:

- 68 insurers based in Québec (53 with Québec charters, 15 with other charters);
- 88 insurers operating but not incorporated in Québec.

TERMS AND CONDITIONS OF OFF-SITE INSPECTIONS

The AMF performed off-site inspections among 271 damage insurance brokerage firms. The inspections essentially consisted in sending those firms a questionnaire dealing with various facets of their practice. Firms were required to complete the questionnaires and return them to the AMF within a prescribed period of two weeks. The firms, whether large or small, received two questionnaires with 26 questions each. One dealt with personal lines insurance, the other with commercial lines insurance. After various reminders from the AMF, only one firm failed to comply with the terms of its off-site inspection. The AMF therefore imposed a penalty on the firm in the amount of $250 per day, for a total penalty of $6,500.

Furthermore, the 156 insurers operating in the damage insurance sector were required to complete a questionnaire with 33 questions dealing with their commercial practices. All answered within the prescribed time periods.

APPENDIX II
QUESTIONNAIRES AIMED AT BROKERAGE FIRMS (IN FRENCH ONLY)

Assurance de dommages - assurance des particuliers

Pour l'année 2003, veuillez lister en ordre d'importance, selon le volume de primes souscrites, les 5 plus importants assureurs en assurance des particuliers de votre cabinet et compléter les colonnes suivantes

		Veuillez joindre une copie de votre contrat d'agence avec vos trois principaux assureurs				
		Assureur n^{o} 1	Assureur n^{o} 2	Assureur n^{o} 3	Assureur n^{o} 4	Assureur n^{o} 5
Question	Nom de l'assureur					
1	Primes souscrites en assurance des particuliers	$	$	$	$	$
2	Afin de satisfaire vos ententes avec l'assureur (ex.: taux de commission, conditions d'un prêt, etc.), avez-vous un volume d'affaires minimum exigé?	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$
		Si oui, fournir les explications sur l'annexe				
3	Avez-vous transféré un volume d'affaires auprès de cet assureur au cours des 5 dernières années?	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%
		Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les compensations reçues				
4	Commission de base payée en assurance des particuliers	%	%	%	%	%

5	Est-ce que les commissions de base varient en fonction d'un volume d'affaires?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, fournir les détails sur l'annexe				
6	Avez-vous reçu des commissions de contingence?	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$
		Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les conditions nécessaires à l'obtention des commissions de contingence				
7	Avez-vous reçu d'autres formes de rémunération (ex.: entente de service, etc.)?	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$
		Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les conditions nécessaires à l'obtention de cette rémunération				
8	Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur détient des actions dans votre cabinet?	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____
9	Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur contrôle une partie du droit de vote dans votre cabinet?	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____
10	Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur agit comme administrateur de votre cabinet?	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____
11	Est-ce que l'assureur a consenti un prêt à votre cabinet?	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$
		Si oui, veuillez expliquer sur l'annexe les conditions du prêt et joindre une copie du contrat de prêt				

12	Est-ce que l'assureur possède, de façon directe ou indirecte, un droit de premier refus dans votre cabinet (contrats d'agence, prêts, etc.)?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez préciser sur la feuille annexe				
13	Avez-vous une politique de divulgation concernant tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans votre cabinet?	oui ___ non ___ N/A___	oui ___ non ___ N/A___	oui ___ non ___ N/A___	oui ___ non ___ N/A___	oui ___ non ___ N/A___
		Si oui, veuillez joindre au présent questionnaire une copie de cette politique				
		Si non, veuillez indiquer sur l'annexe comment votre cabinet procède à la divulgation aux consommateurs de tout intérêt direct ou indirect que détient un assureur dans votre cabinet				
14	Est-ce que le renouvellement des polices d'assurance est fait directement par l'assureur?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si non, veuillez expliquer sur l'annexe votre intervention dans le processus				
15	Est-ce que l'assureur s'occupe de la perception des primes pour ses polices souscrites auprès de votre cabinet?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
16	Est-ce que l'assureur permet d'utiliser une marge discrétionnaire au niveau de la tarification (augmenter ou réduire le montant de la prime)?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez préciser sur l'annexe				

17	Est-ce que des fonctions administratives sont déléguées au cabinet? (ex.: sélection de risques, gestion des réclamations)	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez détailler sur l'annexe les fonctions ainsi que les compensations reçues				
18	Est-ce que l'assureur finance des publicités du cabinet? (coop)	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total
		Si oui, préciser le pourcentage des publicités payées versus le budget total de publicité de votre cabinet				
19	Est-ce que l'assureur supporte le cabinet dans sa sollicitation de clientèle (publipostage, etc.)?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez préciser sur l'annexe				
20	Est-ce que l'assureur paie en partie ou en totalité une assurance de responsabilité professionnelle pour le cabinet?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
21	Est-ce que l'assurance de responsabilité professionnelle est souscrite auprès de cet assureur?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
22	Est-ce que l'assureur offre directement ou indirectement des avantages (monétaires ou non) aux employés du cabinet?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez préciser sur l'annexe				

23	Est-ce que l'assureur offre d'autres services financiers aux clients de votre cabinet (assurance-vie, épargne, etc.)?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez détailler sur l'annexe la rémunération reçue lors de la vente d'un de ces autres services				
24	Si vous avez répondu oui à la question 23, est-ce que les clients sont sollicités par votre cabinet ou par l'assureur?	notre cabinet____ l'assureur____	notre cabinet____ l'assureur____	notre cabinet____ l'assureur____	notre cabinet____ l'assureur____	notre cabinet____ l'assureur____
25	Si vous avez répondu oui à la question 23, est-ce que ces autres services financiers sont offerts par l'entremise d'un représentant de votre cabinet ou d'un représentant de l'assureur?	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____
26	Si votre cabinet est multidisciplinaire, quel est le pourcentage d'affaires en assurance de dommages comparativement aux autres disciplines?	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%

Assurance de dommages - assurance des entreprises

Pour l'année 2003, veuillez lister en ordre d'importance, selon le volume de primes souscrites, les 5 plus importants assureurs en assurance des entreprises de votre cabinet et compléter les colonnes suivantes

		Veuillez joindre une copie de votre contrat d'agence avec vos trois principaux assureurs				
		Assureur n^{o} 1	Assureur n^{o} 2	Assureur n^{o} 3	Assureur n^{o} 4	Assureur n^{o} 5
Question	Nom de l'assureur					
1	Primes souscrites en assurance des entreprises	$	$	$	$	$
2	Afin de satisfaire vos ententes avec l'assureur (ex.: taux de commission, conditions d'un prêt, etc.), avez-vous un volume d'affaires minimum exigé?	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$	oui ___ non ___ % du volume _____% et/ou montant de prime _____$
		Si oui, fournir les explications sur l'annexe				
3	Avez-vous transféré un volume d'affaires auprès de cet assureur au cours des 5 dernières années?	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%	oui ___ non ___ montant des primes transférées _____$ et/ou % de votre volume d'affaires au moment du transfert _____%
		Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les compensations reçues				
4	Commission de base payée en assurance des entreprises	%	%	%	%	%

5	Est-ce que les commissions de base varient en fonction d'un volume d'affaires?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, fournir les détails sur l'annexe				
6	Avez-vous reçu des commissions de contingence?	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$
		Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les conditions nécessaires à l'obtention des commissions de contingence				
7	Avez-vous reçu d'autres formes de rémunération (ex.: entente de service, etc.)?	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$	oui ___ non ___ montant _____$
		Si oui, veuillez indiquer sur l'annexe les conditions nécessaires à l'obtention de cette rémunération				
8	Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur détient des actions dans votre cabinet?	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____
9	Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur contrôle une partie du droit de vote dans votre cabinet?	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____
10	Est-ce que l'assureur, un de ses dirigeants ou un des employés de l'assureur agit comme administrateur de votre cabinet?	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____	oui ___ non ___ _____% précisez qui _____
11	Est-ce que l'assureur a consenti un prêt à votre cabinet?	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$	oui ___ non ___ montant original du prêt _____$
		Si oui, veuillez expliquer sur l'annexe les conditions du prêt et joindre une copie du contrat de prêt				

12	Est-ce que l'assureur possède, de façon directe ou indirecte, un droit de premier refus dans votre cabinet (contrats d'agence, prêts, etc.)?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez préciser sur la feuille annexe				
13	Avez-vous une politique de divulgation concernant tout intérêt direct ou indirect qu'un assureur détient dans votre cabinet?	oui ___ non ___ N/A___	oui ___ non ___ N/A___	oui ___ non ___ N/A___	oui ___ non ___ N/A___	oui ___ non ___ N/A___
		Si oui, veuillez joindre au présent questionnaire une copie de cette politique				
		Si non, veuillez indiquer sur l'annexe comment votre cabinet procède à la divulgation aux consommateurs de tout intérêt direct ou indirect que détient un assureur dans votre cabinet				
14	Est-ce que le renouvellement des polices d'assurance est fait directement par l'assureur?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si non, veuillez expliquer sur l'annexe votre intervention dans le processus				
15	Est-ce que l'assureur s'occupe de la perception des primes pour ses polices souscrites auprès de votre cabinet?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
16	Est-ce que l'assureur permet d'utiliser une marge discrétionnaire au niveau de la tarification (augmenter ou réduire le montant de la prime)?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez préciser sur l'annexe				

17	Est-ce que des fonctions administratives sont déléguées au cabinet? (ex.: sélection de risques, gestion des réclamations)	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez détailler sur l'annexe les fonctions ainsi que les compensations reçues				
18	Est-ce que l'assureur finance des publicités du cabinet? (coop)	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total	oui ___ non ___ ____% versus le budget de publicité total
		Si oui, préciser le pourcentage des publicités payées versus le budget total de publicité de votre cabinet				
19	Est-ce que l'assureur supporte le cabinet dans sa sollicitation de clientèle (publipostage, etc.)?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez préciser sur l'annexe				
20	Est-ce que l'assureur paie en partie ou en totalité une assurance de responsabilité professionnelle pour le cabinet?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
21	Est-ce que l'assurance de responsabilité professionnelle est souscrite auprès de cet assureur?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
22	Est-ce que l'assureur offre directement ou indirectement des avantages (monétaires ou non) aux employés du cabinet?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez préciser sur l'annexe				

23	Est-ce que l'assureur offre d'autres services financiers aux clients de votre cabinet (assurance-vie, épargne, etc.)?	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___	oui ___ non ___
		Si oui, veuillez détailler sur l'annexe la rémunération reçue lors de la vente d'un de ces autres services				
24	Si vous avez répondu oui à la question 23, est-ce que les clients sont sollicités par votre cabinet ou par l'assureur?	notre cabinet____ l'assureur____	notre cabinet____ l'assureur____	notre cabinet____ l'assureur____	notre cabinet____ l'assureur____	notre cabinet____ l'assureur____
25	Si vous avez répondu oui à la question 23, est-ce que ces autres services financiers sont offerts par l'entremise d'un représentant de votre cabinet ou d'un représentant de l'assureur?	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____	représentant de notre cabinet____ représentant de l'assureur____
26	Si votre cabinet est multidisciplinaire, quel est le pourcentage d'affaires en assurance de dommages comparativement aux autres disciplines?	_____%	_____%	_____%	_____%	_____%

Annexe

Assureur n^{o} _____ **Nom de l'assureur :_____**

APPENDIX III
QUESTIONNAIRES AIMED AT INSURERS (IN FRENCH ONLY)

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

Dénomination de la société :_____

Nom de la personne ressource: _____

Téléphone : _____

Télécopieur : _____

Courriel: _____

Attestation

J'ai connaissance de l'information fournie dans le présent questionnaire d'évaluation, laquelle donne une image fidèle des politiques par la société à la date de signature du présent questionnaire.

Signature du dirigeant: **Date:**_____

Nom du dirigeant:_____
(en caractères d'imprimerie)

Titre:_____

Vous pouvez le cas échéant, demander que la confidentialité de l'information commerciale ou financière fournie dans une réponse soit préservée.

N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance a élaboré ce questionnaire d'évaluation des pratiques commerciales en vue d'obtenir des assureurs de l'information sur leurs relations avec les courtiers, agents et autres intermédiaires au Canada.

Dans un souci d'efficacité, les organismes de réglementation du Québec et de l'Ontario se sont entendus avec les autres organismes pour demander le questionnaire au nom de l'ensemble des organismes de réglementation canadiens. C'est ainsi que l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) requiert que les assureurs à charte québécoise et les assureurs d'autres chartes qui sont domiciliés au Québec, lui fournissent directement les réponses au questionnaire alors que la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) gère l'envoi des questionnaires et les réponses qui seront fournies par les autres assureurs faisant affaire au Canada. **L'Autorité et la CSFO partageront ensuite l'information pertinente avec les organismes de réglementation concernés**.

Les organismes de réglementation requièrent l'information contenue dans ce questionnaire en vertu des dispositions législatives applicables dans leur province et territoire respectif ; ces dispositions sont indiquées à la page 4. Plus particulièrement, l'Autorité exige cette information en vertu de son pouvoir d'inspection. Le présent questionnaire **doit** être rempli et remis à l'Autorité **au plus tard le 22 novembre 2004.**

Les assureurs sont tenus de remplir le questionnaire. Il vise à recueillir des renseignements sur les pratiques en vigueur à la date à laquelle il est signé, et non sur les pratiques antérieures, sauf dans les cas de transactions non encore réglées. Les réponses doivent porter sur les activités dans l'ensemble du pays. Les réponses qui diffèrent selon les provinces et les territoires ou entre les catégories d'assurances des particuliers et les catégories commerciales doivent être expliquées.

La première étape de l'analyse consiste à acquérir une compréhension globale de l'environnement et des contrôles relatifs à la rémunération des intermédiaires, des liens financiers entre ces derniers et les assureurs, ainsi que des pratiques en matière de soumissions. Une fois les réponses reçues, les résultats seront analysés et les éléments clés, circonscrits pour analyse approfondie éventuelle.

Les organismes de réglementation sont conscients du caractère sensible et confidentiel des renseignements fournis par les assureurs. Cette information sera donc traitée de façon confidentielle conformément à la législation en vigueur et spécifique à chaque province et territoire.

Il est possible de remplir un seul questionnaire lorsque les réponses s'appliquent à toutes les sociétés d'un même groupe, pour autant que la dénomination de chacune de ces sociétés soit précisée.

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

Veuillez retirer des spécimens de documents à fournir les renseignements nominatifs sur les intermédiaires concernés, et faire renvoi aux documents ou aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.

Le terme « société » s'entend de la société qui est tenue de remplir le questionnaire..

Le terme « intermédiaire » s'entend de toute personne (physique ou morale) vendant des polices d'assurance de la société et exclut les personnes physiques qui ne s'occupent que du traitement des transactions.

Le terme "personnes liées" s'entend de toute personne qui détient au total plus de 10 % des actions avec droit de vote d'une autre personne ou qui peut exercer, directement ou indirectement, une emprise, un contrôle conjoint ou une influence importante sur celle-ci. Deux personnes sont reliées si elles font l'objet d'un contrôle commun ou conjoint. Le terme englobe également les dirigeants et les membres de leur famille immédiate.

Pour tout renseignement complémentaire sur le questionnaire, veuillez vous adresser aux personnes suivantes:

Jean Côté, par téléphone au (418) 525-0558 ext..4571 ou par courriel à jean.cote@lautorite.qc.ca, ou Denis Poulin, par téléphone au (418) 252-0558 ext.4587 ou par courriel à denis.poulin@lautorite.qc.ca

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

Annexe
POUVOIR DE COLLECTE D'INFORMATION PAR LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

L'exposé complet des pouvoirs conférés par la loi aux organismes de réglementation en vue de la collecte d'information dépasse l'objet de la présente annexe. Le tableau ci-dessous indique les principales dispositions législatives autorisant la collecte d'information par territoire.

Territoire	**Loi**	**Disposition**
Canada	*Loi sur les sociétés d'assurances*, L.C. 1991, c. 47	art. 664
Ontario	*Loi sur les assurances*, L.R.O. 1990, c. I.8	art. 31
Alberta	*Insurance Act*, R.S.A. 2000, c. I-3	s. 50, s. 755, s 758
Colombie-Britanique	*Financial Institutions Act*, R.S.B.C. 1996, c. 14	s. 213
Manitoba	*Loi sur les assurances*, C.P.L.M. 2004, c. I-40	art. 17
Nouveau Brunswick	*Loi sur les assurances*, L.R.N.-B. 1973, c. I-12	art. 15
Terre-Neuve-et-Labrador	*Insurance Companies Act*, R.S.N.L. 1990, c. I-10	s. 75
Territoires du Nord-Ouest	*Insurance Act*, R.S.N.W.T. 1988, c. I-4	s. 263
Nunavut	*Insurance Act*, R.S.N.W.T. 1988, c. I-4	s. 263
Nouvelle-Écosse	*Insurance Act*, R.S.N.S. 1989, c. 231	s. 5
Île-du-Prince-Édouard	*Insurance Act*, R.S.P.E.I. 1974, c. I-15	s. 15
Québec	*Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32 *Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier*, L.R.Q. c. A-7.03	art. 10(3) et 317 art. 9 et 10
Saskatchewan	*The Saskatchewan Insurance Act*, S.S. 1978, c. S-26	s. 15
Yukon	*Insurance Act*, R.S.Y. 2002, c. 119	s. 14

N'oubliez pas de faire ressortir les différences entre les catégories d'assurances des particuliers et commerciales et selon les juridictions. Veuillez faire renvoi aux documents et aux commentaires dans la partie du questionnaire réservée aux commentaires.

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
A	**PERMIS**				
1	Cocher la case vis-à-vis des territoires où la société est autorisée à exercer des activités. ☐ Alberta ☐ Colombie-Britannique ☐ Île-du-Prince-Édouard ☐ Manitoba ☐ Nouveau-Brunswick ☐ Nouvelle-Écosse ☐ Nunavut ☐ Ontario ☐ Quebec ☐ Saskatchewan ☐ Terre-Neuve-et-Labrador ☐ Territoires du Nord-Ouest ☐ Yukon				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
B.	**RÉSEAUX DE DISTRIBUTION**				
1	Réseaux utilisés – cocher les cases pertinentes. ☐ Activités directes (p. ex., Internet, courrier) ☐ Courtiers ☐ Agents ☐ Personnel salarié ou à commission ☐ Gestionnaires de courtage d'assurance « MGA's »				% approximatif des Primes directes souscrites
2	Dans le cas où l'assureur a recours à des courtiers.: Comme mesure de la concentration, indiquer le pourcentage des primes directes souscrites par province ou territoire des dix courtiers les plus importants. ☐ Alberta ☐ Colombie-Britannique ☐ Île-du-Prince-Édouard ☐ Manitoba ☐ Nouveau-Brunswick ☐ Nouvelle-Écosse ☐ Nunavut ☐ Ontario ☐ Quebec ☐ Saskatchewan ☐ Terre-Neuve-et-Labrador ☐ Territoires du Nord-Ouest ☐ Yukon				% approximatif des Primes directes souscrites _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
C	**CONTRATS**				
1	La société utilise-t-elle des contrats types pour les agents et courtiers (intermédiaires)? Dans l'affirmative, fournir un exemplaire représentatif et une description des clauses susceptibles de différer de celles du contrat type. Dans la négative, fournir un exemplaire des contrats conclus entre la société et les dix courtiers les plus importants.				
2	Les contrats conclus par la société stipulent-ils que les ventes des intermédiaires doivent être composées dans une proportion déterminée de produits de la société? Dans l'affirmative, préciser.				
3	Le barème de rémunération varie-t-il en fonction du volume des ventes? Dans l'affirmative, préciser.				
4	La rémunération relative aux transferts de portefeuilles effectués par les courtiers est-elle calculée directement de façon à indemniser le courtier des frais supplémentaires engagés? (Autrement dit, existe-t-il un incitatif aux transferts de portefeuilles?) Fournir des précisions au sujet des arrangements sur la rémunération relative aux transferts de portefeuilles.				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N^{o}	**Question**	**Oui**	**Non**	**s.o.**	**Commentaires**
5	La société confie-t-elle certaines fonctions en impartition à des intermédiaires (par exemple, les souscriptions, le règlement des sinistres)? Dans l'affirmative, fournir des précisions sur le mode de rémunération des intermédiaires pour ces services**.**				
6	La société a-t-elle conclu des « contrats de commercialisation »? Les contrats de commercialisation procurent aux intermédiaires une rémunération additionnelle pour les services rendus qui n'est pas calculée directement en fonction des frais engagés (sous la forme d'un taux de commission, par exemple). Dans l'affirmative, fournir le détail de ces contrats.				
7	La société prévoit-elle dans ses contrats une clause de « premier refus » stipulant qu'elle a la possibilité ou le droit de refuser ou d'accepter la proposition avant les autres ? Dans l'affirmative fournir le détail de ces clauses.				
8	La société effectue-t-elle certaines fonctions pour des intermédiaires qui ne sont habituellement pas effectuées par les assureurs (par exemple, facturation directe, etc.)? Dans l'affirmative, fournir des précisions**.**				
D	**RÉMUNÉRATION**				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
	Cette question inclut tous les types de rémunération versée aux intermédiaires, y compris les sommes payées directement au personnel ou aux courtiers au service de l'intermédiaire. Cocher toutes les cases pertinentes et fournir le détail de ces arrangements. <u>Type de rémunération</u> ☐ Commissions ☐ Commissions indirectes (« overrides ») ☐ Commissions conditionnelles ☐ Bonis ☐ Participation aux bénéfices ☐ Contrats de commercialisation (« market service agreements ») ☐ Publicité ☐ Comptes de dépenses ☐ Avantages en nature ☐ Programmes d'encouragement à la vente ☐ Facturation directe ou envoi direct du contrat d'assurance ☐ Autre rémunération				
1	**COMMISSION** La société dispose-t-elle d'un barème de commissions standard? Dans l'affirmative, en fournir le détail ainsi qu'une description de tout écart par rapport à ce barème.				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
2	a) La société verse-t-elle aux intermédiaires des commissions sur le bénéfice réalisé? b) La société verse-t-elle des commissions conditionnelles qui ne sont pas fondées sur la réalisation d'un bénéfice? Dans l'affirmative, préciser. c) Les taux de commission contractuels varient-ils selon les incitatifs suivants? Cocher toutes les cases pertinentes. ☐ volume ☐ bénéfice ☐ croissance ☐ conservation de la clientèle ☐ autres Fournir des exemplaires des contrats, y compris les formules et les clauses susceptibles de varier.				
3	Les intermédiaires exigent-ils de la société une couverture d'assurance (par exemple, une assurance erreurs et omissions, une assurance responsabilité, une assurance commerciale, etc.) en retour de la vente de ses produits? Dans l'affirmative, préciser.				
4	La société communique-t-elle le montant de la rémunération, le barème de rémunération ou le mode de paiement des intermédiaires aux proposants? Dans l'affirmative, préciser.				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
E	**AUTRES ARRANGEMENTS FINANCIERS**				
1	La société, les dirigeants de la société ou une personne liée, sont-ils propriétaires d'actions ordinaires ou privilégiées d'un intermédiaire ou d'une société de portefeuille d'un intermédiaire? Dans l'affirmative, fournir la liste des agents et courtiers dans lesquels elle détient une participation et le pourcentage des actions détenues.				
2	a) La société a-t-elle consenti des prêts à des intermédiaires, ou à des personnes physiques qui sont des courtiers ou agents au service d'un intermédiaire ou propriétaires d'un intermédiaire? b) Dans l'affirmative, ces intermédiaires ou ces personnes physiques sont-ils tenus de générer un volume d'affaires déterminé pour la société? c) Dans l'affirmative, décrire l'objet de ces prêts, et donner la liste de tous les intermédiaires ayant contracté un prêt supérieur à 50 000 $. d) La société consent-elle des prêts aux courtiers selon un contrat type ? Dans l'affirmative, fournir un exemple et une description des clauses susceptibles de différer du contrat type. Dans la négative, fournir un exemplaire des dix principaux contrats de prêt conclu avec les intermédiaires.				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
3	Certains intermédiaires (y compris les administrateurs et dirigeants) détiennent-ils une participation dans la société ou dans une société du même groupe? (Il n'est pas obligatoire d'indiquer les placements dans des actions ou d'autres titres d'une société dont les titres sont cotés en Bourse ou de leurs sociétés de portefeuille à moins que la société soit au courant de ces placements et qu'ils représentent au total plus de 10 p. cent du capital de la société en question.) Dans l'affirmative, préciser.				
4	Certains administrateurs ou cadres dirigeants d'un intermédiaire sont-ils également administrateurs ou cadres dirigeants de la société (y compris les sociétés du même groupe), ou l'inverse? Dans l'affirmative, préciser.				
5	Certains arrangements financiers conclus avec les intermédiaires ont-ils pour effet de les placer dans un rapport de dépendance financière, en ce sens que la cessation de l'arrangement pourrait se traduire par la fin de leurs activités? Dans l'affirmative, préciser.				
6	Existe-t-il d'autres arrangements financiers non mentionnés ailleurs, y compris des transactions avec le courtier ou son personnel plutôt qu'avec le cabinet de courtage, ou avec une personne reliée? Dans l'affirmative, préciser.				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
F	**SOUMISSIONS**				
1	Décrire les pratiques de la société en matière de soumissions.				
2	La société a-t-elle instauré des politiques faisant en sorte qu'aucune soumission non conforme à ses normes de souscription ne soit fournie (p. ex., participation au trucage des soumissions)? Par soumission non conforme, on entend, par exemple, les soumissions dissuasives ou les soumissions relatives à un risque que la société n'assure pas ou ne souhaite pas assurer. Dans l'affirmative, décrire les procédures de contrôle.				
3	La société applique-t-elle des normes de souscription ou des méthodes de calcul des primes différentes selon les intermédiaires ? (par exemple, escompte sur taux standards, etc.) ? Dans l'affirmative, préciser.				
G	**ÉLABORATION DE POLITIQUES ET DE PROCÉDURES**				
1	a) Existe-t-il des politiques et procédures écrites régissant la rémunération des intermédiaires? b) Dans l'affirmative, les politiques comportent-elles des directives quant au type de rémunération que doit verser l'assureur?				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N^{o}	**Question**	**Oui**	**Non**	**s.o.**	**Commentaires**
2	Ces politiques ont-elle été approuvées? Dans l'affirmative, cocher le plus haut niveau d'approbation obtenu. ☐ Haute direction ☐ Comité ☐ Conseil d'administration ☐ Autre (préciser)				
H 1	**CONTENU DES POLITIQUES** Les politiques prévoient-elles un environnement de contrôle faisant en sorte que la société et sa haute direction soient au courant de toutes les relations existant entre les intermédiaires et le personnel (c.-à-d. que toute entente spéciale conclue avec des intermédiaires soit connue de la haute direction)?				
2	Les politiques énoncent-elles un processus de surveillance grâce auquel la société est au courant de la totalité de la rémunération versée aux intermédiaires et des arrangements financiers conclus avec eux?				
3	La société dispose-t-elle un code de déontologie visant expressément les conflits d'intérêts? Dans l'affirmative, préciser.				

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES PRATIQUES COMMERCIALES
RELATIONS AVEC LES COURTIERS, AGENTS ET AUTRES INTERMÉDIAIRES

N°	Question	Oui	Non	s.o.	Commentaires
I	**SURVEILLANCE ET RAPPORT À LA DIRECTION**				
1	Existe-t-il un mécanisme de surveillance visant à assurer le respect des politiques? Dans l'affirmative, qui est responsable de son application? Fonction _____				
2	Les constatations font-elles l'objet de rapports? Dans l'affirmative, à qui sont-ils adressés? Indiquer le niveau le plus élevé auquel ils sont adressés en cochant la case appropriée. ☐ Haute direction ☐ Comité ☐ Conseil d'administration ☐ Autre (préciser)				
J	**COMMENTAIRES**				
1	La société envisage-t-elle d'apporter des changements importants aux politiques ou pratiques relatives à certains aspects abordés dans ce questionnaire? Dans l'affirmative, les décrire brièvement.				