

A : Autorité des marchés financiers

De : Marie-Pier Leclerc, directrice générale | Duclos assurances Inc.

Objet : Consultation sur le projet de règlement sur le courtage en assurance de dommages

Madame, Monsieur,

Faisant suite à votre demande de consultation, je pense pertinent de vous donner quelques précisions quant au cabinet de Duclos assurances avant de vous exprimer mon opinion.

Duclos assurances est une entreprise qui existe depuis 1931 et a fait l'objet de transfert de génération en génération. Le siège social a pignon sur rue à Asbestos auquel s'ajoute une succursale à Sherbrooke. Au 31 décembre 2019, le volume en primes évalué devrait se situer à environ 21 millions. La compagnie peut compter sur les services professionnels de 41 employés dont 31 sont certifiés.

Il me semble important de vous faire part de la réalité de notre cabinet ainsi que ma position endossée par la présidence de Duclos Assurances concernant les enjeux suivants : La divulgation et l'agence hybride.

Le point traitant de la divulgation ne m'apparaît pas cohérent quant au mandat initial du courtier qui est de bien conseiller le client selon ses besoins. D'après votre projet, avant même d'écouter le client, le courtier devra informer son client de statistiques dont il n'a probablement aucun intérêt. Je suis parfaitement en accord de favoriser la transparence pour le consommateur et c'est pourquoi selon moi la divulgation obligatoire déjà présente concernant la concentration en assurance des particuliers ainsi que les liens financiers, s'il y a lieu, sont amplement suffisants. Le client d'aujourd'hui ne veut pas et n'a pas de temps pour magasiner ses assurances et n'est nullement intéressé à connaître le pourcentage de volume que le cabinet possède avec ses partenaires. Je porte à votre attention que j'ai déjà réalisé un bref sondage quant à l'importance de cette information dans mon environnement.

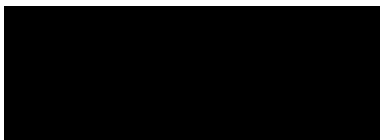
Le résultat est unanime. Ce à quoi s'attend le client, c'est le meilleur produit au meilleur prix sinon le client retourne à la case départ et part à la recherche de soumissions. Le courtier se doit d'avoir une possibilité de comparables pour bien conseiller son client et pour continuer d'être pro-actif, il nous faut pouvoir compter sur plusieurs partenaires. Cependant, si le client requiert cette information en faisant la demande, je n'ai aucun problème à y répondre positivement mais je vous confirme que cette question n'a jamais été posée jusqu'à ce jour.

De plus, cette nouvelle procédure de divulgation ajoute un volet supplémentaire aux responsabilités que les courtiers ont déjà à gérer considérant toutes les procédures internes et les autres tâches connexes mises sur pied pour le meilleur intérêt du client. Il serait d'ailleurs facile de démontrer que le client choisit un courtier pour ses compétences, son service après-vente et sa latitude dans ses choix d'assureurs.

Concernant les agences hybrides, nous avons déjà trois partenaires d'affaires en assurance des particuliers et de plus, nous sommes membre d'une bannière. À court et moyen terme Duclos Assurances n'envisage pas devenir une agence hybride mais personne ne connaît l'avenir. Je persiste à penser que la latitude du courtier de proposer diverses options au client demeure une formule gagnante et répond plus adéquatement aux attentes de ce dernier et de ce qu'il attend d'un courtier. Cependant, si des cabinets souhaitent devenir une agence en assurance des particuliers et offrir un seul assureur, je n'y vois pas d'inconvénient. Je considère que laisser le choix à chaque cabinet de gérer selon sa conviction pour le meilleur service à sa clientèle est de loin la meilleure solution.

Soyez assurés, Madame, Monsieur que je demeure disponible pour toutes informations supplémentaires que vous jugerez nécessaires à votre prise de décision.

Meilleures salutations,



Marie-Pier Leclerc

Directrice générale

Courtier en assurance de dommages

Cabinet d'assurance et Services Financiers

T.:800 567-6102 poste 230 F.:877 879-7819

Asbestos|Sherbrooke