



TREMBLAY

Assurance 5000

ASSURANCE

Cabinet de services financiers

Tremblay Assurance Ltée et Assurance 5000 Inc.
Région Saguenay-Lac-St-Jean
61 employés dont 49 certifiés
8 Succursales
Volume d'affaire \$ 47, 000,000

Bonjour,

Suite à la séance d'information dont j'ai assisté le 5 septembre dernier concernant les règlements, qui vont compléter les dispositions législatives adoptées l'an dernier dans le projet de loi 150.

Dans les règlements je comprends bien les objectifs visés par la loi, soient de rendre plus clair pour le consommateur, le rôle du courtier, de favoriser la transparence pour le consommateur tout en essayant de minimiser les impacts pour nous les courtiers et les cabinets de courtage afin d'assurer la pérennité de nos entreprises.

On peut qualifier que les changements dans la loi, en ce qui concerne notre industrie et un défi de taille pour l'autorité des marchés financiers, qui, à ce jour avance bien, quoique plusieurs questions demeurent sans réponse pour moi et mon cabinet.

Voici donc mes interrogations

Parlons de l'agence hybride

Ce modèle d'affaire devient pour certains cabinets et pour l'avenir une option supplémentaire intéressant dans le temps, mais certain élément devrait être retravaillé.

- Dans une agence hybride le fait de réduire le pouvoir d'un courtier en assurances des entreprises ne fait plus de lui un courtier à part entière, car il ne pourra plus informer et conseiller son client lorsqu'il s'agira de sa maison, de son auto, vtt, motoneige, caravane. Selon moi ça n'a aucun sens dans les opérations courantes d'un courtier et d'un cabinet pour

répondre au besoin du consommateur. Il faut absolument trouver un moyen d'autoriser le courtier en assurance des entreprises à répondre à tous les besoins de son client.

- Autre volet à considérer, si je dois changer mon modèle d'affaire en agence hybride par le fait que je ne respecte pas les critères de cabinet de courtage le 13 décembre 2019, plusieurs clients seront perdants car ils possèdent autre chose qu'une maison ou auto, on parle de VTT, Caravane, motoneige actuellement des marchés spécialisés sont disponibles pour nos clients. Le fait de devenir une agence hybride en assurance des particuliers avec un contrat d'exclusivité je ne pourrai plus offrir à mon client les produits spécialisés selon ses besoins à moins de lui dire d'aller chez un de mes concurrents... je ne peux plus servir mon client correctement, par le fait même je vais subir une perte financière, réduire mes opérations, choses qui ne sont pas favorables pour notre avenir. De plus il faut se poser la question: Que gagne le client (consommateur) dans ça ?

Pour ce qui est du cabinet de courtage

- Pour un consommateur est-il vraiment nécessaire qu'il lui soit dévoilé le nom des **3 assureurs principaux avec qui je fais affaire et de plus le % de chacun**. Cette exigence allonge considérablement le temps d'une transaction de plus la majorité des consommateurs ne font pas la différence entre agent et courtier malgré tous les efforts qui sont mis pour l'informer. Cette exigence n'est pas équitable pour nous, professionnel quand on regarde les autres cadres professionnels (avocat, notaire...) rien dans ce sens ne leur a été exigé.... Je comprends qu'ici on veut parler de transparence, ne serait-il pas suffisant de mentionner au consommateur qu'on respecte les règlements applicables à un cabinet ou un courtier. L'AMF n'est pas là pour faire respecter celles-ci et protéger le consommateur ? La mention de lien financier et de la concentration comme actuellement ne serait-il pas suffisant ?
- Pour la partie **d'être en mesure** de faire 3 offres au client lors de nouvelles affaires ou de la vérification du marché au renouvellement. Il devrait avoir un allègement et des précisions sur "annoté le dossier" et du terme "être en mesure" qui sont des termes large et à possibilité d'interprétation. L'application sur ces points devront être précisée dans les règlements.
- Autres éléments pour le cabinet qui n'a pas le volume nécessaire pour obtenir l'offre de 3 assureurs généralistes, cet élément devrait être suffisant pour respecter la loi. Il ne devrait pas être considéré être en défaut.

- Il faut prendre aussi en considération la concentration des assureurs, nous avons de moins en moins de choix d'assureur, en plus des exigences minimums pour obtenir une entente. Des transferts de volume devront être fait au détriment des consommateurs je ne crois pas que ce soit le but visé.

Nous n'avons pas l'intention nous Tremblay Assurance Ltée de migrer vers le modèle d'agent. Notre mission chez Tremblay Assurance et Assurance 5000 est de continuer de servir nos clients comme cabinet de courtage. Pour ma part, je pratique depuis 40 ans, il a été toujours clair pour moi que mon rôle est d'être un conseiller, et le mandataire de mon client, et non d'offrir à mon client un prix. Mais plutôt lui offrir le meilleur produit et assureur pour ses besoins. Je n'ai jamais vendu un prix à un client, mais plus un service de conseil et une solidité financière des assureurs avec qui j'avais choisi de faire affaire, en raison de ses critères et non pas parce que les assureurs offraient les meilleurs prix. Le plus important pour moi et mon cabinet était que l'assureur soit là pour nos clients lors de réclamations, le critère premier que je recherchais pour nos clients était, avoir un service parmi les meilleurs de l'industrie. Pour le consommateur, il ne peut valider la qualité de l'assureur qu'il choisit, que lorsqu'il subit un sinistre, et non lorsqu'il achète un produit d'assurance, par contre nous, nous sommes en mesure de le conseiller sur ce point entre autres et bien d'autres éléments. Cela n'est pas nécessairement d'avoir plusieurs assureurs offrant les mêmes produits, mais plutôt de qualité et d'avoir de la diversité pour répondre aux besoins des consommateurs. C'est là, la différence première que nous avons versus un agent travaillant exclusivement pour un assureur.

Je considère que mon cabinet, est dans ma région, Un d'importance par contre actuellement nous ne rencontrons pas les exigences mentionnées et seront d'office obliger de modifier nos opérations. Le fait d'avoir à ajuster tous les éléments de la réglementation et ce, peu importe le modèle choisi, demandent un travail de préparation énorme. Que l'on parle des employés, des ententes avec nos partenaires, nos sites web, nos communications écrites nos structures et j'en oublie sûrement, m'amènent à conclure qu'un délai additionnel devrait être considéré avant de nous faire porter d'office le modèle **d'AGENCE**, lorsque j'ai le chapeau de **CABINET DE COURTAGE** et le titre de **Courtier d'Assurance** depuis 40 ans dans mon cœur et mon travail, que j'ai **choisi** de faire pour conseiller mes clients de façon le plus professionnel qu'il se doit, dans mon rôle de courtier.

Pour terminer, j'apprécie que vous ayez pris le soin et le temps de consulter les courtiers d'assurance. Et j'espère que ces consultations serviront à compléter une réglementation pas trop lourde pour les cabinets de Courtage et équitable pour tous.

Rachelle Maltais
Présidente directrice générale