

Divulgence de l'information sur la rémunération des conseillers en sécurité financière — 2017

La mission de Co-operators – offrir une sécurité financière aux Canadiens et à leurs collectivités – est entièrement axée sur nos clients. Notre objectif est de comprendre et d'anticiper vos besoins et de construire une longue relation avec vous.

Nous sommes convaincus que la perception et la compréhension que vous avez de l'assurance, des enjeux liés à ce secteur d'activité et de Co-operators, influent sur notre capacité de satisfaire vos besoins et attentes. C'est pourquoi nous tenons à divulguer l'information relative à la structure de rémunération et à toute entente financière que nos conseillers en sécurité financière pourraient avoir avec Co-operators.

Rémunération des conseillers en sécurité financière

La Compagnie d'assurance générale Co-operators (CAGC) souscrit la grande majorité de ses polices par l'entremise de son réseau de conseillers en sécurité financière exclusifs. Ceux-ci souscrivent des assurances uniquement pour Co-operators. Par conséquent, ils n'entrent pas en conflit d'intérêts lorsqu'ils émettent des recommandations en matière d'assurance.

La rémunération de nos conseillers en sécurité financière est incluse dans votre prime d'assurance. Un certain pourcentage de vos primes leur est versé annuellement pour l'apport d'affaires nouvelles, l'administration de votre compte et l'obtention de renouvellements subséquents. À titre d'information, nous avons indiqué ci-dessous les taux de commissions sur les assurances IARD versées à nos conseillers en sécurité financière :

Produit	Commission de base	Commission sur les bénéfices	Commission totale
Assurance automobile*	6,5 % ou 7,5 % ou 8,5 %	0-1 % ou 0-2,5 %	6,5-7,5 % ou 7,5-10 % (8,5 % - 9,5 % Québec)
Assurance habitation	9 % ou 10 %	0-3 % ou 0-7 %	9-12 % ou 10-17 % (20 % - Affaires nouvelles)
Assurance entreprise	12 % ou 10 %	0-4,5 % ou 0-12 %	12-16,5 % ou 10-22 %
Assurance agricole	10 %	0-4,5 % ou 0-10 %	10-14,5 % ou 10-20 %

*Remarques :

- > L'assurance automobile peut être offerte par la Facility Association (commission de 6 % ou 7 %) ou Échelon, Compagnie D'Assurances Générale (commission de 6 % ou 8,5 %) sur certains marchés lorsque les polices ne satisfont pas aux exigences de souscription de CAGC. Aucune commission sur les bénéfices n'est accordée pour ces polices.
- > En Saskatchewan, Co-operators offre une protection complémentaire à la police de base offerte par la compagnie d'assurance automobile dirigée par le gouvernement. La commission de base est de 8,5 % ou 9,5 % et la commission sur les bénéfices de 0-1,5 % ou 0-3 %. La commission totale varie de 8,5 à 10 % ou 9,5 à 12,5 %.
- > En Colombie-Britannique et au Manitoba, les commissions versées aux conseillers en sécurité financière sont basées sur les taux fixés par la société publique d'assurance automobile.
- > En Alberta, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et en Ontario, les conseillers touchent des frais de gestion de 6 à 8 % sur le total des primes en vigueur du pool d'assurances automobile.
- > Le taux de commission des conseillers pour les affaires que Federated traite auprès de tiers marchés se situe entre 2,5 % et 10 %. Ne s'applique pas aux conseillers en sécurité financière du Québec.
- > La commission sur les affaires placées directement auprès de Premier Group est de 10 à 13 %.
- > La commission sur les affaires placées directement auprès de Party Alcohol Liability est de 10 %.
- > La commission sur les affaires placées directement auprès de Reliance Glass est de 10 à 12,5 % (Colombie-Britannique seulement).
- > La commission sur les affaires placées directement auprès de Harlock Murray Underwriting est de 17 % (Atlantique seulement).
- > Les conseillers en sécurité financière stagiaires peuvent toucher un salaire de base et recevoir des commissions moindres que celles qui figurent dans le tableau ci-dessus, mais rien de plus élevé.

Note : L'expression « conseiller en sécurité financière » fait référence à « représentant » au Québec.

Commission sur les bénéfices

Le versement des commissions sur les bénéfices peut être fondé sur la rentabilité, la qualité du portefeuille d'un conseiller en sécurité financière donné, le volume de ventes d'assurance vie et la composition des activités commerciales. Ensemble, ces mesures contribuent à la solidité générale de notre société et permettent d'améliorer le service à la clientèle. Ces incitatifs ne sont pas garantis et sont fonction du rendement de l'agence.

Rémunération des représentants – Québec seulement

Le Québec dispose d'un réseau composé de représentants exclusifs, de directeurs de cabinet corporatif et d'employés certifiés pour vendre les produits d'assurance automobile, habitation et entreprise de Co-operators. Ils reçoivent un salaire de base, en plus d'un montant fixe ou d'un pourcentage (selon le type de produits) sur les nouvelles affaires engendrées. Les taux de commissions sont les suivants :

Produit	Montant fixe ou pourcentage	Produit	Montant fixe ou pourcentage
Assurance auto des particuliers	40\$ par véhicule	Assurance habitation	40\$ par police
Assurance auto des entreprises	10 %	Assurance entreprise	22 % à 25 %

Régime de propriété et prêts

Certains représentants sont des travailleurs indépendants qui ont conclu un accord de distribution exclusive avec Co operators. Ils sont entièrement responsables de tous les frais d'exploitation de leur cabinet. Co-operators n'a aucun droit de propriété sur les bureaux de ces représentants et n'a conclu aucun accord de financement majeur avec eux. Au Québec, il existe par ailleurs des directeurs de cabinet corporatif dont le personnel certifié distribue exclusivement les produits et les services financiers de Co-operators.

Questions

Si vous avez des questions à poser sur les renseignements ci-inclus ou dans le « Code des droits et responsabilités du consommateur » (voir au verso), veuillez communiquer avec votre conseiller en sécurité financière.

*Co-operators n'offre pas d'assurance automobile en Colombie-Britannique et au Manitoba. Assurance facultative offerte en Saskatchewan.

Habitation Automobile* Vie Placements Collective Entreprise Agricole Voyage



Code des droits et responsabilités du consommateur*

Les sociétés d'assurance, de même que les courtiers et conseillers en sécurité financière qui font souscrire des polices d'assurance habitation, automobile et entreprise, sont résolus à protéger vos droits lorsque vous magasinez une assurance ou lorsque vous présentez une réclamation par suite d'un sinistre. Vous avez notamment le droit à une information complète, à un traitement équitable, à un règlement diligent de vos plaintes et à la protection des renseignements personnels qui vous concernent.

Ces droits sont enchâssés dans le contrat conclu entre vous et votre assureur ainsi que dans les lois sur les assurances de votre province. Cependant, les droits s'accompagnent de responsabilités. On s'attend par exemple à ce que vous fournissiez des renseignements complets et exacts à votre assureur. D'autres responsabilités importantes sont décrites dans votre police. Les assureurs et leurs réseaux de distribution ainsi que les gouvernements ont également d'importants rôles à jouer au chapitre de la protection de vos droits.

Droit d'être informé

Vous pouvez vous attendre à recevoir des renseignements clairs sur votre police, votre protection et le processus de règlement des réclamations. Vous avez le droit à des explications faciles à comprendre sur le fonctionnement de l'assurance et la façon dont elle répondra à vos besoins. Vous avez également le droit de savoir quels sont les faits pertinents sur lesquels les assureurs se fondent pour calculer les tarifs.

Vous avez le droit de demander qui verse la rémunération à votre courtier ou conseiller en sécurité financière pour la souscription de votre assurance. Votre courtier ou conseiller en sécurité financière vous fournira les renseignements sur la façon dont il est rémunéré, par qui et sous quelles formes. Les sociétés d'assurance divulgueront les ententes de rémunération conclues avec leurs réseaux de distribution. Les courtiers et les conseillers en sécurité financière doivent fournir les renseignements concernant la propriété, le financement et autres faits pertinents.

Responsabilité de poser des questions et de fournir des renseignements

Pour protéger votre droit à la souscription d'une assurance appropriée à tarif concurrentiel, vous devez poser des questions sur votre police afin de comprendre la protection qu'elle vous procure tout autant que les obligations qu'elle vous impose. Vous pouvez obtenir des renseignements par l'intermédiaire de brochures et de sites Web, de même que dans le cadre de rencontres en personne avec votre courtier ou conseiller en sécurité financière. Vous êtes libre d'explorer le marché pour vous constituer la combinaison d'assurances et de services qui répond le mieux à vos besoins.

Pour assurer le maintien de votre protection contre tout sinistre, vous devez informer sans délai votre société d'assurance ou votre courtier ou conseiller en sécurité financière de tout changement de votre situation.

Droit à un règlement des plaintes

Les sociétés d'assurance, leurs courtiers et leurs conseillers en sécurité financière s'imposent des normes élevées en matière de service à la clientèle. Si vous avez une plainte à formuler au sujet du service que vous avez reçu, vous avez le droit de recourir au processus de règlement des plaintes de votre société. Votre assureur, conseiller en sécurité financière ou courtier peut vous expliquer ce que vous devez faire pour que votre plainte soit entendue et traitée rapidement. Les conflits se rapportant à des questions de réclamation peuvent être soumis à l'examen indépendant du Service de conciliation en assurance de dommages (www.gio-scad.org) qui pourra transmettre la plainte à un médiateur indépendant.

Responsabilité de régler les conflits

Vous devez toujours vous engager de bonne foi dans le processus de règlement des plaintes, fournir les renseignements demandés dans les délais prescrits et demeurer réceptif aux recommandations formulées par des observateurs indépendants dans le cadre de ce processus.

Droit à un service professionnel

Vous avez le droit de traiter avec des professionnels de l'assurance qui se soumettent à des normes déontologiques rigoureuses, en agissant notamment avec honnêteté, intégrité, équité et savoir-faire. Les courtiers et conseillers en sécurité financière doivent témoigner d'une connaissance approfondie du produit, de ses garanties et de ses restrictions afin de vous offrir un service irréprochable.

Droit à la protection des renseignements personnels

Étant donné qu'il est important que vous divulguiez tous les renseignements dont l'assureur a besoin pour vous fournir la protection qui vous convient le mieux, vous avez le droit de savoir que les renseignements qui vous concernent seront utilisés uniquement aux fins décrites dans l'énoncé de protection des renseignements personnels mis à votre disposition par votre courtier ou conseiller en sécurité financière. Ces renseignements ne seront communiqués à autrui que dans la mesure où la loi en autorise la divulgation. Vous devez savoir que les assureurs sont assujettis aux lois canadiennes en matière de protection des renseignements personnels.

*Code des droits et responsabilités du consommateur publié par le Bureau d'assurance du Canada.

*Co-operators n'offre pas d'assurance automobile en Colombie-Britannique et au Manitoba. Assurance facultative offerte en Saskatchewan.