

Rapport annuel 2005



*Bureau du
défenseur du
consommateur en
matière d'assurances*



Consumer Advocate for Insurance.

Défenseur du consommateur en
matière d'assurances.

Le 19 septembre 2006

Honorable Président (e)
Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Édifice de l'Assemblée législative
C.P. 6000
Fredericton, N.-B.
E3B 5H1

Madame, Monsieur,

Conformément au paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, j'ai le plaisir de vous soumettre le premier rapport du défenseur du consommateur relativement aux activités du bureau pour l'année civile 2005. De plus, vous y trouverez un relevé du montant total mis à la charge des assureurs pour l'année financière se terminant le 31 mars 2005, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

Veillez agréer l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Ronald Godin
Défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick

TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION	2
2.	MANDAT DU DÉFENSEUR	4
3.	BUREAU DU DÉFENSEUR	6
4.	ACTIVITÉS DU BUREAU DU DÉFENSEUR.....	7
4.1	Lignes directrices des assureurs, courtiers et agents	7
4.2	Enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents	7
4.3	Demandes de renseignements	8
4.4	Programmes d'éducation.....	8
4.5	Autres tâches ou enquêtes	10
4.6	Commission des assurances du Nouveau-Brunswick	10
4.7	Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick	11
4.8	Autres activités.....	12
5.	DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR	13
5.1	Nombre de dossiers	14
5.2	Objet de la demande.....	14
5.3	Répartition des dossiers par types d'assurances.....	15
5.4	Origine des demandes	15
5.5	Répartition des dossiers par comtés	16
5.6	Résultat des interventions.....	16
6.	RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU	18
7.	OBSERVATIONS ET COMMENTAIRES	20
7.1	Réformes 2003 et 2004	20
7.2	Regard sur certaines plaintes.....	21
7.21	La déchéance de couverture.....	21
7.22	Le rabais de la première chance pour les nouveaux conducteurs	22
7.23	La police dite « sans superflu ».....	23
7.24	Premier accident responsable.....	23
7.25	La peur de soumettre une réclamation	24
7.26	Courtiers et agents.....	24
7.3	Situation de l'assurance automobile.....	25
7.4	Autres assurances	27
8.	CONCLUSION	29
Annexe A:	Exemplaire du dépliant	32
Annexe B:	Relevé des cotisations	33

1. INTRODUCTION

Le paragraphe 10 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule ce qui suit :

10 (1) Le défenseur doit faire rapport annuellement à l'Assemblée législative sur ce qui suit :

- a) les activités du bureau du défenseur pour l'année précédente;*
- b) le montant total mis à la charge des assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.*

Le moment est donc venu de vous présenter le premier rapport annuel du défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick. C'est avec une très grande fierté que je souligne cet événement historique. La création du poste de défenseur du consommateur en matière d'assurances a permis d'assurer aux consommateurs de produits d'assurances l'intervention d'un défenseur. Ce dernier a comme mandat la défense des intérêts des consommateurs, tout en surveillant les pratiques des assureurs, courtiers et agents afin que ceux-ci respectent les lois et règlements de cette province.

La première année a été consacrée en grande partie à la mise sur pied du bureau du défenseur du consommateur, à l'embauche et au perfectionnement des employés, à l'apprentissage de la terminologie, aux modalités de fonctionnement du marché des assurances au Nouveau-Brunswick ainsi qu'à la prestation des services. Il nous a été impératif d'effectuer une formation accélérée dans le domaine des assurances tout en répondant aux demandes des consommateurs faisant appel à nos services.

Il faut souligner que les consommateurs présentaient des besoins urgents au lendemain d'une crise qui avait profondément perturbée le secteur de l'assurance automobile. Nous nous permettons même de vous faire part de certaines observations, réflexions et autres commentaires sur la situation dans le monde des assurances, telle que perçue après seulement un an en poste.

La première année a été davantage une année d'observation, de prise de contact et d'accumulation d'information provenant du monde des assurances de même que de la part des consommateurs. Le bureau a constamment pris acte de tout ce qui se passait dans le domaine des assurances de même que ce que vivait les consommateurs aux prises avec diverses préoccupations et problématiques liées aux assurances. Au cours de cette première année, le défenseur du consommateur n'a pas été en mesure d'effectuer une analyse ou une critique en profondeur compte tenu du cumul d'information dont il devait sans cesse s'imprégner. Cette première année nous a cependant permis de faire un constat ainsi qu'un bilan de la situation dans le monde des assurances versus les besoins des consommateurs au Nouveau-Brunswick.

Nous n'avons pas la prétention de tout connaître de ce monde complexe que sont les assurances et de leur rapport avec les consommateurs. Ce premier rapport annuel reflète davantage les observations relevées, les informations accumulées, les commentaires des consommateurs de même qu'une analyse sommaire de la situation des assurances au Nouveau-Brunswick.

2. MANDAT DU DÉFENSEUR

La *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, chapitre C- 17.5 des Lois du Nouveau-Brunswick a été sanctionnée le 30 juin 2004 à la suite de la recommandation de l'Assemblée législative. Le défenseur du consommateur en matière d'assurances a été nommé le 21 décembre 2004, pour un mandat de 10 ans, débutant le 1^{er} janvier 2005.

Le paragraphe 7 (1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances* stipule que les fonctions du défenseur sont les suivantes :

7 (1) Le défenseur doit :

- a) passer en revue les lignes directrices et les pratiques de souscriptions des assureurs, des courtiers et des agents et faire rapport de toute pratique interdite de souscription au surintendant;*
- b) procéder à des enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents concernant ce qui suit :*
 - (i) les primes facturées pour les contrats d'assurances;*
 - (ii) la disponibilité des contrats d'assurances;*
- c) répondre aux demandes de renseignements concernant les assurances;*
- d) élaborer et diriger des programmes d'éducation concernant les assurances afin d'informer les consommateurs;*
- e) accomplir toute autre tâche ou enquête concernant les assurances ou l'industrie des assurances qui lui est prescrite par l'assemblée législative.*

Le paragraphe 7 (2) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick, établie en vertu de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs(...).*

Le paragraphe 7 (3) prévoit que *le défenseur peut comparaître devant la Commission des entreprises de service public dans le cadre d'audiences tenues en application de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs(...).*

3. BUREAU DU DÉFENSEUR

Les opérations du bureau du défenseur du consommateur ont débuté officiellement le 7 mars 2005. Le bureau est situé à Bathurst et il comprend quatre employés permanents.

Outre le défenseur du consommateur, les autres employés sont les suivants :

Pauline Lafortune : adjointe administrative

Sandra Godin : défenseur adjointe

Brian Teed : défenseur adjoint

Les trois adjoints sont toutes des personnes possédant une expérience de travail dans l'industrie des assurances. Les deux défenseurs adjoints ont respectivement quinze ans et trente ans d'expérience dans le domaine des assurances, à titre d'expert en sinistre. Il faut aussi souligner l'apport de Monsieur Jim Jessop, expert-conseil en matière d'assurance, qui a fait partie de notre équipe pendant les trois premiers mois d'opération de notre bureau. Nous avons grandement bénéficié de son expertise ainsi que de ses judicieux conseils pour bien démarrer le bureau afin d'être en mesure de répondre aux demandes des consommateurs dès le début de notre mandat.

4. ACTIVITÉS DU BUREAU DU DÉFENSEUR

4.1 Lignes directrices des assureurs, courtiers et agents

Nous avons effectué l'examen des politiques de souscriptions de toutes les compagnies d'assurance automobile opérant au Nouveau-Brunswick et nous n'avons pas décelé de pratiques interdites qui auraient pu faire l'objet de rapports au surintendant. Cette révision des critères de souscriptions des assureurs est un processus qui se poursuit et qui va s'intensifier avec le temps alors que nous acquerrons de plus en plus d'expérience et d'expertise en la matière. Nous voulons examiner des pratiques qui sans être « interdites », selon le sens de la loi, pourraient être considérées comme étant des politiques ou des pratiques injustes ou trompeuses dans le commerce de l'assurance.

4.2 Enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents

Nous avons procédé à de nombreuses enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents concernant les primes facturées pour les contrats d'assurances ainsi que sur la disponibilité des contrats d'assurances. Ces enquêtes répondaient aux demandes des consommateurs aux prises avec des difficultés au niveau des assurances. Les enquêtes pouvaient être sommaires ou plus élaborées selon la nature de la plainte, la demande d'aide, ainsi que le type d'assurance impliquée. Nous verrons un peu plus loin dans ce rapport le nombre, le genre de dossiers ainsi que les résultats obtenus relativement à ces enquêtes.

4.3 Demandes de renseignements

Après un an de service, nous constatons que notre bureau a fréquemment été sollicité par les consommateurs pour des demandes de renseignements concernant divers types d'assurances (automobile, habitation, vie, maladie, etc.). C'est sans doute le service que nous avons pu rendre de façon non seulement rapide et efficace, mais aussi avec une grande compétence. Nous avons toujours été en mesure de transmettre la bonne information aux consommateurs dans toutes les situations qui nous ont été soumises.

4.4 Programmes d'éducation

En ce qui a trait à la fonction d'éducation concernant les assurances, le bureau du défenseur a constamment informé les consommateurs, et a été très actif dans ce domaine malgré que nous n'étions qu'à nos débuts et qu'il y avait une grande demande pour des besoins ponctuels plus urgents et plus pressants à traiter dans l'immédiat. Il faut souligner que notre bureau débutait ses activités au lendemain de la crise dans l'industrie de l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick.

L'éducation du consommateur en matière d'assurances est une des fonctions qui est appelée à se développer davantage au cours des prochaines années même si nous en faisons une priorité depuis l'ouverture de notre bureau.

Vous trouverez ci après la liste des activités, publications, présentations et autres démarches effectuées en 2005 pour éduquer et informer les consommateurs.

Dépliants

20,000 dépliants (voir Annexe A) ont été distribués à travers la province par l'entremise des personnes, associations, groupes, entreprises ou institutions suivantes :

- L'Association des concessionnaires d'automobiles du N.-B.
- Service Nouveau-Brunswick (36 centres de services)
- L'Association du barreau canadien - N.-B.
- Les hôpitaux et cliniques médicales
- Les concessionnaires d'automobiles
- Les écoles de conduite automobile
- Les entreprises de débosselage
- Les entreprises de réparation de vitres d'automobile
- Les universités et collèges
- La Fédération des citoyen (ne)s ainé (e)s du N.-B.
- L'Association acadienne et francophone des ainé(e)s du N.-B.
- Les villes, villages et municipalités
- Les membres de l'Assemblée législative

Présentations

- NB Insurance Community Action Network	Fredericton, NB	2005-05-12
- Collision Associates	Miramichi, NB	2005-05-09
- Canadian Bar Association - NB	Fredericton, NB	2005-06-16
- La Fédération des citoyen(ne)s aîné(e)s du N.-B.	Shippagan, NB	2005-09-12
- Association du barreau canadien - N.-B.	Moncton, NB	2005-10-27
- Association du barreau canadien - N.-B.	Edmundston, NB	2005-11-03
- Université du 3ième âge de Caraquet	Caraquet, NB	2005-11-10
- Financial Management Institute - Fredericton	Fredericton, NB	2005-11-15
- Le Club de l'âge d'or de St-Isidore	St-Isidore, NB	2005-11-29
- Collision Associates	Edmunston, NB	2005-12-14

Médias

Il y a eu plusieurs entrevues et articles par l'entremise de divers médias de la province tels que : les journaux, la radio ainsi que la télévision portant sur le bureau du défenseur ainsi que sur des sujets d'intérêts se rapportant au domaine des assurances.

4.5 Autres tâches ou enquêtes

Au cours de l'année 2005, l'Assemblée législative n'a pas demandé au défenseur du consommateur, « *d'accomplir toute autre tâche ou enquête concernant les assurances ou l'industrie des assurances.* » Nous osons croire qu'il est évident que nous avons beaucoup de tâches à accomplir avec le mandat qui nous a déjà été confié. Nous demeurons toutefois à la disposition de cette Assemblée si elle juge appropriée de modifier ou d'ajouter des responsabilités à ce mandat selon son meilleur jugement ainsi que pour le bien des consommateurs.

4.6 Commission des assurances du Nouveau-Brunswick

Le défenseur est comparu devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick lors d'une audience publique à Saint-John les 27, 28 et 29 juin 2005. Les deux points en litige étaient les suivants :

1. « Quel serait le rendement approprié des capitaux propres pour les compagnies d'assurance automobile qui opèrent au Nouveau-Brunswick? »

2. « Les tarifs pour les entreprises gérées par la Facility Association devraient-ils inclure un recouvrement du coût du capital ? Dans l'affirmative, qu'est-ce qui serait considéré comme un taux de retour adéquat pour recouvrir ce coût du capital ? »

La présentation du défenseur du consommateur à l'égard du taux de rendement approprié était à l'effet qu'il ne devrait pas y avoir de taux de rendement fixe mais que si la Commission jugeait cela nécessaire, celui-ci ne devrait pas excéder le taux de 10%. La Commission a décidé de ne pas créer un taux fixe mais plutôt qu'elle examinerait le taux de rendement des capitaux lors de chaque demande des assureurs.

En ce qui concerne la question du recouvrement du coût du capital pour les entreprises gérées par la Facility Association, le défenseur du consommateur, lors de sa présentation, s'est opposé à cette demande. La Commission a effectivement décidé de refuser cette demande.

4.7 Commission des entreprises de service public du Nouveau-Brunswick

Le défenseur n'a pas eu à comparaître devant cette Commission en 2005.

4.8 Autres activités

Voici une liste de certaines rencontres effectuées par le défenseur avec des représentants, groupes, associations et autres personnes :

- L'Association des concessionnaires d'automobiles du N.-B.
- L'Association des courtiers d'assurances du N.-B.
- La Commission des assurances du N.-B.
- Le Bureau du surintendant des assurances du N.-B.
- George Jordan, Auto Insurance Consumer Advocate for Nova Scotia
- Le Bureau du commissaire aux langues officielles du N.-B.
- Le Bureau de l'ombudsman du N.-B.
- La Fédération des citoyen(ne)s aîné(e)s du N.-B.
- Le Bureau d'assurance du Canada

Le défenseur a aussi été membre du « Atlantic Task Force on Insurance Availability and Affordability ».

5. DOSSIERS TRAITÉS PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR

Le bureau du défenseur du consommateur a traité un nombre total de 1187 dossiers en 2005 et plus particulièrement entre le 7 mars 2005 et le 31 décembre 2005. C'est un nombre assez impressionnant en début de mandat compte tenu du peu de publicité ou de couverture médiatique entourant l'existence de notre bureau, les services offerts ainsi que nos coordonnées pour nous joindre.

Les demandes des consommateurs se rapportaient aux primes (42%), à de l'information générale (31,7%) ainsi qu'à des problèmes au niveau des réclamations suite à un sinistre ou une perte quelconque (24,3%).

Les demandes visaient principalement l'assurance automobile (81%) et en second lieu, l'assurance habitation (12,2%).

C'est surtout le public en tant que consommateurs qui a fait appel à nos services et la plus forte concentration de ces demandes nous est parvenue du comté de Gloucester (29,8%).

5.1 Nombre de dossiers

Nous avons traité plusieurs dossiers au cours de l'année 2005 et le tableau ci-après démontre que nous avons réussi à répondre aux besoins d'information, de consultation ou d'intervention dans tous les cas.

	#	(%)
Complétés	1185	99.8%
Actifs	1	0.1%
Réactivés	1	0.1%

5.2 Objet de la demande

Le tableau ci-dessous illustre les principales demandes d'information de la part des consommateurs ou de toutes autres personnes reliées au domaine des assurances.

	#	(%)
Prime	499	42.0%
Information	376	31.7%
Réclamation	289	24.3%
Autres	23	2.0%

5.3 Répartition des dossiers par types d'assurances

Le prochain tableau vous présente la répartition des dossiers par types d'assurances.

Comme vous pouvez le constater, l'assurance automobile se classe de loin parmi les dossiers les plus actifs.

	#	(%)
Assurance automobile	962	81.0%
Assurance des biens (habitation)	147	12.3%
Assurance accident et maladie	31	2.6%
Assurance vie	24	2.0%
Assurance responsabilité	15	1.3%
Assurance marine	2	0.2%
Assurance aviation	1	0.1%
Assurance crédit	1	0.1%
Assurance garantie	1	0.1%
Autres (non reliés à l'assurance)	3	0.3%

5.4 Origine des demandes

Nous avons reçu des demandes d'information de plusieurs catégories de personnes et le tableau suivant témoigne du grand intérêt du public (consommateurs) vis-à-vis notre bureau.

	#	(%)
Public	1123	94.6%
Courtier	19	1.6%
Assureur	17	1.4%
Agent	10	0.8%
Avocat	7	0.6%
Expert en sinistre	5	0.4%
Gouvernement	3	0.3%
Corporation	2	0.2%
Institution	1	0.1%

5.5 Répartition des dossiers par comtés

Nous avons compilé tous les dossiers par comtés et le tableau qui suit nous indique cette répartition. Nous pouvons constater que les besoins des consommateurs varient d'un comté à l'autre et que le nombre de dossiers traités n'est pas toujours proportionnel à l'ensemble de la population de ce comté.

	#	(%)
Gloucester	354	29.8%
Westmorland	169	14.2%
York	154	12.9%
St-John	122	10.3%
Madawaska	85	7.2%
Northumberland	64	5.4%
Restigouche	60	5.1%
Kings	36	3.0%
Carleton	34	2.9%
Kent	29	2.4%
Victoria	19	1.6%
Charlotte	15	1.3%
Queens	9	0.8%
Sunbury	9	0.8%
Albert	4	0.3%
Autres (hors province)	24	2.0%

5.6 Résultat des interventions

Au cours de l'année 2005 le bureau du défenseur du consommateur a traité trois grandes catégories de dossiers. Les résultats obtenus pour l'ensemble de ces dossiers sont présentés ci-dessous :

Demande d'information

Nous avons eu un taux de réussite de presque 100% compte tenu du fait que nous avons toujours été en mesure de donner ou d'obtenir l'information appropriée, de façon rapide et précise.

Demande d'aide pour des problèmes reliés à une réclamation

Notre taux de succès, dans la mesure où nous avons été capables d'aider le consommateur avec sa réclamation, est de l'ordre approximatif de 66%.

Plaintes ou demandes d'aide relatives aux primes

Le taux de succès se situe au niveau approximatif de 50% pour cette catégorie de dossiers. Il faut prendre en considération que les consommateurs faisant appel à nos services pour ce genre de problèmes sont souvent dans des situations personnelles précaires affectant les primes ou la disponibilité de leurs contrats d'assurances. Au tout début de notre mandat, une bonne partie de nos démarches visaient à retirer des consommateurs de la Facility Association. Ces derniers s'y étaient retrouvés en grande partie en raison des effets de la crise dans l'assurance automobile. Cette situation touchait davantage les conducteurs du nord de la province.

6. RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Le paragraphe 11(1) de la *Loi du défenseur du consommateur* stipule ce qui suit : « *Le défenseur doit chaque année, aussitôt que possible après la fin de chaque année financière, en se référant aux Comptes publics et en effectuant toutes enquêtes ou recherches complémentaires jugées nécessaires, déterminer et attester le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi pendant l'année financière précédente et le montant des dépenses ainsi déterminé et attesté par le défenseur est définitif pour toutes les fins du présent article.* »

Le paragraphe 11 (3) stipule ce qui suit : « *Le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi, déterminé et attesté ainsi qu'il est dit au paragraphe (1), est réparti entre les assureurs titulaires d'une licence (...).* »

Le montant total des dépenses a été réparti entre les assureurs, la quote-part de chaque assureur étant proportionnelle à ses recettes nettes au titre de toutes les catégories d'assurance par rapport à la masse totale des recettes nettes réalisées à ce titre par l'ensemble des assureurs.

Le montant total des dépenses engagées pour l'année financière se terminant le 31 mars 2005 s'élevait à 150,884.55\$. Cela couvrait essentiellement la mise sur pied du bureau entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2005. Ce montant a été réparti entre les assureurs par un

avis de cotisation émis à l'endroit de chaque compagnie. Le montant total a été récupéré auprès des assureurs en question.

Vous pourrez constater à l'annexe B, la répartition du montant total qui a été soumis aux assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

7. OBSERVATIONS ET COMMENTAIRES

7.1 Réformes 2003 et 2004

Dès le début de notre mandat, le bureau a été beaucoup sollicité pour de l'information concernant plusieurs aspects de la réforme de l'assurance automobile de 2003. Les grandes lignes de cette réforme sont reproduites ci-dessous :

- Un règlement, en vertu de la *Loi sur les assurances* déclarant que le montant total recouvrable à titre de dommages-intérêts pour perte non pécuniaire d'un plaignant pour toutes blessures personnelles mineures à la suite d'un accident particulier ne doit pas dépasser 2, 500\$.
- Un règlement, en vertu de la *Loi sur les assurances*, déclarant que certaines pratiques de souscriptions par les assureurs sont désormais interdites. C'est ainsi qu'il est interdit aux assureurs de refuser d'assurer une personne pour les motifs suivants :
 - Âge de la personne
 - Âge du véhicule
 - Les sinistres réglés antérieurement dans le cadre de la police et dont l'assuré n'était pas responsable
 - Défaut de paiement de la prime (30 jours)
 - Déchéance de la couverture (12 mois)
 - Le retrait d'un régime collectif d'assurance
 - Le fait qu'un autre assureur a refusé d'assurer la personne ou de renouveler sa police
 - Le fait que la personne est ou a été assurée par la Facility Association

En 2004, il y a eu plusieurs autres réformes dans le domaine de l'assurance automobile et notre bureau a été sollicité à maintes reprises par rapport à plusieurs de ces nouveaux éléments qui entraient en vigueur en 2005 :

- Le rabais de la première chance pour les nouveaux conducteurs;
- L'indemnisation directe pour les dommages matériels causés par des tiers;
- Une nouvelle police d'assurance automobile dite « sans superflu »;
- La création de la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick;
- La nomination du défenseur du consommateur en matière d'assurances ainsi que la création du bureau du défenseur du consommateur.

7.2 Regard sur certaines plaintes

Il y aurait sans doute lieu de jeter un regard sur certaines plaintes reliées au domaine de l'assurance automobile. Nous vous présentons ci-après six situations qui ont retenu notre attention de façon plus particulière lors de cette première année en fonction.

7.21 La déchéance de couverture

Malgré que la période de déchéance autorisée ait été prolongée à douze mois par la réforme de 2004, les consommateurs s'objectent à l'idée qu'ils sont pénalisés par des primes plus élevées simplement dû au fait qu'ils aient été en déchéance de couverture pendant une période de plus de douze mois. Il faut comprendre ici qu'ils sont pénalisés pour ne pas avoir acheté de l'assurance alors qu'ils n'en avaient pas besoin ou qu'ils n'en avaient pas les moyens financiers de s'en procurer. De plus, plusieurs

d'entre eux se sont retrouvés en situation de déchéance à cause de la crise qui avait fait de l'assurance un produit qu'ils ne pouvaient plus se permettre d'acheter. Vous comprendrez alors le mécontentement de ces personnes qui se sentent lésées par cette mesure en tant que consommateurs.

Il ne semble pas y avoir de lien entre la déchéance de couverture et le risque que cela constitue pour l'assureur d'assurer le véhicule de cette personne. La question de la déchéance de couverture devrait être réexaminée dans son ensemble ou tout au moins, être prolongée à vingt quatre mois pour concorder avec ce qui existe dans les autres provinces de l'Atlantique. Nous nous demandons même si elle a sa raison d'être dans certaines circonstances, dont entre autres, le déménagement, les études, le travail à l'extérieur de la province, etc..

7.22 Le rabais de la première chance pour les nouveaux conducteurs

C'est une mesure qui a été beaucoup appréciée par de nombreux consommateurs mais plusieurs estiment qu'il est trop facile de perdre ce privilège étant donné que presque toutes les infractions au code de la route ou toutes réclamations, mêmes mineures, auront comme conséquences la perte du rabais suivie d'une augmentation très substantielle du montant de la prime pendant plusieurs années. Pour beaucoup de conducteurs, cela représente souvent la différence entre pouvoir conduire une automobile ou devoir s'en départir et par conséquent mettre en péril ou compromettre leur emploi. Cette problématique se retrouve surtout chez les jeunes conducteurs étant donné qu'ils constituent la presque totalité des nouveaux conducteurs.

7.23 La police dite « sans superflu »

Cette police n'a pas obtenu la faveur des consommateurs en 2005. Selon les commentaires que nous avons recueillis, les consommateurs considèrent que le rabais obtenu sur la prime par rapport à la réduction au niveau des bénéfices n'en valait pas le coût. De plus, le fait qu'il y ait une franchise jusqu'à concurrence de 1000 \$ pour les dommages matériels, même lorsque l'assuré n'est pas responsable de l'accident, contribue largement au rejet de cette police par les consommateurs.

7.24 Premier accident responsable

Il n'est pas toujours évident pour la majorité des consommateurs d'accepter que leur prime d'assurance soit affectée lors d'un premier accident responsable. C'est précisément la protection qu'ils croyaient avoir obtenue en achetant leur police d'assurance. La prime aurait été déterminée, entre autres, en fonction du risque d'un premier accident et ne devrait donc pas être influencée par cet accident en question.

Quelques assureurs offrent cette protection additionnelle à l'égard d'un premier accident mais pour la plupart il s'agit d'un avenant à la police régulière qu'il faut acheter. Il s'agit ici en quelque sorte d'assurer sa police d'assurance. Nous considérons que cette protection devrait être disponible de façon régulière et uniforme pour le bénéfice de l'ensemble des consommateurs.

7.25 La peur de soumettre une réclamation

Nous avons noté une très forte crainte au niveau des consommateurs au moment de présenter une réclamation à leur assureur, même lorsqu'ils ne sont nullement responsables des circonstances qui ont donné lieu à cette réclamation.

Ces derniers craignent des représailles par leur assureur au niveau des primes ainsi qu'au niveau de la disponibilité des contrats d'assurances. Nous devons avouer que leurs craintes ne sont pas sans fondement puisque nous avons constaté cet état de fait à maintes reprises en 2005. Bien souvent, les consommateurs se sont vus sévèrement pénalisés par les assureurs pour avoir soumis des demandes ou des réclamations, mêmes mineures. Il ne semble pas y avoir de rapport entre la nature de la réclamation et son impact au niveau de la prime.

Dans une certaine mesure, nous comprenons que l'assuré puisse accepter de partager une certaine partie du risque mais l'assurance ne doit pas devenir un produit que l'on ne peut utiliser que pour le pire des désastres. L'assurance devrait davantage être une protection qui rassure et sécurise le consommateur et non pas un produit qui le rend vulnérable et anxieux.

7.26 Courtiers et agents

Nous avons reçu un certain nombre de plaintes impliquant des courtiers et agents d'assurance. Leur rôle et leurs responsabilités ne sont pas très bien compris par une

grande partie des consommateurs. Un très grand nombre de consommateurs confondent leur courtier avec les compagnies d'assurances.

L'agent est un représentant d'une compagnie d'assurance alors que le courtier est essentiellement un agent indépendant pour le consommateur à la recherche d'un produit d'assurance. Le courtier se situe entre le consommateur et la compagnie d'assurance et nous devons reconnaître qu'il se retrouve souvent dans une situation difficile dans les circonstances. Les consommateurs perçoivent ainsi une apparence de conflit de loyauté ou d'intérêt compte tenu des liens d'affaires entre le courtier et les compagnies d'assurances. Lors de nos rencontres avec les courtiers et les représentants de leur association, nous avons constamment réitéré le fait que leur « vrai client » devrait être le consommateur en tout temps.

7.3 Situation de l'assurance automobile

En ce qui concerne l'assurance automobile à la fin de l'année 2005, nous avons constaté que les primes avaient diminué, qu'une certaine stabilité était de retour sur le marché et qu'il y avait une plus grande disponibilité de contrats d'assurances pour les consommateurs. Pour les consommateurs ayant un dossier vierge et sans histoire depuis au moins cinq à six ans, les primes pouvaient être considérées comme étant plus acceptables mais cette situation demeure précaire puisque la moindre infraction ou la moindre réclamation semblent condamner le consommateur à payer des primes plus élevées et pour plusieurs années. Bien souvent, nous considérons les politiques de souscriptions comme étant très strictes et trop restrictives. Dans un marché

totale­ment libre, cela ne poserait pas un problème, mais le marché de l'assurance automobile au Nouveau-Brunswick n'est pas un marché complètement libre. Si vous désirez conduire une automobile au Nouveau-Brunswick, elle doit être assurée par un certain nombre de protections obligatoires. Dans une certaine mesure, il y a un « mariage forcé » entre le consommateur et son assureur. Même dans les meilleures conditions, cette situation demeure précaire car le consommateur est constamment soumis aux aléas des pratiques des compagnies d'assurances. Il est vrai d'affirmer que les primes ont baissé et qu'il y a une certaine stabilité qui est revenue dans l'industrie de l'assurance en 2005, mais nous devons par ailleurs constater que les assureurs ont réalisé d'énormes profits. Certains facteurs ont grandement contribué à cette situation, dont, entre autres :

- Le niveau des primes
- Le plafond de 2, 500\$ pour dommages généraux pour les blessures dites mineurs. À elle seule, cette mesure représente des épargnes considérables pour les assureurs, par rapport aux sommes qu'ils payaient avant la réforme en 2003 (diminution de 44%.)
- Les consommateurs, en raison de leurs craintes, présentent moins de réclamations auprès de leur assureur, résultant en des économies substantielles réalisées par les compagnies d'assurance.

7.4 **Autres assurances**

Assurance des biens (habitation)

Nous avons reçu un certain nombre d'appels vers la fin de l'année de la part de consommateurs se disant préoccupés par ce qui semblait être des augmentations assez élevées au niveau des primes, mais nous n'étions pas en mesure de conclure à une hausse généralisée à cette époque. Plusieurs consommateurs nous ont fait part de leur souhait de voir l'industrie de l'assurance habitation, elle aussi, règlementée au même titre que l'assurance automobile. Ils sont étonnés de cette situation puisqu'ils considèrent que cette assurance est de plus en plus essentielle et importante dans la société d'aujourd'hui.

Assurance accident et maladie (invalidité)

Un bon nombre de consommateurs nous ont fait part de leurs frustrations à l'égard de ce type d'assurance. De plus en plus, cette assurance est offerte par une multitude de représentants de divers produits et biens de consommation et présentée le plus souvent, de façon sommaire, expéditive et incomplète alors que le client est demandé d'apposer sa signature. Ce dernier se croit complètement protégé, mais ce n'est que plus tard, lorsqu'il y a invalidité, par exemple, que le consommateur se rend compte que la police contenait un certain nombre d'exclusions, dont entre autres, celles visant les conditions médicales préexistantes.

Il y aurait peut-être lieu d'examiner cette situation afin de constater s'il y a effectivement un problème réel et par conséquent intervenir au besoin par des mesures plus appropriées selon les circonstances.

8. CONCLUSION

L'industrie de l'assurance est un monde fort complexe et très spécialisé dans sa façon d'opérer, de compétitionner et de traiter sa clientèle existante et convoitée. Il n'est pas facile de percer ce monde secret par nature et soucieux de protéger son indépendance ainsi que sa liberté de concurrencer avec le moins d'interférence et de contrôle possible. Il en va de soi dans un marché libre, alors qu'au Nouveau-Brunswick nous sommes contraints par la loi d'assurer tous véhicules utilisés sur les routes publiques. Voilà la différence avec les autres produits ou services de consommation et de là, la nécessité d'avoir un protecteur du consommateur pour surveiller ces compagnies afin qu'ils n'abusent pas de leur rapport de force et dénoncer tout abus au surintendant ou à la Commission des assurances. Il faut également défendre les intérêts des consommateurs auprès de la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick et les aider dans leurs préoccupations relatives aux courtiers, agents et assureurs opérant au Nouveau-Brunswick.

Cette première année m'a permis d'apprendre mon rôle, de mettre sur pied le bureau du défenseur et surtout d'établir des méthodes d'interventions auprès des divers agents, courtiers et assureurs afin de pouvoir exercer une meilleure surveillance et répondre aux demandes des consommateurs de façon rapide et efficace. Dans l'ensemble, je dois admettre et souligner la collaboration des institutions visées par mon mandat et j'ose croire que cela va continuer, pour le plus grand bénéfice du consommateur. En considérant les profits réalisés par les assureurs en 2005, nous espérons qu'ils sauront partager une partie de ces profits avec leurs clients par d'autres réductions au niveau des

primes et par des politiques de souscriptions ainsi que des pratiques moins sévères et punitives.

Ce n'est qu'un début et il reste énormément à faire. Heureusement que nous aurons maintenant le temps de passer à d'autres aspects du mandat de notre bureau. Je pense, entre autres, à l'éducation populaire en matière d'assurance, la sensibilisation auprès des jeunes et la mise en fonction d'un site Internet pour faire la promotion de nos services, l'éducation du public ainsi que la protection des intérêts du consommateur.

Ce fut une année très fertile en émotions, très chargée en terme d'activités et très enrichissante en terme d'information et de connaissances. Nous avons le sentiment du devoir accompli puisque nous avons réussi à concilier les exigences du mandat et de la réforme dans le domaine des assurances avec les besoins du consommateur. Après cette première année de fonction, le bureau du défenseur du consommateur se sent maintenant plus apte, plus compétent et mieux outillé pour répondre aux besoins de la population. C'est avec beaucoup de dynamisme et d'enthousiasme que nous entreprenons notre deuxième année de service. Nous projetons plusieurs activités, programmes d'éducation et projets pour l'année 2006 qui sauront davantage rejoindre les consommateurs. Nous devons poursuivre et parfaire le développement de nos compétences en matière d'assurances tout en respectant la continuité de notre mandat auprès du consommateur et de l'Assemblée législative.

Nous possédons maintenant une meilleure perception du domaine des assurances au Nouveau-Brunswick et l'année 2006 nous permettra certes de poursuivre notre réflexion

mais également de procéder à une analyse plus exhaustive de la situation. Cette analyse nous permettra d'émettre davantage de recommandations pertinentes pour le bénéfice et le mieux-être des consommateurs. Voilà l'ampleur de même que la beauté de ce défi!!!

Annexe A

PROBLÈMES D'ASSURANCES ? INSURANCE PROBLEMS ?



Appelez le bureau du défenseur du consommateur

Call the office of the Consumer Advocate

1-888-283-5111

Sans frais - Toll Free

Place Keystone
270 av Douglas, Pièce 406
Bathurst, N.-B.
E2A 1M9

Keystone Place
270 Douglas Ave, Suite 406
Bathurst, N.B.
E2A 1M9

Téléphone/ Telephone : (506) 549-5555
Télécopieur/ Facsimile: (506) 549-5559

Courriel/ Email : nb@cai-dma.ca

- ❖ Avez-vous un problème concernant les primes facturées pour les contrats d'assurances ou la disponibilité des contrats d'assurances?
 - ❖ Avez-vous une demande de renseignements concernant les assurances?
 - ❖ Avez-vous une préoccupation ou une plainte à formuler à l'égard d'un agent, d'un courtier ou d'une compagnie d'assurance?
- ❖ Do you have a problem regarding the premiums charged for contracts of insurance or the availability of contracts of insurance?
 - ❖ Do you have a request for information with respect to insurance?
 - ❖ Do you have a concern or a complaint in relation to an agent, a broker or an insurance company?

Une des fonctions du défenseur du consommateur en matière d'assurances du Nouveau-Brunswick est d'aider les consommateurs ayant certains problèmes avec les assurances.

One of the responsibilities of the Consumer Advocate for Insurance for New Brunswick is to assist consumers in certain matters relating to insurance.

Annexe B

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ACA ASSURANCE	\$ 25.99	\$ 25.99
ACE INA INSURANCE	\$ 853.01	\$ 853.01
ACTRA FRATERNAL BENEFIT SOCIETY	\$ 0.84	\$ 0.84
AFFILLATED FM INSURANCE COMPANY	\$ 84.72	\$ 84.72
AIG LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 221.51	\$ 221.51
ALLIANZ INSURANCE COMPANY	\$ 1,694.76	\$ 1,694.76
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	\$ -	
ACADIE VIE	\$ 1,118.61	\$ 1,118.61
ACE INA LIFE INSURANCE	\$ 172.91	\$ 172.91
AETNA LIFE INSURANCE COMPANY	\$ -	
AIG ASSURANCE CANADA	\$ 130.13	\$ 130.13
ALIANZ GLOBAL RISK US INSURANCE	\$ 3.66	\$ 3.66
ALLIANZ LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 13.04	\$ 13.04
ALLSTATE INSURANCE COMPANY	\$ 2,794.99	\$ 2,794.99
AMERICAN BANKERS INSURANCE	\$ 389.54	\$ 389.54
AMERICAN HEALTH AND LIFE INS.	\$ 149.36	\$ 149.36
AMERICAN ICOME LIFE INSURANCE	\$ 163.90	\$ 163.90
AMEX ASSURANCE COMPANY	\$ 1.97	\$ 1.97
ASENTUS INSURANCE	\$ 174.88	\$ 174.88
ASSOMPTION COMPANGNIE MUTUELLE	\$ 3,917.35	\$ 3,917.35
ASSURANT LIFE OF CANADA	\$ -	
AMERICAN BANKERS LIFE ASSURANCE	\$ 563.01	\$ 563.01
AMERICAN HOME ASSURANCE COMP	\$ 1,729.10	\$ 1,729.10
AMERICAN RE-INSURANCE COMPANY	\$ -	
CAN CHIEF AGENT	\$ -	
ASPEN INSURANCE UK LIMITED	\$ -	
ASSURANCE-VIE BANQUE NATIONAL	\$ 87.25	\$ 87.25
ASSURIS	\$ -	
AVIVA INSURANCE COMPANY OF CAN	\$ 4,984.27	\$ 4,984.27
AXA CORPORATE SOLUTIONS ASS.	\$ 12.76	\$ 12.76
AXA INSURANCE	\$ 3,601.84	\$ 3,601.84
BLUE CROSS LIFE INSURANCE	\$ 1,215.06	\$ 1,215.06
CAA INSURANCE	\$ 288.68	\$ 288.68
CANADIAN LAWYERS INSURANCE	\$ 76.93	\$ 76.93
CANDIAN PREMIER LIFE INSURANCE	\$ 535.81	\$ 535.81

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
AXA ASSURANCE	\$ 75.62	\$ 75.62
AXA EQUITABLE LIFE INSURANCE	\$ -	
AXA PACIFIC INSURANCE	\$ 3.19	\$ 3.19
BMO LIFE INSURANCE	\$ 80.12	\$ 80.12
CANDIAN FARM INSURANCE	\$ -	
CANADIAN NORTHERN SHIELD	\$ 3.19	\$ 3.19
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASS.	\$ 1.88	\$ 1.88
CANADIAN UNIVERSITIES RECIPROCAL	\$ 62.39	\$ 62.39
CANASSURANCE COMPAGNIE	\$ 113.15	\$ 113.15
CENTENNIAL INSURANCE	\$ 0.84	\$ 0.84
CHICAGO TITLE INSURANCE	\$ 5.63	\$ 5.63
CIBC LIFE INSURANCE	\$ 47.10	\$ 47.10
COACHMAN INSURANCE	\$ -	
COMMERCE AND INDUSTRY INSURANCE	\$ 464.60	\$ 464.60
CANASSURANCE COMPAGNIE	\$ 10.41	\$ 10.41
CARLETON MUTUAL INSURANCE	\$ 171.88	\$ 171.88
CGU INTERNATIONAL INSURANCE	\$ -	
CHUBB INSURANCE COMPANY	\$ 453.43	\$ 453.43
CIGNA LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 40.34	\$ 40.34
COMBINED INSURANCE COMPANY	\$ 1,262.53	\$ 1,262.53
COMMON WEALTH INUSURANCE	\$ 68.68	\$ 68.68
COMPAGNIE FRANCAISES D'ASSRUANCE	\$ -	
CO-OPERATORS GENERAL INSURANCE	\$ 6,192.02	\$ 6,192.02
COSECO INSURANCE COMPANY	\$ 117.84	\$ 117.84
CUMIS GENERAL INSURANCE	\$ 177.69	\$ 177.69
CUNA MUTUAL INSURANCE	\$ 0.19	\$ 0.19
DESJARDINS SECURITE FINANCIERE	\$ 1,719.06	\$ 1,719.06
ECCLASLASTICAL INSURANCE	\$ 203.50	\$ 203.50
CONTINENTAL CASUALTY COMPANY	\$ 300.79	\$ 300.79
CO-OPERATORS LIFE INSURANCE	\$ 1,066.54	\$ 1,066.54
CT FINANCIAL ASSURANCE COMP.	\$ 14.92	\$ 14.92
CUMIS LIFE INSURANCE COMP.	\$ 1,176.13	\$ 1,176.13
DAIMLER CHRIYSLER INSURANCE C	\$ 14.82	\$ 14.82
EAGLE STAR INSURANCE	\$ -	
ECHELON GENERAL INSURANCE	\$ 38.18	\$ 38.18
ECONOMICAL MUTUAL INSURANCE	\$ 2,673.40	\$ 2,673.40

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
EMPLOYERS INSURANCE	\$ -	
EULER AMERICAN CREDIT INDEMNITY	\$ 29.27	\$ 29.27
FACTORY MUTUAL INSURANCE	\$ 1,234.67	\$ 1,234.67
FCT INSURANCE COMPANY	\$ -	
FEDERATED INSURANCE COMPANY	\$ 64.92	\$ 64.92
FIDELITY INVESTMENTS LIFE INS.	\$ -	
ELITE INSURANCE COMPANY	\$ 1,172.84	\$ 1,172.84
EMPLOYERS REINSURANCE	\$ 83.69	\$ 83.69
EVEREST INSURANCE COMPANY OF CANADA	\$ -	
FEDERAL INSURANCE COMPANY	\$ 3.10	\$ 3.10
FEDERATION INSURANCE	\$ 1,119.83	\$ 1,119.83
FIRST AMERICAN TITLE INSURANCE COMP	\$ 174.50	\$ 174.50
FRIST CANADIAN INSURANCE COR	\$ 566.77	\$ 566.77
FORETHOUGHT LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 7.04	\$ 7.04
FUNDY MUTUAL INSURANCE	\$ 295.63	\$ 295.63
GENERAL AMERICAN LIFE INS.	\$ -	
GERBER LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 5.35	\$ 5.35
GRAIN INSURANCE AND GUARANTEE	\$ 135.85	\$ 135.85
GREAT AMERICAN	\$ -	
FIRST NORTH AMERICAN INSURANCE	\$ 5.16	\$ 5.16
FORTIS BENEFITS INSURANCE COMP	\$ 128.06	\$ 128.06
GCAN INSURANCE COMPANY	\$ 80.03	\$ 80.03
GENWORTH FINACIAL MORTGAGE INSURANCE	\$ 624.00	\$ 624.00
GORE MUTUAL INSURANCE COMPANY	\$ -	
GREAT AMERICAN INSURANCE COMP	\$ 70.65	\$ 70.65
GREEN SHIELD CANADA	\$ 38.56	\$ 38.56
HARTFORD FIRE INSURANCE COMP	\$ 68.11	\$ 68.11
HERITAGE GENERAL INSURANCE COMPANY	\$ 49.54	\$ 49.54
INDUSTRIAL-ALLIANCE PACIFIC GENERAL	\$ -	
INDUSTRIELLE ALLIANCE ASS.	\$ 841.75	\$ 841.75
ING NOVEX INSURANCE	\$ 234.92	\$ 234.92
INSURANCE CORPORATION OF NEWFOUNDLAND	\$ -	
JOHN ALDEN LIFE INSURANCE COMPANY	\$ -	
HARTFORD LIFE INSURANCE	\$ -	
HOUSEHOLD LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 155.27	\$ 155.27
INDUSTRIAL ALLIANCE PACIFIC LIFE	\$ 629.34	\$ 629.34

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
ING INSURANCE COMPANY	\$ 5,405.43	\$ 5,405.43
INNOVATIVE CORPORTATION	\$ -	
CAN CHIEF AGENT	\$ -	
KINGSWAY GENERAL INSURANCE COMP	\$ 671.66	\$ 671.66
KNIGHTS OF COLUMBUS	\$ 487.30	\$ 487.30
LA COMPAGNIE D'ASSURANCE	\$ -	
LA GARANTIE COMAGNIE D'ASS.	\$ 664.24	\$ 664.24
LAWYERS' PROFESSIONAL INDEMNITY	\$ 0.28	\$ 0.28
LEGACY GENERAL INSURANCE COM	\$ 91.19	\$ 91.19
LIBERTY LIFE ASSURANCE COMPANY	\$ -	
LIBERTY MUTUAL INSURANCE COMP	\$ 225.45	\$ 225.45
LA CAPITALE ASSURANCE ET GESTION	\$ -	
LA COMPAGNIES D'ASSURANCE JEVCO	\$ 41.84	\$ 41.84
LA SURVIVANCE COMPANGNIE MUTUELLE	\$ 48.13	\$ 48.13
LAWYERS TITLE INSURANCE CORPORTATION	\$ -	
L'EXCELLENCE COMPAGNIE D'ASSURANCE	\$ -	
LIBERTY MUTUAL FIRE INSURANCE	\$ -	
LIFE INSURANCE COMPANY OF NORTH AM.	\$ -	
LIFE INVESTORS INSURANCE COMP	\$ 15.95	\$ 15.95
LLOYD'S UNDERWRITERS	\$ 1,228.20	\$ 1,228.20
LOMBARD INSURANCE	\$ 189.70	\$ 189.70
LONDON LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 2,667.86	\$ 2,667.86
LUMBERMENS UNDERWRITING ALLIANCE	\$ 396.86	\$ 396.86
L'UNION-VIE COMPANIE MUTUELLE	\$ 1.31	\$ 1.31
MARKEL INSURANCE COMPANY	\$ 1,367.52	\$ 1,367.52
L'INTERNATIONALE COMPAGNIE D'ASSURANCE	\$ 1.69	\$ 1.69
LOMBARD GENERAL INSURANCE COMP	\$ 1,903.42	\$ 1,903.42
LONDON AND MIDLAND GENERAL	\$ 303.13	\$ 303.13
LUMBERMENS MUTUAL CASUALTY COMP	\$ 0.94	\$ 0.94
L'UNION CANADIANNE COMPAGNIE	\$ -	
MANULIFE CANADA	\$ 152.27	\$ 152.27
MASSACHUSETTS MUTUAL LIFE	\$ -	
MD LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 156.77	\$ 156.77
METLIFE CANADA	\$ -	
MITSUMI SUMITOMO INSURANCE COMPANY	\$ 7.04	\$ 7.04
NATIONAL FIDELITY LIFE INS.	\$ 0.09	\$ 0.09

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
NEW YORK LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 26.18	\$ 26.18
OLD REPUBLIC INSURANCE COMP	\$ 144.86	\$ 144.86
OPTIMUM FRONTIER INSURANCE	\$ -	
MEDAVIE INC	\$ 20,226.34	\$ 20,226.34
METROPOLITAN LIFE INSURANCE	\$ 0.28	\$ 0.28
MORTORS INSURANCE CORPORATION	\$ 22.61	\$ 22.61
NATIONAL LIABILITY & FIRE INSURANCE	\$ 1.13	\$ 1.13
NOTH AMERICAN SPECIALTY INSURANCE	\$ -	
OMEGA GENERAL INSURANCE COMPANY	\$ -	
OPTIMUM SOCIÉTÉ D'ASSURANCE INC	\$ -	
ORLÉANS COMPAGNIE D'ASSURANCE	\$ 6.94	\$ 6.94
PEMBRIDGE INSURANCE COMPANY	\$ 1,398.57	\$ 1,398.57
CAN CHIEF AGENT	\$ -	
PRIMERICA LIFE INSURANCE	\$ 100.57	\$ 100.57
PROMUTUEL GASPÉSIE- LES ILES	\$ 168.78	\$ 168.78
PROMUTUEL VIE INC	\$ -	
PROVIDENT LIFE AND ACCIDENT INS	\$ 165.59	\$ 165.59
PAFCO INSURANCE	\$ 210.34	\$ 210.34
PENNCORP LIFE INSURANCE	\$ 52.73	\$ 52.73
PERTH INSURANCE COMPANY	\$ 294.41	\$ 294.41
PRIMUM INSURANCE COMPANY	\$ 751.97	\$ 751.97
PROMUTUEL TÉMISCOUATA SOCIÉTÉ	\$ 170.19	\$ 170.19
PROTECTIVE INSURANCE	\$ 1.69	\$ 1.69
QUEBEC ASSRUANCE COMPANY	\$ -	
RBC GENERAL INSURANCE COMPANY	\$ 1,096.10	\$ 1,096.10
RBC TRAVEL INSURANCE COMPANY	\$ 206.59	\$ 206.59
REVIOS REINSURANCE CANADA	\$ -	
SCOTIA GENERAL INSURANCE COMP	\$ -	
SCHOTTISH & YORK INSURANCE	\$ 178.82	\$ 178.82
SECURITY NATIONAL INSURANCE COMP	\$ 1,939.73	\$ 1,939.73
SOMPO JAPAN INSURANCE	\$ 0.66	\$ 0.66
RBC LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 1,872.36	\$ 1,872.36
RELLABLE LIFE INSURANC COMP	\$ 96.92	\$ 96.92
ROYAL & SUN ALLIANCE INSURANCE	\$ 3,034.79	\$ 3,034.79
SCOTIA LIFE INSURANCE COMPANY	\$ 89.88	\$ 89.88
SECURICAN GENERAL INSURANCE	\$ 4.78	\$ 4.78

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
SENTRY INSURANCE	\$ 1.69	\$ 1.69
SOUTHEASTERN MUTUAL INSURANCE COM	\$ 426.97	\$ 426.97
SPECIALTY NATIONAL INSURANCE COM.	\$ -	
ST. PAUL FIRE AND MARINE INSURANCE	\$ 398.17	\$ 398.17
STANLEY MUTUAL INSURANCE COMPANY	\$ 489.65	\$ 489.65
STATE FARM LIFE INSURANCE COMP	\$ 166.91	\$ 166.91
STEWART TITLE GUARANTY COMPANY	\$ 37.72	\$ 37.72
SUN LIFE ASSURANCE COMPANY	\$ 6,945.11	\$ 6,945.11
CANADIAN PROFESSIONAL SALES ASSOCIATE	\$ -	
SSQ, SOCIÉTÉ D'ASSURANCE-VIE	\$ 76.74	\$ 76.74
ST. PAUL GUARANTEE INSURANCE	\$ 245.62	\$ 245.62
STATE FARM FIRE AND CASUALTY	\$ 1,149.20	\$ 1,149.20
STATE FARM MUTUAL AUTOMOBILE	\$ 3,004.39	\$ 3,004.39
SONEBRIDGE LIFE INSURANCE	\$ 0.19	\$ 0.19
SUNDERLAND MARINE MUTUAL INSURANCE	\$ 527.14	\$ 527.14
TD DIRECT INSURANCE	\$ -	
TD GENERAL INSURANCE COMPANY	\$ -	
TD LIFE INSURANCE	\$ 23.55	\$ 23.55
THE AMERICAN ROAD INSURANCE	\$ 19.23	\$ 19.23
THE CANADA LIFE INSURANCE COMPANY	\$ -	
THE BRITISH AVIATION INSURANCE COMP	\$ -	
THE DOMINION OF CANADA GENERAL	\$ 2,155.79	\$ 2,155.79
THE EQUITABLE LIFE INSURANCE COMP	\$ 68.68	\$ 68.68
TD HOME AND AUTO INSURANCE	\$ 191.20	\$ 191.20
TEMPLE INSURANCE COMPANY	\$ 258.29	\$ 258.29
THE BOILER INSPECTION AND INS.	\$ 140.45	\$ 140.45
THE CANADA LIFE ASSURANCE COMP.	\$ 4,195.72	\$ 4,195.72
THE CITADEL GENERAL ASSURANCE	\$ 1,635.56	\$ 1,635.56
THE EMPIRE LIFE INSURANCE COMP.	\$ 122.25	\$ 122.25
THE GRAND ORANGE LODGE OF BRITHISH	\$ 4.22	\$ 4.22
THE GREAT WEST LIFE ASSURANCE	\$ 4,215.14	\$ 4,215.14
THE INSURANCE COMPANY FO PEI	\$ 20.83	\$ 20.83
THE MISSISQUOI INSURANCE	\$ 1.13	\$ 1.13
THE NATIONAL LIFE ASSURANCE	\$ 344.32	\$ 344.32
THE NORTH WATERLOO FARMERS MUTUAL	\$ -	
THE PERSONAL INSURANCE COMPANY	\$ 1,544.09	\$ 1,544.09

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
THE PRUDENTIAL INSURANCE COMP.	\$ 4.50	\$ 4.50
THE INDEPENDENT ORDER OF FORESTERS	\$ 18.95	\$ 18.95
THE MANUFACTURERS LIFE INSURANCE	\$ 7,849.63	\$ 7,849.63
THE MORGAGE INSURANCE	\$ -	
THE NORDIC INSURANCE COMP	\$ -	
THE ORDER OF UNITED COMMERCIAL TRA	\$ 6.57	\$ 6.57
THE PORTAGE LA PRAIRIE MUTUAL INS	\$ 986.80	\$ 986.80
THE SOVEREING GENERAL INSURANCE	\$ 462.91	\$ 462.91
THE STANDARD LIFE ASSURANCE	\$ 682.07	\$ 682.07
THE TRAVELERS INDEMNITY COMPANY	\$ -	
THE WAWANESA LIFE INSURANCE	\$ 160.71	\$ 160.71
TIG INSURANCE COMPANY	\$ -	
TRADERS GENERAL INSURANCE	\$ 966.53	\$ 966.53
TANS GLOBAL INSURANCE COMPANY	\$ -	
TRANSAMERICA LIFE CANADA	\$ 346.29	\$ 346.29
THE STANDARD LIFE ASSURANCE COMP	\$ -	
THE TRAVELERS INSURANCE COMPANY	\$ -	
THE WAWANESA MUTUAL INSURANCE	\$ 7,831.52	\$ 7,831.52
TOKIO MARINE & NICHLD DO FIRE INSURANCE	\$ 2.53	\$ 2.53
TRAF LGAR INSURANCE	\$ 275.08	\$ 275.08
TRAHS GLOBAL LIFE INSURANCE	\$ -	
TRANSATLANTIC REINSURANCE COMP	\$ -	
TRENT HEALTH INSURANCE COMP	\$ -	
UNIFUND ASSURANCE	\$ 1,727.32	\$ 1,727.32
UNITED AMERICAN INSURANCE COMP.	\$ 0.66	\$ 0.66
UNITY LIFE OF CANADA	\$ 43.91	\$ 43.91
VIRGINIA SURETY COMPANY	\$ -	
WESTERN ASSURANCE COMAPANY	\$ -	
WESTERN SURETY COMPANY	\$ 43.44	\$ 43.44
UAP NEWROTTARDAM INSURANCE	\$ -	
UNION DU CANADA ASSURANCE-VIE	\$ 11.54	\$ 11.54
UNITED GENERAL INSURANCE CORP	\$ 763.88	\$ 763.88
UTICA MUTUAL INSURANCE	\$ 1.31	\$ 1.31
WATERLOO INSURANCE COMPANY	\$ 54.23	\$ 54.23
WESTERN LIFE ASSURANCE	\$ 8.91	\$ 8.91
WOMAN'S LIFE INSURANCE SOCIETY	\$ -	

COMPAGNIE	MONTANT DE LA COTISATION	MONTANT PAYÉ
XL DESIGN PROFESSIONAL	\$ 10.51	\$ 10.51
XL REINSURANCE AMERICA	\$ 39.50	\$ 39.50
ZURICH INSURANCE COMPANY	\$ 1,653.86	\$ 1,653.86
XL INSURANCE COMPANY LIMITED	\$ 202.18	\$ 202.18
ZENITH INSURANCE COMPANY	\$ 624.00	\$ 624.00
TRAVELERS CASUALTY & SURETY COMPANY	\$ 18.39	\$ 18.39
	\$ 150,884.55	\$ 150,884.55