

GUIDE DE LA RÉMUNÉRATION POUR LES CLIENTS CANADIENS



À PROPOS DE MARSH

Marsh est un chef de file mondial dans le domaine du courtage d'assurances et de la gestion de risques. Marsh aide ses clients à prospérer en définissant, en concevant et en mettant en place des solutions novatrices et propres à leur domaine d'activités afin de leur permettre de gérer efficacement les risques. Marsh emploie environ 26 000 personnes qui travaillent ensemble pour donner satisfaction à des clients présents dans plus de 130 pays. Marsh est une filiale en propriété exclusive des Sociétés Marsh & McLennan (NYSE : MMC), groupe mondial de sociétés de services professionnels qui offrent à leurs clients des conseils et des solutions en matière de risques, de stratégie et de capital humain. Fortes de plus de 55 000 employés à l'échelle mondiale et d'un chiffre d'affaires annuel supérieur à 12 milliards de dollars, les Sociétés Marsh & McLennan sont également la société mère de Guy Carpenter, chef de file mondial des services de gestion des risques et intermédiaire en réassurance, de Mercer, important fournisseur mondial de services-conseils en gestion des talents, soins de santé, retraite et investissements et d'Oliver Wyman, un des principaux cabinets mondiaux de services-conseils en gestion. Suivez Marsh sur Twitter @MarshGlobal ou sur LinkedIn, Facebook et YouTube.

NOS SECTEURS D'ACTIVITÉ AU SERVICE DES CLIENTS

À titre de courtier d'assurances, Marsh Canada a pour rôle de faciliter le placement des assurances pour le compte de ses clients. Elle s'engage à obtenir les produits d'assurance et les solutions de gestion des risques qui répondent aux besoins de ses clients. Vous trouverez ci-après un résumé des principaux secteurs d'activité de Marsh Canada au service des clients du pays :

Secteur entreprise de Marsh Canada

Notre secteur entreprise¹ traite les clients qui présentent des besoins complexes en gestion de risques et en assurance. Les clients de Marsh sont des entreprises dont le secteur d'activité, la région et les risques sont variés. La structure de Marsh lui permet de servir efficacement les clients et d'offrir des solutions sur mesure fondées sur la complexité des risques et l'empreinte géographique correspondant à leurs habitudes d'achat. Grâce à une équipe de spécialistes du secteur et des produits, elle applique une approche de collaboration visant à répondre aux besoins d'assurance et de gestion des risques de ses clients.

Il sert également à servir les besoins en assurance des entreprises de taille moyenne au Canada. Ces clients recherchent des connaissances, une expérience et de l'expertise du marché de façon simplifiée et à prix compétitifs et n'ont souvent pas besoin de l'adaptation de produits personnalisés. Ils voient généralement leur courtier d'assurance comme un partenaire d'affaires de confiance capable de les conseiller relativement aux problèmes de risques et de remplir leurs exigences en assurance, incluant leurs besoins personnels et ceux de leurs employés.

Secteur commercial de Marsh Canada

Notre secteur commercial se concentre sur les clients qui peuvent être décrits comme les petites et moyennes entreprises et les particuliers. Ces clients ont tendance à s'inquiéter du prix, du produit et de la qualité du service. Ils considèrent les courtiers d'assurance et les autres prestataires de service (c.-à-d., les avocats, les banquiers, etc.) comme des conseils de confiance en affaires, étant donné qu'ils ne font pas appel à une expertise ou à des ressources particulières internes pour l'achat d'assurance. Il est important d'établir un contact personnel et une visibilité avec les propriétaires de ces clients. Ils sont en effet influencés par la présence et l'engagement d'un courtier d'assurance dans la communauté locale ou le réseau des clients. En fin de compte, ces clients s'attendent à ce que leur courtier d'assurance comble tous leurs besoins en assurance (professionnelle et personnelle) et ils paient la prime pour bénéficier de ces services, laquelle revient en majeure partie au courtier sous la forme de commission. Sur le plan opérationnel, chez Marsh, la livraison des produits et services à ce secteur est assurée par les unités fonctionnelles suivantes : produits pour particuliers, programmes affinité et destiné aux entreprises et clients commerciaux.

Pour en savoir plus sur Marsh, ses activités, ses employés et ses spécialités, rendez-vous sur Internet à l'adresse <http://canada.marsh.com/>.

¹ Le secteur entreprise est souvent considéré comme le « cœur » des activités de courtage canadien de Marsh.

NOTRE ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA TRANSPARENCE ET DE LA CONFORMITÉ

Chez Marsh, nous sommes fiers d'être chef de file du secteur de l'assurance quant à la transparence et à la divulgation de sa rémunération. Nous nous engageons à conserver les normes que nous avons définies en matière de pratiques commerciales éthiques et de service à la clientèle. Pour remplir cet engagement, nous promettons à nos clients canadiens que nous allons :

- Leur divulguer les rôles que nous jouons dans la transaction d'assurance.
- Leur divulguer tous nos intérêts et ententes de rémunération avec les assureurs.
- Leur déclarer — automatiquement en matière de courtage et sur demande pour les autres secteurs — les particularités de toutes les propositions de prix et les indications que nous recevons sur les primes de la part des assureurs pour le compte de nos clients.
- Leur déclarer — automatiquement en matière de courtage et sur demande pour les autres secteurs — la rémunération perçue de la part des assureurs et de tiers pour les placements effectués pour le compte de nos clients.
- Répondre rapidement à leurs demandes de renseignements supplémentaires concernant notre rémunération.

En outre, nous demanderons l'avis de nos clients canadiens avant de :

- Divulguer à un assureur potentiel les noms des assureurs actuels ou d'autres assureurs potentiels.
- Donner aux assureurs le type de prix, la gamme de prix ou les conditions prioritaires que recherche un client pour acheter une assurance.
- Divulguer aux assureurs potentiels la structure, la langue et (ou) la tarification du contrat expirant.
- divulguer les aspects d'une proposition de prix d'un assureur (y compris le prix, la structure et (ou) la langue de la police) à d'autres assureurs potentiels.
- donner à un assureur l'occasion d'envoyer une meilleure proposition de prix après réception de celles de la concurrence, ce qui est parfois appelé le dernier regard.

Nous avons renforcé cet engagement au moyen d'un programme complet de conformité comportant ce qui suit :

- Réseau mondial de spécialistes en conformité qualifiés.
- Procédures détaillées en matière de conformité.
- Formation en déontologie et en conformité.
- Mesures de surveillance et de vérification régulières pour faire en sorte de respecter nos propres normes.
- Ligne directe pour répondre à toutes les questions et à toutes les plaintes.
- Reddition de compte régulière auprès de notre conseil d'administration.

NOTRE RÉMUNÉRATION

Nous sommes rémunérés de différentes façons, notamment au moyen de commissions et d'honoraires versés par les compagnies d'assurances et d'honoraires payés par les clients. Nous pouvons toucher une rémunération par l'un des modes suivants ou une combinaison de ces modes :

Commissions de détail : Marsh reçoit de l'assureur ou du courtier grossiste une commission de détail correspondant à un pourcentage de la prime facturée à l'assuré pour la police d'assurance. Le montant de cette commission peut varier en fonction d'un certain nombre de facteurs, notamment le type de produit d'assurance vendu et l'assureur qu'a choisi le client. Le taux des commissions de détail peut varier d'une transaction à une autre.

Honoraires facturés aux clients : Certains clients peuvent négocier des honoraires pour les services de Marsh en remplacement ou en sus des commissions de détail payées par les compagnies d'assurances. Les ententes sur les honoraires sont conclues par écrit, généralement à la suite d'une entente de services énonçant les services à fournir, la rémunération à payer à Marsh et les modalités de l'engagement de Marsh. Les honoraires peuvent être perçus en tout ou en partie au moyen de l'inscription d'un crédit des commissions de détail perçues par Marsh pour les placements du client.

Commissions du courtier en gros : Marsh peut agir à titre de courtier d'assurance en gros dans certaines transactions. Dans ces placements, Marsh est engagée par un courtier de détail (dont Marsh peut faire partie par l'intermédiaire de ses activités de courtage de détail) qui est en relation directe avec l'assuré. En tant que grossiste, Marsh peut posséder une expertise spécialisée ou avoir accès à des marchés non autorisés ou à des assurances spécialisées, contrairement aux courtiers de détail. Dans ces transactions, l'assureur paie habituellement une commission divisée entre le courtier de détail et le courtier de gros à la suite d'ententes conclues entre eux.

Rémunération des services-conseils aux assureurs : Marsh reçoit, de la part des assureurs, une rémunération spéciale pour les services-conseils, les analyses et les autres services stratégiques qu'elle leur offre. Les services sont conçus pour améliorer l'offre de produits offerte aux clients, aider les assureurs à trouver de nouvelles occasions et à augmenter l'efficacité opérationnelle des assureurs. La portée et la nature de tels services varient selon les assureurs et les régions géographiques. Cette rémunération peut être versée

sous la forme d'une charge fixe, d'un pourcentage des primes, ou d'un mélange des deux. La rémunération des services-conseils aux assureurs sous forme de pourcentage de la prime s'appelait auparavant les commissions accrues au Canada.

Commissions sur les bénéfices : certains assureurs acceptent de verser des commissions sur les bénéfices aux courtiers qui atteignent les objectifs fixés pour l'ensemble ou une partie des polices d'assurance qu'ils placent auprès de ces assureurs au cours d'une année donnée ou d'une autre période. Ces objectifs peuvent concerner le volume, la rentabilité, la rétention ou des seuils de croissance. Comme le montant de la commission sur les bénéfices peut varier en fonction de facteurs liés au volume d'affaires total d'une année, le montant de la commission attribuable à une police donnée ne sera généralement pas connu au moment du placement. Marsh n'acceptera pas de commissions sur les bénéfices pour les placements nationaux de la part des clients canadiens servis dans le cadre de ses activités de courtage de base au Canada, sauf les commissions sur les bénéfices pouvant lui être versées en sa qualité d'agent général administrateur ou de directeur du service de souscription. Les activités de Marsh à l'extérieur du Canada qui acceptent des commissions sur les bénéfices doivent obtenir l'accord des assureurs de ne pas verser de commissions sur les bénéfices liées aux polices d'assurance émises à un assuré domicilié au Canada ou gérées au Canada. Une partie du secteur commercial de Marsh Canada accepte les commissions sur les bénéfices.

Services d'administration et divers aux assureurs : Certains assureurs rémunèrent Marsh pour des services administratifs ou divers effectués par Marsh pour leur compte.

Autres avantages ou rémunérations : À l'occasion, Marsh participe à des activités promotionnelles de compagnies d'assurances ou à des activités de formation et de perfectionnement d'employés offertes par des assureurs. Il arrive que les assureurs remboursent Marsh de ses frais liés au marketing promotionnel. De plus, Marsh réalise et conserve des revenus d'intérêts et d'autres revenus sur les montants de prime qui lui sont versés par les institutions financières et que Marsh retient pour le compte des compagnies d'assurances avant de les leur remettre. Marsh reçoit parfois des paiements pour avoir recommandé des clients à d'autres fournisseurs de services.

Pour en savoir plus sur la rémunération de Marsh, veuillez communiquer avec votre chargé de clientèle ou votre représentant de compte.



RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Marsh et ses filiales ou sociétés affiliées détiennent des titres participatifs dans quelques compagnies d'assurances ou de réassurance. Il est possible de consulter la liste actuelle de ces titres participatifs au <http://canada.marsh.com/Àproposdenous/ÀproposdeMarsh/articleJYpe/ArticleView/articleid/4466.aspx>.

Marsh est affiliée à d'autres organismes reliés à l'assurance qui peuvent rendre des services associés à un client de Marsh. Mercer, société de consultation en ressources humaines de premier ordre, peut offrir aux clients de Marsh une expertise dans les services-conseils en santé et avantages sociaux et en placements d'assurance. Guy Carpenter & Company, leader mondial du courtage de réassurance, peut effectuer des placements de réassurance pour les compagnies qui assurent les risques d'un client par l'intermédiaire de Marsh. Oliver Wyman est un chef de file mondial en services-conseils de gestion qui peut offrir des services actuariels ou des services-conseils aux clients de Marsh.

Marsh est le plus grand fournisseur au monde de solutions de gestion de captives. Les analyses mondiales de Marsh aident les organisations à se servir des données et des outils analytiques pour mieux comprendre les risques, pour prendre des décisions éclairées, pour soutenir la mise en œuvre de solutions et de stratégies innovantes et enfin, pour réduire les coûts. Marsh Évaluation des risques est une organisation mondiale composée de spécialistes dévoués à offrir aux clients des conseils et des solutions sur un large éventail de risques assurables ou non. À titre d'agent général administrateur de premier plan au Canada, le Groupe Encon inc. propose des programmes d'assurance aux particuliers, aux professionnels, aux organisations et aux entreprises, lesquels sont accessibles par l'intermédiaire de courtiers et de conseillers en planification dans tout le pays. CS STARS répond aux besoins technologiques des professionnels en gestion de risques, des assureurs et des administrateurs tiers en leur fournissant un logiciel et des services intégrés de gestion de risques, d'administration des réclamations, de gestion de la conformité et des données.

Marsh reçoit également une rémunération des clients qu'elle aide à trouver un financement de primes.

VOUS AVEZ DES QUESTIONS? N'HÉSITEZ PAS À LES POSER.

Nous vous encourageons à poser des questions sur tout aspect de votre relation avec Marsh. N'hésitez pas à communiquer avec un membre de l'équipe responsable de votre compte.

Pour nous faire part de préoccupations ou formuler une plainte concernant la rémunération versée ou à verser à Marsh par un assureur ou un tiers, veuillez communiquer avec notre ligne d'éthique et de conformité, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au 1 800 381-2105.

Marsh est une des Sociétés Marsh & McLennan, tout comme Guy Carpenter, Mercer et Oliver Wyman. Le présent document n'est pas destiné à servir de conseil pour une situation particulière, et l'on ne doit pas agir sur le fondement de ce document pour cette raison. Les renseignements figurant aux présentes sont fondés sur des sources que nous jugeons fiables, mais nous ne formulons aucune déclaration ou garantie quant à leur exactitude. Marsh n'a aucune obligation de mettre à jour le présent document et n'assume à votre égard ou à l'égard de tout tiers aucune responsabilité qui découlerait de cette publication et de toute question mentionnée aux présentes. Les énoncés concernant des questions d'ordre actuariel, fiscal, comptable ou juridique sont fondés uniquement sur notre expérience en tant que courtiers d'assurance et de consultants en prévention des sinistres et ne doivent pas être considérés comme étant des conseils de cet ordre, conseils que vous devriez obtenir auprès de vos propres conseillers professionnels spécialisés dans ces domaines. Les modélisations, données d'analyse ou projections de tous genres sont assujetties à des facteurs d'incertitude inhérente, et l'analyse que Marsh en fait est susceptible d'être affectée de façon substantielle si les hypothèses, conditions, renseignements ou facteurs sur lesquels l'analyse est fondée sont inexacts ou incomplets ou s'ils viennent à changer. Marsh ne formule aucune assertion ou garantie en ce qui concerne l'application du libellé de polices ou la situation financière ou la solvabilité d'assureurs ou de réassureurs. Marsh ne donne aucune garantie quant à l'offre, au coût ou aux modalités de la couverture d'assurance. Bien que Marsh puisse donner des conseils et faire des recommandations à cet égard, toutes les décisions relatives au montant, au type ou aux modalités d'une garantie relèvent en dernier ressort de la responsabilité de la personne qui souscrit l'assurance, qui doit décider de la garantie pertinente pour sa situation particulière et sa situation financière.

© 2015 Marsh Canada Limitée et ses
permettants. Tous droits réservés.
www.marsh.ca | www.marsh.com

USDG-7949F (C110514TB):
2015/01/15