

DANS LE PRÉSENT
NUMÉRO:

QUELLE EST LA VALEUR D'UN COURTIER	1
D'ASSURANCE INDÉPENDANT?	
VOUS FAITES-VOUS ENTENDRE?	3
NORMES XML	4
COURS DE FORMATION XML	4
NORMES EDI	5
COURS DE FORMATION EDI	5
OUTIL DE VALIDATION EDI	5
MODIFICATIONS APPORTÉES AU RÈGLEMENT SUR L'ASSURANCE	6
AUTOMOBILE DE L'ONTARIO	
FORMULAIRES	6
COMMENT PUIS-JE DEVENIR MEMBRE DU CEPA?	7
LE CEPA SUR LA ROUTE	8
ÉVÉNEMENTS PRÉVUS AU CEPA EN 2010	8
CONTACTEZ-NOUS	9

QUELLE EST LA VALEUR D'UN COURTIER
D'ASSURANCE INDÉPENDANT?

L'autre jour, en me rendant au bureau, à la Scotia Plaza, je me suis fait solliciter par un nombre important de gens qui faisaient la publicité de leur nouvelle société d'assurance de dommages. J'ai évidemment refusé, mais j'étais vraiment impressionné par leurs tactiques de commercialisation et par la somme qu'ils étaient en mesure d'investir pour attirer de nouveaux clients. Cela m'a également fait comprendre que parmi ces clients, beaucoup viendraient probablement du réseau de distribution par courtiers indépendants.

Par hasard, ce jour-là, j'ai parlé à une personne qui se plaignait en raison de réclamations formulées à la suite d'un accident qui a causé la perte totale de sa voiture et dont il était difficile de déterminer le responsable. Heureusement, l'accident n'a entraîné aucune

blessure grave. Par contre, il s'est ensuivi plusieurs problèmes : véhicule loué, conducteur mineur (qui n'était peut-être pas responsable), une entreprise de remorquage prise à tricher le système – le véhicule détenu par une entreprise de remorquage qui affirmait ne pas le détenir. On a donc considéré, pendant un certain temps, que le véhicule était « perdu », et ensuite des questions sur les garanties après quoi les titulaires de la police se sont vu refuser un véhicule de location sous prétexte qu'ils n'étaient pas assurés, alors qu'en fait, ils l'étaient.

Comme si ce n'était pas assez, sept semaines plus tard, le montant du *deuxième* paiement de location a été prélevé du compte des assurés, et la société de crédit-bail argumentait avec la société d'assurance au sujet de la valeur du véhicule (et nous ne

parlons pas d'un véhicule à valeur élevée). Pour comble de malheur, les assureurs n'ont jamais été informés de retirer de la police le véhicule qui était une perte totale, alors les versements de prime tenaient compte de ce véhicule. Quel fouillis!

Pourquoi tant de problèmes? Il s'avère que cette personne s'était assurée par l'entremise de l'agent exclusif d'un assureur direct. Lorsque la perte du véhicule est survenue, la personne s'est fait rapidement référer à l'expert en sinistres. Aujourd'hui, que pense-t-elle de la « bonne affaire » qu'elle a conclue en s'assurant chez cet assureur? Je sais qu'elle recherche maintenant un courtier d'assurance indépendant, du moins, c'est ce que je conseille.

Suite à la page 2

QUELLE EST LA VALEUR D'UN COURTIER D'ASSURANCE INDÉPENDANT? (SUITE)

Bien sûr, les choses se compliqueront un tout petit peu à la suite d'une réclamation; le remède sera difficile à avaler.

L'assurance est un produit immatériel traité par la plupart des gens au même titre que la mort et les taxes. Bon nombre d'entre nous ne ferons jamais l'objet d'une réclamation, c'est-à-dire l'unique preuve confirmant l'existence de ce pour quoi nous payons en versant des primes. Pour certains, toutefois, une réclamation pourrait correspondre à un dur réveil ou à une coûteuse aventure s'ils ne se sont pas assurés auprès d'un courtier d'assurance indépendant.

Je ne m'en prends aucunement aux assureurs directs qui nous font concurrence, car ce sont eux qui nous forcent à en offrir davantage à nos clients. Cependant, nous ne vendons rien de matériel, comme des véhicules ou des friandises. Nous vendons plutôt des polices incorporelles et complexes qui comportent une foule d'options, notamment des clauses qui, à la fin d'une

journée, pourraient annuler ou certes limiter les droits d'un assuré relatifs au règlement des réclamations.

Sur le réseau de distribution des courtiers indépendants, il existe un équilibre inexistant chez les assureurs directs. D'abord, je connais très peu de gens (y compris ceux du secteur de l'assurance de dommages) qui pourraient clairement comprendre toute la gamme d'options relatives à leurs polices propriétaires occupants ou automobiles. Même les plus intelligents des générations qui nous ont succédé n'arriveraient pas à comprendre ce pour quoi ils magasinent (outre le prix). J'estime que, sans les conseils d'un courtier d'assurance indépendant, presque toutes les personnes qui achètent leur assurance par l'entremise d'un réseau autre que le réseau de distribution de courtiers ne pourraient pas vous dire ce qu'elles ont acheté.

La malheureuse histoire racontée plus tôt démontre clairement les problèmes auxquels les consommateurs

peuvent faire face en « s'improvisant » courtier d'assurance. Comme le consommateur n'avait personne pour le conseiller sur les diverses options d'assurance bien distinctes et pour le défendre en cas de réclamation, il fut contraint à accepter ce que son assureur direct lui a offert. Dans ce cas-là, l'affaire conclue ne s'est pas révélée très bonne.

Je sais que je prêche les convertis, mais nous sommes engagés dans une bataille, et nos concurrents disposent de plein de ressources. Ils peuvent *vendre* de l'assurance, mais ils ne peuvent offrir des conseils impartiaux, (ils vendent les produits d'une seule société) entretenir des rapports durables (pouvez-vous nommer votre caissier de banque?) ni défendre vos intérêts en cas de réclamation (les intérêts de qui?). Les courtiers d'assurance indépendants font bien plus que *vendre* de l'assurance et valent la peine d'être consultés!



“Les courtiers d'assurance indépendants font bien plus que *vendre* de l'assurance ...”

VOUS FAITES-VOUS ENTENDRE ?

Présentation par Renee Durepos, vice-présidente des Opérations, Keal Technology

Récemment, Keal a coparrainé le *Congrès sur les technologies de l'assurance de dommages 2010* à Toronto. Les prix et les séances portaient sur l'exploitation des technologies afin d'accroître les économies et s'inscrivaient sous le thème : *agilité, intégration et harmonisation*. Nous avons reçu un prix *Insurance Canada Technology Award* pour notre nouvelle intégration entre notre système de gestion de courtage, sigXP, et le logiciel d'enregistrement des appels de blueC802, blueButler.

Les séances du congrès traitaient entre autres de l'utilisation des médias sociaux par un cabinet de courtage et des liens entre le courtier et la société d'assurance. Le débat entourant les transactions en temps réel entre les courtiers et les assureurs n'est pas nouveau. Cependant, les progrès importants réalisés suite à la mise en œuvre de deux projets, soit ORBiT (*Organization of Real time Brokers Implementing Technology*) et le Projet de déroulement idéal des opérations adopté par l'ACAC (Association des courtiers d'assurances du Canada), sont à l'origine d'un regain d'optimisme.

Selon ces deux projets, les courtiers devraient amorcer et terminer les processus au sein de leur système de gestion de courtage (BMS) sans même consulter le site Web d'une société d'assurance. L'utilisation des normes XML du CEPA est fondamentale, tout comme l'engagement de tous les intervenants, soit les courtiers, les fournisseurs de système de gestion de courtage, le CEPA et les sociétés d'assurance. Voici un exemple à l'appui tiré de l'initiative de l'ACAC :

L'ACAC a défini, pour l'industrie, la vision du processus idéal pour l'échange de données entre le courtier et l'assureur. Afin de valider ce concept, elle a invité les principaux fournisseurs de systèmes de gestion de courtage à s'unir pour mettre à l'essai les transactions relatives aux modifications de polices. La première étape consistait à créer une demande de modification de police au moyen d'un flux de données standard du CEPA provenant du système de courtage participant. Keal fut la première à terminer cette étape grâce au système de

courtage, sigXP. La deuxième étape est en cours et consiste à évaluer la façon dont les cinq sociétés d'assurance participantes (RSA, Intact, Gore Mutual, Economical et La Garantie) peuvent utiliser ces mêmes données sans l'intervention d'un utilisateur.

Les avantages dont jouiront les courtiers seront extraordinaires, ce qui explique pourquoi tous les fournisseurs de système de gestion de courtage devraient consacrer les ressources nécessaires pour appuyer entièrement l'ACAC. Cette initiative permettra non seulement de minimiser les risques d'erreurs et d'omissions, mais permettra également d'augmenter l'efficacité de manière incroyable et, par conséquent, la rentabilité des courtiers.

Que pouvez-vous faire? Brenda Rose, chef de file en matière de technologie à l'ACAC, explique : « Les courtiers doivent se faire entendre. Ils peuvent s'engager en appuyant leurs associations provinciales de courtiers, en vérifiant leur participation au système de courtage et en encourageant

les sociétés d'assurance à contribuer. L'ACAC représente les associations canadiennes de courtiers qui parlent au nom de leurs courtiers membres. Dans un secteur où la concurrence est de plus en plus forte, nous devons conjuguer nos efforts pour appuyer le réseau de distribution des courtiers afin de mieux servir nos clients. »

Les fournisseurs de BMS assument l'importante responsabilité de soutenir les courtiers, une responsabilité fondamentale pour Keal. Nous continuons de collaborer à des projets qui rendront les courtiers canadiens plus forts et encourageons tous les intervenants à participer.

“ L'utilisation des normes XML du CEPA est fondamentale ... ”

NORMES XML

Le 26 mars 2010, nous avons tenu notre premier atelier de travail annuel sur les normes XML.

Durant cet atelier, on a examiné et approuvé plusieurs demandes de changement, notamment certaines modifications demandées par nos membres en vue d'appuyer l'implémentation des normes XML, des changements nécessaires en raison de l'approbation des demandes de changement pour EDI, ainsi qu'une proposition pour une approche qui permettrait d'accéder aux modifications de codes dès leur approbation plutôt que de devoir attendre la publication de la prochaine version.

La rencontre du groupe consultatif technique du CEPA (CTAG) s'est tenue le 29 avril dernier, après quoi des bulletins ont été remis afin de voter sur les modifications approuvées.

Le prochain atelier de travail national sur les normes est prévu le 24 septembre 2010 et se déroulera dans notre bureau de Montréal.



Nous travaillons de concert avec ACORD afin d'améliorer l'intégration des normes XML CEPA et d'apporter nos modifications, lesquelles s'appliquent au secteur de l'assurance en général, dans leurs normes ACORD. Plus précisément, une des demandes de changement relevée par le CEPA lors du cycle actuel a été présentée à ACORD, car il était question d'une modification qui s'appliquerait au traitement des données sur l'assurance automobile des entreprises en général, et non uniquement du marché canadien.

Cette demande fut acceptée par ACORD et fut examinée et approuvée par leurs groupes de travail pléniers et de révision. Cette demande fera maintenant partie de la trousse de vote du printemps 2010. Si elle est approuvée par vote par les membres d'ACORD, la modification sera comprise dans la prochaine version d'ACORD et figurera dans la norme XML du CEPA.

COURS DE FORMATION SUR LES NORMES XML

Nous avons organisé des cours de formation sur les normes XML prévus pour le 28 mai 2010 à notre bureau du 110, rue Yonge, bureau 500, à Toronto. Il y aura deux séances, soit une séance d'avant-midi sur les normes XML, qui se veut une introduction et un survol des normes XML, et une séance d'après-midi sur le schéma XML, qui offre des détails plus techniques. Ces cours sont gratuits pour nos membres, et il est encore possible de s'y inscrire. Si vous désirez participer à l'une ou l'autre de ces séances, veuillez vous inscrire sur notre site Web. Les prochains cours de formation auront lieu le 26 novembre 2010.

" ... sont
gratuits pour
nos membres..."

NORMES EDI

Nous avons tenu notre premier atelier de travail national annuel sur les normes EDI le 25 mars 2010. En plus d'avoir présenté diverses demandes de changement, nous avons soumis les modifications à apporter aux normes dans le but d'appuyer la réforme de l'assurance automobile de l'Ontario.

Les bulletins de vote pour les demandes de changement présentées à l'atelier de mars ont été distribués à nos membres votants. Il faut toutefois noter que les modifications de la réforme de l'assurance automobile de l'Ontario ont été approuvées et peuvent maintenant être utilisées. Ces modifications seront présentées comme des points d'ordre administratif sur le bulletin de vote. Les normes 2010 révisées seront mises à votre disposition en juin.

Le prochain atelier de travail national sur les normes est prévu le 23 septembre 2010 et se déroulera dans notre bureau de Montréal.

COURS DE FORMATION SUR LES NORMES EDI

Nous avons organisé des cours de formation sur les normes EDI AL3 prévus les 26 et 27 mai 2010 à notre bureau du 110, rue Yonge, bureau 500, à Toronto. Ces cours sont offerts gratuitement à nos membres. Malheureusement, il n'est plus possible de s'y inscrire. Les prochains cours de formation auront lieu les 24 et 25 novembre 2010.



OUTIL DE VALIDATION EDI

Notre outil de validation EDI a été déplacé vers un site Web sécurisé. Le lien menant au nouveau site Web sécurisé est le

<http://www.csio.com/fr/standards/standpersonallines.html>.

Nouveau - vous pouvez maintenant produire un rapport avec l'outil de validation contenant les erreurs trouvées dans les données. Ce rapport peut être soit imprimé ou sauvegardé sur votre ordinateur. Pour accéder à cet outil sur le site sécurisé, vous aurez besoin de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Vous pouvez faire une demande d'accès au

<http://www.csio.com/fr/downloadrequest.cfm?Category=Forms>.

"...réforme de l'assurance automobile de l'Ontario ont été approuvées ..."

MODIFICATIONS APPORTÉES AU RÈGLEMENT SUR L'ASSURANCE AUTOMOBILE DE L'ONTARIO

Les modifications du règlement sur l'assurance automobile de l'Ontario ont été approuvées et doivent être appliquées aux nouvelles polices et aux renouvellements qui entreront en vigueur à compter du 1^{er} septembre 2010.

Les normes AL3/EDI et XML du CEPA doivent faire l'objet de légères modifications. Ces modifications ont été soumises lors des ateliers de travail nationaux sur les normes qui se tenaient les 25 et 26 mars 2010 et suivies d'un appel conférence le 10 mai 2010.

Les codes de couverture suivants pour les avenants et pour l'assurance individuelle facultative sont dans les normes :

Code	Description
WIB	REPLACEMENT DU REVENU
CHHMB	SOINS AUXILIAIRES ET ENTRETIEN MÉNAGER
MEDRH	FRAIS MÉDICAUX ET RÉADAPTATION
ACB	SOINS AUXILIAIRES
MRB	FRAIS MÉDICAUX, RÉADAPTATION & SOINS AUXILIAIRES
DFB	DÉCÈS ET FRAIS FUNÉRAIRES
DCB	PERSONNES À CHARGE
IDB	INDEXATION (INDICE DES PRIX À LA CONSOMMATION)

48 FMPO48 - AVENANT « AJOUT DE COUVERTURE VISANT À COMPENSER LA FRANCHISE APPLICABLE À L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ DÉLICTEUELLE »

87 FAO48 - AVENANT « AJOUT DE COUVERTURE VISANT À COMPENSER LA FRANCHISE APPLICABLE À L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ DÉLICTEUELLE » (NOTE : POUR POLICES D'ASSURANCE GARAGE AUTOMOBILE)

Le Certificat d'assurance automobile (Ontario) a été créé et transmis à la CSFO (FSCO) aux fins d'approbation. La CSFO a fait savoir qu'elle n'approuverait pas ce formulaire au nom du CEPA étant donné que le CEPA n'est pas une société d'assurance. On s'attend à ce que chaque société crée son propre formulaire pour ensuite le transmettre aux fins d'approbation.

Jusqu'ici, le CEPA n'a pas reçu d'exemplaire de la Proposition d'assurance automobile de l'Ontario de la part de la CSFO. Dès que nous recevrons la proposition mise à jour, nous la créerons et la transmettrons aux fournisseurs du réseau de courtage. La CSFO a indiqué que nous n'avons pas à faire approuver ce formulaire, à condition qu'il soit identique à son spécimen.

Nous vous tiendrons au courant à mesure que nous en saurons davantage.

“Nous vous tiendrons au courant ...”

FORMULAIRES

Cette année, nous avons jusqu'ici tenu trois ateliers de travail nationaux sur les formulaires. Les formulaires suivants ont été finalisés et seront soumis au vote sous peu :

SUPPLÉMENT - MAISONS MOBILES

SUPPLÉMENT - CARAVANES DE VOYAGE

QUESTIONNAIRE SUR LES APPAREILS DE CHAUFFAGE À COMBUSTION SOLIDE

PROPOSITION RESPONSABILITÉ CIVILE COMPLÉMENTAIRE DES PARTICULIERS (UMBRELLA)

CERTIFICAT D'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

Dès leur approbation, ils seront traduits, mis en correspondance avec les normes (mappage), programmés, mis à l'essai et publiés. Nous prévoyons les publier d'ici le 1^{er} septembre 2010.

Nous travaillons actuellement à l'élaboration d'un nouveau Certificat d'assurance des biens et d'un Formulaire d'autorisation de prélèvements automatiques révisé ainsi qu'à la révision de la Proposition d'assurance habitation afin d'appuyer les nouveaux champs liés à l'évaluation des biens. Nous connaissons l'importance du Formulaire d'autorisation de prélèvements automatiques. Par conséquent, nous le ferons approuver dès qu'il sera terminé afin de le publier le plus tôt possible.



COMMENT PUIS-JE DEVENIR MEMBRE DU CEPA ?

Assureurs

Les assureurs sont admissibles à devenir des membres votants du CEPA s'ils sont principalement engagés dans la distribution par courtiers indépendants. Les cotisations annuelles sont calculées en fonction d'une formule approuvée par le conseil et qui tient compte des primes directes souscrites. Les nouveaux membres doivent obtenir l'approbation du Conseil d'administration du CEPA.

Voici quelques-uns des avantages dont jouissent les sociétés membres du CEPA :

- L'entreprise peut prendre part aux ateliers de travail nationaux sur les normes afin d'améliorer et de développer les normes de l'industrie du CEPA.
- Accès aux normes exclusif aux membres (versions annuelles et intérimaires).
- Participation aux forums ouverts. Ces forums offrent aux courtiers, aux assureurs et aux fournisseurs l'occasion d'échanger des idées.
- Participation sans frais, pour les employés, à l'atelier de formation sur l'implémentation des normes EDI et à nos séminaires sur les normes XML.
- Accès à plus de 70 propositions d'assurance de dommages, à des questionnaires et à des formulaires spécialisés.
- Offre des occasions de réseautage au sein du secteur des assurances et permet d'établir de nouvelles orientations pour les normes en matière d'assurance de dommages.

Courtiers d'assurance

Les cabinets de courtage sont automatiquement membres du CEPA par l'intermédiaire de l'ACAC et de leur adhésion à l'association de courtiers de leur province.

Voici quelques-uns des avantages pour un courtier de travailler avec le CEPA :

- Accès illimité aux formulaires et aux propositions ainsi

qu'un droit de parole dans le « processus d'élaboration des formulaires ».

- Accès aux solutions communes avec les membres du CEPA.
- Renseignements sur les ateliers de travail, les forums, la formation et les autres réunions sur les normes et invitations à y participer.

Fournisseurs

Si vous êtes fournisseur de système de gestion de courtage ou autre fournisseur du secteur des assurances, vous pouvez devenir un participant à l'établissement des normes du CEPA. Il existe deux catégories de participants : ceux qui votent et ceux qui ne votent pas. Vous devrez verser des cotisations fixes au moment de vous joindre au CEPA et, par la suite, au premier trimestre de chaque année subséquente d'adhésion.

Voici quelques-uns des avantages réservés à un participant à l'établissement des normes du CEPA :

- Participation à des ateliers de travail où sont élaborées et mises à jour des normes EDI et XML en matière d'assurance des entreprises et d'assurance des particuliers.
- Accès en ligne sans frais et illimité aux normes EDI et XML et aux formulaires normalisés du CEPA.
- Participation à des ateliers où l'on élabore et met à jour des formulaires et où l'on aide à déterminer des orientations technologiques pour les normes.
- Participation à des forums de l'industrie visant à résoudre les questions d'implémentation des normes.
- Les participants votants qui ont payé leur cotisation obtiennent le droit de vote sur les changements aux normes.
- Possibilité de faire participer des employés à la formation sur les normes du CEPA.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec [Sebastian Penalosa](#) au 416 360-1773, poste 2324.



LE CEPA SUR LA ROUTE

Les congrès de 2010 se sont bien amorcés. Le CEPA est ravi de se déplacer afin de rencontrer ses membres et entendre ce qui préoccupe les courtiers.

Jusqu'à date nous avons assisté aux congrès suivants:

- Congrès canadien sur les technologies de l'assurance le 22 février
- Congrès SGI les 19 et 20 mars
- Congrès de l'IBAM du 28 au 30 avril
- Congrès de l'IBAA du 16 au 18 mai

Ces congrès nous ont permis de rencontrer certains de nos membres en personne, lesquels nous avons peu d'occasion de rencontrer. Nous savons bien que malgré toutes les nouvelles technologies de communication, rien ne bat le face à face. Ceci nous a permis de communiquer avec les courtiers qui ont participé à ces congrès, discuter avec eux de leurs préoccupations ainsi que de les informer sur ce que le CEPA fait pour les assister.

Dans les prochaines semaines nous assisterons au congrès du IBABC du 16 au 18 juin, donc si vous planifiez y participer il nous ferait plaisir de vous rencontrer afin de discuter de vos préoccupations ou de répondre à vos questions. Vous pouvez communiquer avec Sebastian Penalosa à spenalosa@csio.com afin de fixer un rendez-vous lors de cet événement. Si vous n'assistez pas à ces congrès, nous aimerions aussi que vous nous fassiez part de vos questions ou de vos préoccupations donc, n'hésitez pas à nous communiquer.

Surveillez la parution de notre prochain bulletin d'information où nous vous informerons sur nos activités et où vous pourrez nous rencontrer durant la deuxième partie de 2010!

DE NOMBREUX ÉVÉNEMENTS SONT PRÉVUS AU CEPA EN 2010!

En plus d'être ici pour faire des recherches et répondre à vos questions à propos des formulaires et des normes EDI et XML que nous utilisons, le personnel du CEPA a prévu plusieurs sessions de formation et ateliers de travail pour nos membres en 2010.

Si vous avez déjà participé à de telles réunions par le passé ou si votre organisation a demandé à ce que vous soyez avisé, vous recevrez une invitation, avec le lien vers le site d'inscription, environ un mois avant chaque événement. Par contre, même si vous ne recevez pas de courriel, tous les membres

souhaitant participer sont les bienvenus et peuvent remplir le formulaire d'inscription pour cet événement sur le site Web du CEPA (www.csio.com).

Ces réunions auront lieu dans les bureaux du CEPA situés au 110, rue Yonge, à Toronto. Certains événements prévus pour plus tard dans l'année se tiendront à Montréal. Vous pouvez aussi participer par téléconférence s'il vous est impossible de vous joindre à nous en personne.

D'autres événements sont prévus pour plus tard en 2010!

Événements à venir

Introduction à l'EDI

26 mai, 2010

Atelier de formation sur l'EDI

26 & 27 mai, 2010

Normes XML, Schéma XML du CEPA

28 mai, 2010

CONTACTEZ-NOUS

**Bureau de Toronto:**

Steve Kaukinen
Président
416-360-1773, poste 2323
skaukinen@csio.com

Connie Strange
Directrice, Normes XML
416-360-1773, poste 2321
cstrange@csio.com

Francine Davis
Directrice, Normes EDI et
Formulaires
416-360-1773, poste 2322
fdavis@csio.com

Marica Racic
Développeur principal,
normes
416-360-1773, poste 2319
mracic@csio.com

Sam Ahmed
Analyste en assistance
technique
416-360-1773, poste 2330
sahmed@csio.com

Sebastian Penalosa
Directeur, réseau et servi-
ces aux membres
416-360-1773, poste 2324
spenalosa@csio.com

Srdan Stankovic
Développeur de normes
XML
416-360-1773, poste 2318
ssankovic@csio.com

Tina Deus
Administratrice de bureau
416-360-1773, poste 2300
tdeus@csio.com

Bureau de Montréal:

Anne-Marie Novek
Directrice, Région du Québec
514-393-8200, poste 1
anovek@csio.com

Ida Sauro
Coordonnatrice
514-393-8200, poste 2
isauro@csio.com

Le CEPA est une association nationale de normalisation en assurance IARD dont les bureaux sont situés à Toronto et à Montréal. Parmi les employés, plusieurs parlent couramment l'anglais et le français. N'hésitez donc pas à communiquer avec nous si vous avez des questions.

Le mandat principal du CEPA est de contribuer à l'avantage concurrentiel du réseau de courtage indépendant. Les activités résultant de ce mandat sont variées et changent au fur et à mesure que les innovations technologiques se développent.

CENTRE D'ÉTUDE DE LA PRATIQUE D'ASSURANCE

Bureau de Toronto:

110, rue Yonge

Bureau 500

Toronto, Ontario

M5C 1T4

Téléphone: 416-360-1773

Sans frais: 800-463-CSIO (2746)

Télécopieur: 416-364-1482

Bureau de Montréal:

1155 rue University

Bureau 1305

Montréal, Québec

H3B 3A7

Téléphone: 514-393-8200

Sans frais: 877-393-CEPA (2372)

Télécopieur: 514-393-3625

Nous sommes sur le Web
www.csio.com



Cet article sera publié électroniquement.