



## CHAPITRE 269

### Loi des agents de réclamations

#### SECTION I

##### DISPOSITIONS INTERPRÉTATIVES

Défini-  
tions:

«agent de  
réclama-  
tions»;

«rémuné-  
ration»;

«permis»;

«règle-  
ments».

**1.** Dans la présente loi, à moins que le contexte ne s'y oppose,

a) «agent de réclamations» désigne une personne qui, pour autrui, et contre rémunération, enquête sur un sinistre ou un accident, évalue les pertes ou estime les dommages en découlant ou négocie le règlement de la réclamation en résultant, le tout sous réserve des dispositions de la Loi du Barreau (chap. 247);

b) «rémunération» comprend une commission ou un bénéfice de quelque nature direct ou indirect, toute promesse de rémunération ou toute intention d'en obtenir une;

c) «permis» désigne un permis d'agent de réclamations délivré en vertu de la présente loi;

d) «règlements» désigne les règlements adoptés en vertu de la présente loi. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 1.

#### SECTION II

##### DES PERMIS

Permis.

**2.** Nul ne peut prendre le titre d'agent de réclamations, ni agir comme tel, s'il ne détient un permis. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 2.

Agir com-  
me agent  
de récla-  
mations.

**3.** Une personne agit comme agent de réclamations lorsque,

a) pour autrui et contre rémunération, elle accomplit, offre ou tente d'accomplir

## CHAPTER 269

### Claims Adjusters Act

#### DIVISION I

##### INTERPRETATIVE PROVISIONS

**1.** In this act, unless the context other-  
wise requires,

(a) "claims adjuster" means any person who, for another and for remuneration, investigates a loss or accident, assesses the losses or estimates the damages thereby caused or negotiates the settlement of the resultant claim, the whole subject to the provisions of the Bar Act (Chap. 247);

(b) "remuneration" includes a commis-  
sion or any direct or indirect benefit, any promise of or intention to obtain a remuneration;

(c) "permit" means a claims adjuster's permit issued under this act;

(d) "regulations" means the regulations made under this act. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 1.

#### DIVISION II

##### PERMITS

**2.** No person shall assume the title of claims adjuster or act as such unless he holds a permit. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 2.

**3.** A person acts as a claims adjuster when,

(a) on behalf of another and for remuneration he carries out or offers or

Meaning:

"claims  
adjuster";

"remuner-  
ation";

"permit";

"regula-  
tions".

Permit.

Acting as  
claims  
adjuster.

le genre de travail décrit au paragraphe *a* de l'article 1; ou

*b*) elle offre, promet ou tente d'agir comme agent de réclamations, ou représente de quelque manière qu'elle a l'autorisation d'agir à ce titre. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 3.

attempts to carry out the kind of work described in paragraph *a* of section 1; or

*(b)* he offers, promises or attempts to act as a claims adjuster or claims in any manner to be authorized to act in that capacity. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 3.

Personnes  
non  
affectées.

**4.** L'interdiction d'accomplir un acte visé à l'article 3 ne s'applique pas

*a*) aux avocats en exercice;  
*b*) aux liquidateurs, séquestres et syndics, dans l'exercice de leurs fonctions;

*c*) aux tuteurs, curateurs, exécuteurs testamentaires, administrateurs, fiduciaires et fidéicommissaires, dans l'exercice de leurs fonctions;

*d*) aux ingénieurs, architectes, évaluateurs, estimateurs et autres experts, dont les services sont simplement requis par une partie en vue d'obtenir une opinion ou un témoignage d'expert;

*e*) aux détenteurs d'un permis en vertu de la Loi des agences d'investigation ou de sécurité (chap. 42), pour les fins de tel permis seulement;

*f*) aux agents de réclamations s'occupant exclusivement de pertes maritimes océaniques;

*g*) à l'employé uniquement salarié agissant comme agent de réclamations pour son employeur seulement ou pour une compagnie filiale de celui-ci pourvu qu'ils ne soient pas eux-mêmes agents de réclamations;

*h*) aux administrateurs, représentants et employés de compagnies d'assurance mutuelle formées en vertu des sections II, VI et VII de la Loi des assurances (chap. 295) lorsqu'ils agissent comme agents de réclamations pour les compagnies d'assurance mutuelle qu'ils dirigent ou représentent ou qui les emploient. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 4.

**4.** The prohibition to do anything contemplated in section 3 does not apply

*(a)* to practising advocates;  
*(b)* to liquidators, sequestrators or trustees in bankruptcy, in the performance of their duties;

*(c)* to tutors, curators, testamentary executors, directors, trustees and fiduciaries, in the performance of their duties;

*(d)* to engineers, architects, appraisers, assessors and other experts whose services are merely required by a party with a view to obtaining the opinion or testimony of an expert;

*(e)* to holders of a permit under the Detective or Security Agencies Act (Chap. 42), for the purposes of such permit only;

*(f)* to claims adjusters dealing exclusively with ocean marine losses;

*(g)* to an employee, on salary only, who acts as claims adjuster for his employer only, or for a subsidiary company of his employer, provided that they are not themselves claims adjusters;

*(h)* to the directors, representatives and employees of mutual insurance companies incorporated under Divisions II, VI and VII of the Insurance Act (Chap. 295), when they act as claims adjusters for the mutual insurance companies which they operate or represent or by which they are employed. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 4.

Persons  
not  
affected.

Demande  
de permis.

**5. 1.** Toute personne qui sollicite un permis doit transmettre au surintendant des assurances sa demande dans la forme prescrite, accompagnée des documents et du cautionnement prévus par la loi et les règlements.

Caution-  
nement.

**2.** Le montant du cautionnement est de cinq mille dollars pour un agent de réclamations et de mille dollars pour chacun

**5. (1)** Every applicant for a permit shall send his application to the Superintendent of Insurance in the prescribed form, with the documents and security prescribed by the act and the regulations.

**(2)** The amount of the security shall be five thousand dollars for a claims adjuster and one thousand dollars for each of his

Applica-  
tion for  
permit.

Security.

|                           |  |  |                             |
|---------------------------|--|--|-----------------------------|
| Émission de permis.       | <p>de ses employés ou représentants agissant également comme agent de réclamations.</p> <p>3. Le surintendant des assurances délivre le permis s'il juge, après avoir obtenu l'avis du comité consultatif à ce sujet, que le requérant possède les qualités requises et remplit les conditions prescrites par les règlements.</p>  | <p>employees or representatives acting also as claims adjusters.</p> <p>(3) The Superintendent of Insurance shall issue the permit if, after obtaining the opinion of the advisory committee thereon, he considers that the applicant has the necessary qualifications and complies with the conditions prescribed by the regulations.</p>   | Issue of permit.            |
| Comité consultatif.       | <p>4. Le comité consultatif est formé de six membres désignés par le surintendant des assurances, recommandés respectivement par La Fédération des assureurs au Canada, La conférence canadienne des ajusteurs indépendants du Québec, Le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents d'automobiles, l'Association des ajusteurs d'assurances de Québec, l'Association des gérants de réclamations et l'Association canadienne des ajusteurs publics.</p> | <p>(4) The advisory committee shall be composed of six members appointed by the Superintendent of Insurance respectively recommended by the All Canada Insurance Federation, The Canadian Independent Adjusters' Conference (Quebec), Highway Victims Indemnity Fund, the Quebec Insurance Adjusters Association, the Claims Managers Association and the Canadian Public Adjusters Association.</p> | Advisory committee.         |
| Droit d'action restreint. | <p>5. Nul ne peut intenter une action fondée sur des renseignements relatifs à la délivrance ou au renouvellement d'un permis transmis de bonne foi au comité consultatif ou au surintendant des assurances.</p>   | <p>(5) No person can institute an action based on information given in good faith to the advisory committee or the Superintendent of Insurance respecting the issue or renewal of a permit.</p>  | Right of action restricted. |
| Société ou corporation.   | <p>6. Une société ou corporation sollicitant un permis doit</p> <p>a) fournir au surintendant des assurances la preuve de son enregistrement ou de sa constitution en corporation, selon le cas, et</p> <p>b) désigner, pour la représenter aux fins de la présente loi, un ou des représentants possédant eux-mêmes toutes les qualités requises pour l'obtention d'un permis. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 5.</p>   | <p>(6) A firm or corporation applying for a permit shall</p> <p>(a) provide the Superintendent of Insurance with proof of registration or incorporation, as the case may be, and</p> <p>(b) appoint to represent it for the purposes of this act one or more representatives who must themselves possess all the qualifications required to obtain a permit. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 5.</p>        | Firm or corporation.        |
| Permis individuels.       | <p>6. Un agent de réclamations peut avoir à son service des agents de réclamations comme employés, ou recourir aux services d'agents de réclamations comme représentants ou correspondants, pourvu que les uns et les autres soient détenteurs d'un permis. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 6.</p>   | <p>6. Any claims adjuster may have in his service claims adjusters as employees, or use the services of claims adjusters as representatives or correspondents, provided that each of them holds a permit. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 6.</p>   | Individual permits.         |
| Secret.                   | <p>7. À moins que la loi ne les oblige, l'agent de réclamations et ses employés ne doivent pas divulguer à des personnes autres que leur employeur ou commettant, sans l'autorisation de ce dernier, un renseignement recueilli à l'occasion de leurs fonctions. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 7.</p>  | <p>7. Unless obliged to do so by law, a claims adjuster and his employees must not disclose to anyone other than his employer or principal, without the authorization of the latter, any information obtained in the performance of his duty. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 7.</p>   | Secrecy.                    |

Livres,  
etc.

**8.** Tout agent de réclamations tient les livres et comptes prescrits par les règlements. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 8.

**8.** Every claims adjuster shall keep such books and accounts as are prescribed by the regulations. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 8.

Durée du  
permis.

**9.** Tout permis expire le trente et un mars de chaque année. Il peut être renouvelé aux conditions prescrites par les règlements. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 9.

**9.** Every permit shall expire on the thirty-first of March in each year. It may be renewed upon the conditions prescribed by the regulations. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 9.

## SECTION III

## DES INFRACTIONS

Définition.

**10.** Est coupable d'une infraction,

a) toute personne qui contrevient à la présente loi ou aux règlements;

b) toute personne qui fait une fausse déclaration dans une demande de permis ou ne se conforme pas aux articles 7 et 8;

c) tout agent de réclamations qui, directement ou indirectement, paie ou promet de payer une rémunération à une personne non détentrice d'un permis pour qu'elle agisse à titre d'agent de réclamations ou en prenne le titre;

d) tout agent de réclamations qui, directement ou indirectement, pour agir à ce titre, se fait promettre ou payer une rémunération par un agent de réclamations qui ne détient pas de permis;

e) tout agent de réclamations qui emploie un autre agent de réclamations non détenteur d'un permis, ou lui paie, offre ou promet de lui payer une rémunération;

f) tout agent de réclamations qui se fait promettre ou payer une rémunération par une personne autre que celle qui a retenu ses services;

g) tout agent de réclamations qui partage, offre ou promet de partager sa rémunération avec une autre personne qui ne détient pas de permis;

h) tout agent de réclamations qui paie ou promet de payer une rémunération pour que ses services soient retenus. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 10.

Culpabilité des représentants, etc.

**11.** Quand une infraction est commise par un agent de réclamations, ses représentants désignés en vertu du sous-paragraphe b du paragraphe 6 de l'article 5 et ses employés, représentants ou correspondants mentionnés à l'article 6 qui ont

## DIVISION III

## OFFENCES

Définition.

**10.** An offence is committed by (a) any person who contravenes this act or the regulations;

(b) any person who makes a false statement in an application for a permit or who does not comply with sections 7 and 8;

(c) any claims adjuster who, directly or indirectly, pays or promises to pay a remuneration to any person, who does not hold a permit, to act as or assume the title of a claims adjuster;

(d) any claims adjuster who, directly or indirectly, obtains the payment or the promise of a remuneration for acting as such from a claims adjuster who does not hold a permit;

(e) any claims adjuster who employs another claims adjuster who does not hold a permit, or who pays or offers or promises to pay him a remuneration;

(f) any claims adjuster who obtains the promise or payment of a remuneration from a person other than the one who retained his services;

(g) any claims adjuster who shares or offers or promises to share his remuneration with another person who does not hold a permit;

(h) any claims adjuster who pays or promises to pay a remuneration in order that his services may be retained. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 10.

**11.** Where an offence is committed by a claims adjuster, his representatives appointed under paragraph b of subsection 6 of section 5 and his employees, representatives or correspondents mentioned in section 6 who participated in

Guilt of representatives, etc.

participé à cette infraction en sont coupables au même titre que l'agent de réclamations qui l'a commise. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 11.

such offence shall be guilty thereof to the same extent as the claims adjuster who committed it. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 11.

Présomp-  
tion de  
culpabi-  
lité.

**12.** Quand un administrateur, directeur, officier, associé, employé ou représentant d'un agent de réclamations a été trouvé coupable d'une infraction, ce dernier en est présumé coupable. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 12.

**12.** When an administrator, director, officer, partner, employee or representative of a claims adjuster has been found guilty of an offence, he shall be presumed guilty thereof. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 12. Guilt  
presumed.

#### SECTION IV

#### DIVISION IV

##### DES SANCTIONS

##### PENALTIES

Suspen-  
sion, etc.,  
du  
permis.

**13.** Le surintendant des assurances a le pouvoir de suspendre ou de révoquer le permis d'un agent de réclamations qui  
a) a commis une infraction à la présente loi ou aux règlements;  
b) a cessé d'avoir les qualités requises pour retenir son permis d'agent de réclamations;  
c) a fait montre de malhonnêteté ou de négligence grave dans l'accomplissement de son travail;  
d) a été déclaré coupable d'un acte criminel. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 13.

**13.** The Superintendent of Insurance may suspend or cancel the permit of a claims adjuster who Suspen-  
sion, etc.,  
of permit.  
(a) has committed an offence against this act or the regulations;  
(b) has ceased to be qualified to hold his claims adjuster's permit;  
(c) has proven to be dishonest or seriously negligent in the performance of his work;  
(d) has been convicted of an indictable offence. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 13.

Société ou  
corpora-  
tion.

**14.** Toute société ou corporation trouvée coupable d'une infraction à la présente loi ou aux règlements est passible d'une amende de cent à cinq cents dollars pour chaque infraction et de cinq cents à mille dollars pour chaque récidive dans les deux ans; toute autre personne trouvée coupable d'une telle infraction est passible d'une amende de cent à deux cents dollars pour chaque infraction et de trois cents à cinq cents dollars pour chaque récidive dans les deux ans. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 14.

**14.** Every firm or corporation found guilty of an offence against this act or the regulations shall be liable to a fine of one hundred to five hundred dollars for each offence and five hundred to one thousand dollars for each subsequent offence within two years; any other person found guilty of such an offence shall be liable to a fine of one hundred to two hundred dollars for each offence and three hundred to five hundred dollars for each subsequent offence within two years. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 14. Firm or  
corpora-  
tion.

Pour-  
suites.

**15.** Les poursuites en vertu de la présente loi sont intentées par le procureur général. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 15.

**15.** Proceedings under this act shall be taken by the Attorney-General. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 15. Proceed-  
ings.

Procé-  
dure.

**16.** Les poursuites sont intentées suivant la Loi des poursuites sommaires (chap. 35) et la deuxième partie de cette loi s'y applique. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 16.

**16.** Proceedings shall be taken in accordance with the Summary Convictions Act (Chap. 35) and Part II of that act shall apply thereto. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 16. Proce-  
dure.

## SECTION V

## DES RÈGLEMENTS

Réglementation.

**17.** Le lieutenant-gouverneur en conseil peut faire des règlements pour déterminer

a) les qualités requises de toute personne qui sollicite un permis ou un renouvellement, les conditions qu'elle doit remplir, les renseignements qu'elle doit produire, les modalités du cautionnement qu'elle doit fournir ou le dépôt qui peut en tenir lieu, les examens qu'elle doit subir et les honoraires qu'elle doit verser;

b) les actes dérogoratoires à l'honneur et à la dignité de la profession d'agent de réclamations;

c) la forme des demandes de permis et des permis;

d) les catégories de permis et les classes de détenteur de permis;

e) les conditions et restrictions afférentes à chaque catégorie de permis et chaque classe de détenteurs de permis;

f) la délivrance du permis d'agent de réclamations à un syndic ou liquidateur ou à l'exécuteur testamentaire ou aux héritiers d'un détenteur décédé mais seulement pour le temps requis pour permettre la vente ou liquidation de son agence;

g) la tenue des livres et comptes des agents de réclamations;

h) les occupations ou professions que peut exercer un agent de réclamations.

Les règlements entrent en vigueur à compter de leur publication dans la *Gazette officielle de Québec* ou de la date ultérieure qui y est fixée. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 17.

Enquêtes.

**18.** Le surintendant des assurances est investi, pour s'enquérir de tout fait relatif à l'exercice de ses attributions, des pouvoirs et immunités d'un commissaire nommé en vertu de la Loi des commissions d'enquête (chap. 11).

Accès aux livres, etc.

Le surintendant des assurances ou toute personne qu'il autorise par écrit a en tout temps accès à tous les livres, registres, comptes, dossiers et autres documents d'un agent de réclamations et il peut en prendre des copies; toute personne qui a la garde, la possession ou le

## DIVISION V

## REGULATIONS

Regulations.

**17.** The Lieutenant-Governor in Council may make regulations to determine

(a) the qualifications required of any person applying for a permit or a renewal, the conditions he must comply with, the information he must produce, the terms of the security he must furnish or the deposit that may be made in lieu thereof, the examinations he must undergo and the fees he must pay;

(b) what acts are derogatory to the honour and dignity of the profession of claims adjuster;

(c) the form of applications for permits and of permits;

(d) the categories of permits and the classes of permit holders;

(e) the conditions and restrictions attaching to each category of permits and to each class of permit holders;

(f) the issue of the claims adjuster's permit to a trustee or liquidator or to the testamentary executor or heirs of a deceased holder but only for the time required to permit of the sale or winding-up of his agency;

(g) the keeping of the books and accounts of claims adjusters;

(h) the occupations or professions that a claims adjuster may engage in.

The regulations shall come into force on their publication in the *Quebec Official Gazette* or on such later date as is fixed therein. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 17.

Investigations.

**18.** The Superintendent of Insurance is vested with the powers and immunities of a commissioner appointed under the Public Inquiry Commission Act (Chap. 11) for the investigation of any fact relating to the exercise of his functions.

The Superintendent of Insurance or any person authorized by him in writing shall at all times have access to the books, registers, accounts, records and other documents of a claims adjuster and may make copies thereof; every person having the custody, possession or control of such

Access to books, etc.



contrôle de ces livres, registres, comptes, dossiers et autres documents doit en donner communication au surintendant ou à la personne autorisée et lui en faciliter l'examen. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 18.

books, registers, accounts, records and other documents must give communication thereof to the superintendent or authorized person and facilitate his examination of the same. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 18.

SECTION VI

DIVISION VI

DISPOSITIONS FINALES

MISCELLANEOUS

Applica-  
tion de  
cette loi.

**19.** Le ministre des finances est chargé de l'application de la présente loi. 12-13 Eliz. II, c. 57, a. 19.

**19.** The Minister of Finance is charged with the carrying out of this act. 12-13 Eliz. II, c. 57, s. 19. <sup>Carrying out of act.</sup>