

# Code des droits et responsabilités du consommateur

Les sociétés d'assurance, de même que les courtiers et agents qui font souscrire des polices d'assurance habitation, automobile et entreprise, sont résolus à protéger vos droits lorsque vous magasinez une assurance ou lorsque vous présentez une réclamation par suite d'un sinistre. Vous avez notamment le droit à une information complète, à un traitement équitable, à un règlement diligent de vos plaintes et à la protection des renseignements personnels qui vous concernent. Ces droits sont enchâssés dans le contrat conclu entre vous et votre assureur ainsi que dans les lois sur les assurances de votre province. Cependant, les droits s'accompagnent de responsabilités. On s'attend par exemple à ce que vous fournissiez des renseignements complets et exacts à votre assureur. D'autres responsabilités importantes sont décrites dans votre police. Les assureurs et leurs réseaux de distribution ainsi que les gouvernements ont également d'importants rôles à jouer au chapitre de la protection de vos droits.

## Droit d'être informé

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

Vous avez le droit de demander qui verse la rémunération à votre courtier ou agent pour la souscription de votre assurance. Votre courtier ou agent vous fournira les renseignements sur la façon dont il est rémunéré, par qui et sous quelles formes.

Les sociétés d'assurance divulgueront les ententes de rémunération conclues avec leurs réseaux de distribution. Les courtiers et les agents doivent fournir les renseignements concernant la propriété, le financement et autres faits pertinents.

## Responsabilité de poser des questions et de fournir des renseignements

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

## Droit à un règlement des plaintes

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

## Responsabilité de régler les conflits

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

## Droit à un service professionnel

Vous avez le droit de traiter avec des professionnels de l'assurance qui se soumettent à des normes déontologiques rigoureuses, en agissant notamment avec honnêteté, intégrité, équité et savoir-faire. Les courtiers et agents d'assurance doivent témoigner d'une connaissance approfondie du produit, de ses garanties et de ses restrictions afin de vous offrir un service irréprochable. Ces normes sont décrites dans un guide du consommateur (disponible en anglais seulement sous le titre *A Consumer's Guide to Property and Casualty Insurance Transactions*), avalisé par les membres de l'Association des courtiers d'assurances du Canada.

## Droit à la protection des renseignements personnels

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