

Code des droits et responsabilités du consommateur

Les sociétés d'assurance qui font souscrire de l'assurance habitation, automobile et entreprise, sont résolues à protéger vos droits, notamment ceux à une information complète, à un traitement équitable, à un règlement diligent de vos sinistres et de vos plaintes, et à la protection des renseignements personnels. L'assurance est un contrat bilatéral et vous avez un rôle à y jouer. Vous devez comprendre vos besoins, poser des questions et fournir à votre assureur des renseignements exacts et à jour. Pour en savoir plus sur votre rôle, parlez à votre agent d'assurance et lisez votre police.

Le droit d'être informé et d'avoir accès à des conseils

Vous avez le droit d'obtenir une explication claire sur le mode de fonctionnement de l'assurance et sur la manière dont elle est tarifée. Si nécessaire, vous pouvez obtenir des conseils appropriés au sujet des produits d'assurance avant d'en souscrire un. Vous pouvez vous attendre à recevoir des renseignements sur votre police, vos garanties et le processus de règlement des sinistres. Normalement, les assureurs informent le client de l'annulation de sa police ou des modifications qui y sont apportées dans les trente jours précédant l'échéance du contrat. Votre assureur doit vous communiquer les modalités de renouvellement de votre police dans les trente jours précédant l'échéance du contrat.

Vous avez le droit de savoir de quelle manière votre courtier ou votre agent est rémunéré, et de savoir s'il y a conflit d'intérêts.

Le droit à une gestion diligente et transparente des sinistres

Vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse diligente d'un membre du personnel compétent au sujet de votre sinistre. Vous avez le droit d'être informé sur les processus et les délais prévus pour régler votre sinistre, ainsi que le droit de connaître l'état de votre demande de règlement. Si votre demande de règlement est refusée, vous avez le droit de connaître le motif du refus.

Le droit à un règlement des plaintes

Vous avez le droit de recourir au processus de résolution des plaintes de votre société d'assurance. Votre assureur, votre agent ou votre courtier peuvent vous donner des renseignements sur ce que vous devez faire pour que votre plainte soit entendue et traitée rapidement. Vous pouvez aussi communiquer avec votre organisme provincial de réglementation des assurances ou le Service de conciliation en assurance de dommages (www.giocanada.org).

Le droit à la protection des renseignements personnels

Vous avez le droit de savoir de quelle manière vos renseignements personnels sont utilisés. Tous les assureurs ont des politiques de confidentialité et sont visés par les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. Demandez à votre assureur de vous donner un exemplaire de son énoncé de confidentialité.

La responsabilité de comprendre vos besoins

Vous devez poser des questions et vous renseigner sur votre police. Pour en savoir plus sur les questions que vous devriez poser à votre fournisseur d'assurance, parcourez le site www.ibc.ca. Assurez-vous de poser toutes les questions pertinentes et donnez à votre fournisseur d'assurance une explication détaillée de vos circonstances pour l'aider à formuler des recommandations avisées sur ce que votre police devrait inclure. Vous aurez ainsi une protection qui convient à vos besoins.

Vous devez payer vos primes comme l'exige votre assureur. Le défaut de payer vos primes pourrait entraîner la déchéance ou l'annulation de votre police.

La responsabilité de fournir des renseignements exacts

Vous devez fournir tous les renseignements pertinents dans votre proposition d'assurance et vous devez vous assurer que ces renseignements sont exacts. Si vous avez des questions au sujet de la proposition ou de la police, communiquez avec votre agent d'assurance pour obtenir des explications qui vous permettront de comprendre vos obligations et celles de l'assureur.

La responsabilité de mettre vos renseignements à jour

Pour assurer le maintien de votre protection contre tout sinistre, vous devez informer sans délai votre société d'assurance, votre courtier ou votre agent de tout changement de votre situation, notamment les rénovations de votre maison, l'achat d'un article à prix élevé qui peut nécessiter une protection d'assurance supplémentaire ou encore, l'exploitation d'une entreprise à domicile.

La responsabilité de déclarer les faits

Vous devez déclarer un accident ou un sinistre, donner des renseignements précis et complets, dans les plus brefs délais après l'accident ou l'incident donnant lieu à la demande de règlement.