

CODE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DU CONSOMMATEUR

Les assureurs (y compris les Souscripteurs du Lloyd's), de même que les courtiers et agents qui font souscrire des polices d'assurance habitation, automobile et entreprise, tiennent à protéger vos droits tant que lorsque vous cherchez une assurance que lorsque vous présentez une demande d'indemnité à la suite d'un sinistre. Vous avez notamment 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 fondés sur le contrat conclu entre vous et votre assureur et sur les lois de votre province en matière d'assurance. 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 un rôle important dans la protection de vos droits.

Droit d'être informé

Vous pouvez vous attendre à des renseignements clairs sur votre police, votre protection et le processus de règlement des sinistres. Vous avez droit à des explications claires sur le fonctionnement de l'assurance et la façon dont elle répond à vos besoins. Vous avez également le droit de savoir comment les assureurs calculent le prix à partir de faits pertinents. Normalement, les assureurs donnent au client ou à son intermédiaire un préavis raisonnable (dont la durée est fixée par la loi) du non-renouvellement de son assurance ou des modifications prenant effet au renouvellement pourvu que le client fournisse les renseignements nécessaires à l'établissement des conditions de renouvellement au moins 45 jours (ou le nombre de jours fixé dans la loi) avant l'expiration du contrat.

Vous avez le droit de demander qui rémunère votre courtier ou agent pour la souscription de votre assurance. Votre courtier ou agent vous expliquera comment il est rémunéré, par qui et sous quelles formes.

Vous avez le droit de connaître les ententes de rémunération conclues par les assureurs avec leurs réseaux de distribution. Vous avez le droit de demander à votre courtier ou agent de vous expliquer comment et par qui il est payé. 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 un prix concurrentiel, vous devez poser des questions sur votre police afin de comprendre la protection qu'elle vous procure et les obligations qu'elle vous impose. Vous pouvez obtenir des renseignements dans le cadre de rencontres en tête-à-tête avec votre courtier ou agent. Vous êtes libre de faire le tour du marché de manière à obtenir la combinaison de garanties et de services qui répond le mieux à vos besoins. Pour conserver votre protection contre les sinistres, vous devez informer sans délai votre courtier ou agent de tout changement dans votre situation.

Droit au règlement des plaintes

Les assureurs, leurs courtiers et leurs agents s'imposent des normes élevées en matière de service à la clientèle. Si vous avez à vous plaindre du service que vous avez reçu, vous avez le droit de recourir au processus de règlement des plaintes des Souscripteurs du Lloyd's pour le Canada. Votre courtier ou agent peut vous expliquer ce que vous devez faire pour que votre plainte soit entendue et traitée rapidement. Les consommateurs peuvent aussi consulter l'autorité de réglementation de l'assurance de leur province. Le Lloyd's est membre d'un organisme de règlement des plaintes indépendant, le Service de conciliation en assurance de dommages.

Responsabilité de régler les différends

Vous devez toujours vous engager de bonne foi dans le processus de règlement des différends, fournir promptement les renseignements demandés et être ouvert 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 observent des normes déontologiques rigoureuses et agissent avec honnêteté, intégrité, équité et compétence. Les courtiers et agents d'assurance doivent démontrer une connaissance approfondie du produit, de ses garanties et de ses restrictions afin de vous offrir un service optimal.

Droit à la protection des renseignements personnels

Étant donné qu'il est important que vous communiquiez à l'assureur tous les renseignements dont il 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 sur la protection des renseignements personnels mis à votre disposition par votre courtier, agent ou représentant d'assurance. Ces renseignements ne seront communiqués à des tiers que dans la mesure où la loi le permet. Vous devez savoir que, en ce qui concerne leurs affaires canadiennes, les Souscripteurs du Lloyd's sont assujettis aux lois canadiennes régissant la protection des renseignements personnels.