



MIEUX COMPRENDRE LES ASSURANCES



À propos de l'ACFC

À l'aide de ses ressources éducatives et de ses outils interactifs, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) fournit des renseignements objectifs sur les produits et les services financiers afin d'aider les Canadiens à acquérir les connaissances et la confiance requises pour bien gérer leurs finances personnelles. L'ACFC les informe également au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des banques et des sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale. Elle veille aussi à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale, les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les organismes externes de traitement des plaintes respectent les lois et les engagements publics visant à protéger les consommateurs.

Vous pouvez nous joindre par l'intermédiaire du Centre de communications avec les consommateurs de l'ACFC en composant sans frais le 1-866-461-2232 (téléscripteur : 613-947-7771 ou 1-866-914-6097) ou en visitant notre site Web à **acfc.gc.ca**.

TABLE DES MATIÈRES

Qu'est-ce que l'assurance?	2
Comment fonctionne l'assurance?	2
Pourquoi a-t-on besoin d'assurance?	2
Bien comprendre la terminologie de l'assurance	3
Assurance de personnes	6
Assurance vie	7
Assurance maladie	9
Assurance de biens et de risques divers (assurance dommages)	10
Assurance habitation (ou assurance des propriétaires occupants)	11
Assurance des locataires (ou assurance des locataires occupants)	12
Assurance automobile	13
Assurance d'entreprise	14
Assurance crédit ou assurance insolvabilité	14
Souscrire une assurance	16
Où se procurer une assurance	17
Choisir un agent ou un courtier d'assurance	18
Choisir une compagnie d'assurance	19
Admissibilité à une assurance	20
De quelle façon calcule-t-on les primes?	20
Maintien de la couverture	20
Annulation de la couverture	21
Présentation d'une réclamation	21
Protection contre la fraude à l'assurance	22
Dépôt d'une plainte	23
Processus de règlement des plaintes	23
Ressources	25

QU'EST-CE QUE L'ASSURANCE?

L'assurance est un moyen de se prémunir contre le risque de pertes ou de difficultés financières. Elle peut aider à couvrir les coûts associés à des imprévus comme un vol, une maladie ou des dommages matériels. L'assurance permet également à vos proches de recevoir un revenu à votre décès.

Comment fonctionne l'assurance?

Vous payez une somme d'argent appelée la prime d'assurance, et en échange, la compagnie d'assurance accepte de vous verser un certain montant d'argent si l'évènement pour lequel vous êtes assuré survient pendant la durée du contrat.

Les détails concernant l'étendue de la couverture, comme les évènements qui sont couverts et le tarif applicable, sont définis dans votre police d'assurance. La police d'assurance est un contrat conclu entre vous et la compagnie d'assurance.

Pourquoi a-t-on besoin d'assurance?

L'assurance peut vous protéger, vous et vos proches, contre le risque de pertes financières en cas d'imprévu.

Par exemple :

- l'assurance automobile peut couvrir les coûts des réparations à votre automobile si vous avez un accident;
- l'assurance vie peut fournir un revenu à votre famille afin de subvenir à ses besoins advenant votre décès;
- l'assurance habitation ou l'assurance locataire occupant peut couvrir les coûts des réparations à votre maison, à votre condominium ou à votre appartement en cas d'incendie.

La décision de contracter ou non une assurance dépendra de votre situation personnelle et de l'étape à laquelle vous êtes rendu dans votre vie. Par exemple, vous pouvez choisir de souscrire une assurance vie si vous avez un conjoint ou si vous décidez d'avoir des enfants. Cependant, si vous êtes célibataire et n'avez pas d'enfant à votre charge, l'assurance vie pourrait être moins important pour vous. Dans le même ordre d'idées, le régime de soins médicaux de votre province ou territoire peut suffire à couvrir vos besoins médicaux de base, mais si vous voyagez souvent à l'étranger, vous devriez peut-être vous procurer une assurance voyage pour frais médicaux.

De nombreux produits d'assurance sont offerts sur le marché pour couvrir différents types de risques. L'assurance automobile est obligatoire si vous êtes propriétaire d'un véhicule automobile. Les autres types d'assurance sont pour la plupart laissés à votre discrétion. Cependant, si vous pensez ne pas avoir les moyens de faire face à une perte financière ou de payer des dommages, vous devriez alors envisager de souscrire une assurance.

La présente publication contient une brève description de quelques types d'assurance les plus courants, des facteurs à considérer lorsque vous contractez une assurance et de la démarche à suivre si vous devez déposer une plainte.

BIEN COMPRENDRE LA TERMINOLOGIE DE L'ASSURANCE

Voici une liste de certains termes de base que vous pouvez retrouver lorsque vous étudiez la possibilité de vous procurer une assurance.

Terme	Définition
Agent	Personne qui représente une compagnie d'assurance et qui vend ses produits d'assurance. Dans certains cas, un agent d'assurance vie peut représenter plusieurs compagnies d'assurance différentes. Les agents doivent habituellement détenir un permis dans la province ou le territoire où ils exercent leurs activités.
Assuré	Personne qui est protégée par la police d'assurance.
Assureur	Compagnie d'assurance qui consent la police d'assurance.
Avenant	Clause ajoutée à votre police d'assurance vous permettant d'obtenir une protection supplémentaire, moyennant un coût supplémentaire, pour des risques qui ne sont pas couverts dans votre police de base. Vérifiez auprès de votre assureur ce qui est couvert par votre police d'assurance et ce qui ne l'est pas, et les risques qui pourraient nécessiter une couverture supplémentaire.

Terme	Définition
Courtier	<p>Personne ou compagnie qui vend les produits d'assurance de plusieurs compagnies d'assurance différentes.</p> <p>Les courtiers doivent habituellement être inscrits dans la province ou le territoire où ils exercent leurs activités.</p>
Couverture	<p>Montant de la protection que vous avez contractée.</p> <p>Montant d'argent maximum que la compagnie d'assurance vous versera si vous présentez une réclamation pour une perte ou un événement couvert par votre police d'assurance.</p>
Enquête portant sur la réclamation	<p>Processus utilisé par l'assureur pour obtenir les renseignements dont il a besoin relativement à une réclamation afin de décider s'il va indemniser le client ou non.</p>
Exclusions	<p>Risques qui ne sont pas couverts par votre police d'assurance. Lisez attentivement votre police d'assurance et assurez-vous de bien comprendre ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas.</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • certaines polices d'assurance maladie peuvent exclure certains troubles médicaux que vous aviez avant de présenter la demande d'assurance; • une police d'assurance voyage peut prévoir certaines exclusions lorsque vous voyagez dans des pays à risque élevé; • une police d'assurance habitation peut exclure les réclamations pour certains types de dégâts d'eau. <p>Vous pouvez souscrire une couverture supplémentaire, connue sous le nom d'avenant, pour couvrir certains risques qui ne sont pas compris dans votre police d'assurance de base.</p>

Terme	Définition
Franchise	<p>Part de votre réclamation que vous acceptez de verser avant que l'assureur ne vous indemnise pour le reste.</p> <p>En choisissant une franchise plus élevée, vous diminuez le coût de vos primes d'assurance, car vous acceptez de vous acquitter d'une plus grande part de votre perte.</p> <p>Terme utilisé pour les polices d'assurance maladie, soins dentaires, habitation et automobile.</p>
Police	<p>Contrat au sens de la loi conclu entre vous et l'assureur.</p> <p>La police indique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les risques couverts par l'assureur; • les circonstances dans lesquelles l'assureur acceptera de vous indemniser; • le montant d'argent ou le type de prestations que vous recevrez si vous présentez une réclamation. <p>Le montant d'argent ou le montant des prestations que vous recevrez dépend du montant des dommages ou de la perte.</p>
Prime	<p>Montant que vous devez payer pour souscrire une assurance.</p> <p>En général, la prime est versée une fois par mois, par trimestre ou par année.</p> <p>Le montant de vos primes peut changer au fil des années.</p>
Réclamation	<p>Avis officiel que vous présentez à votre assureur lui demandant de vous indemniser pour une perte ou un événement couvert par votre police d'assurance.</p>
Risque	<p>Probabilité qu'un événement couvert par votre police d'assurance, comme une perte, une blessure ou un décès, se produise pendant que votre police est en vigueur.</p>
Titulaire de police	<p>Personne à qui appartient la police d'assurance qui est habituellement, mais pas toujours, l'assuré.</p>

ASSURANCE DE PERSONNES

Voici une liste de certains termes d'assurance que vous pouvez retrouver lorsque vous étudiez la possibilité de vous procurer une assurance de personnes.

Terme	Définition
Affection préexistante	Condition médicale dont vous êtes au courant que vous avez avant de faire une demande d'assurance.
Bénéficiaire ou bénéficiaires	<p>Personne(s) dont le nom figure sur la police d'assurance à qui l'assureur versera la prestation de décès à votre décès. Ainsi, vous voudrez peut-être nommer votre conjoint(e) ou votre enfant comme bénéficiaire de votre police d'assurance vie.</p> <p>Les bénéficiaires peuvent être révocables ou irrévocables.</p> <p>S'il s'agit d'un bénéficiaire révocable, le propriétaire de la police peut à tout moment changer le bénéficiaire sans en informer ce dernier.</p> <p>S'il s'agit d'un bénéficiaire irrévocable, le propriétaire de la police doit avoir le consentement par écrit du bénéficiaire avant d'apporter des changements concernant le bénéficiaire.</p>
Droit de résiliation	Droit qu'a le titulaire de police d'annuler sa police d'assurance souscrite auprès d'une compagnie d'assurance dans les 10 jours suivant la réception de la police et de se faire rembourser les primes qu'il a déjà versées.
Faits importants	<p>Renseignements que vous connaissez et qui pourraient influencer la décision de la compagnie d'assurance à savoir si elle doit accepter ou refuser de vous assurer et à quel coût (prime) elle doit le faire.</p> <p>Par exemple, si vous faites une demande d'assurance vie, vous devez dire à l'assureur si vous fumez.</p> <p>Si vous cachez des faits importants à l'assureur, l'assureur peut annuler votre police et refuser de payer toute indemnité.</p>
Indemnité / prestation	Montant qui vous sera versé par l'assureur s'il accepte votre réclamation.

Terme	Définition
Prestation de décès	<p>Somme que l'assureur versera à votre bénéficiaire ou à vos bénéficiaires à votre décès.</p> <p>Terme habituellement utilisé dans une police d'assurance vie.</p>
Valeur de rachat	<p>Montant en argent que l'assureur-vie verse au titulaire de la police lorsque la police d'assurance vie est annulée ou qui est ajouté à la valeur nominale de la police d'assurance et versé au bénéficiaire au décès de l'assuré.</p> <p>Il peut également être possible d'emprunter sur la valeur de rachat de la police.</p> <p>Terme habituellement utilisé dans le domaine de l'assurance vie permanente.</p>

Assurance vie

L'assurance vie permet à votre famille et à vos proches de recevoir un revenu à votre décès. Lorsque vous contractez une police d'assurance vie, vous nommez un bénéficiaire qui, à votre décès, recevra le montant de la prestation de décès précisé dans la police. Vous pouvez nommer un bénéficiaire révocable ou irrévocable. Quel que soit le type de bénéficiaire que vous nommez, la prestation de décès que recevra votre bénéficiaire sera libre d'impôt.

Vous pouvez également choisir de léguer la somme d'argent à votre succession ou à une fiducie. Cependant, si vous choisissez cette option, la somme en question sera imposable au moment du règlement de la succession.

Il existe deux grandes catégories d'assurance vie : *l'assurance vie temporaire* et *l'assurance vie permanente*.

L'**assurance vie temporaire** offre une protection si vous mourez au cours d'une période déterminée, à moins que vous n'ayez cessé de payer votre prime.

Les primes de l'assurance temporaire sont habituellement moins élevées que celles de l'assurance permanente.

En général, les primes demeurent fixes pour la durée du contrat, souvent pour une période de cinq ou dix ans. Toutefois, vos primes peuvent augmenter lorsque vous renouvez votre police. Par exemple, les primes augmenteraient tous les cinq ans lorsqu'une police est renouvelable tous les cinq ans. La plupart des polices d'assurance vie vous couvriront seulement jusqu'à concurrence d'un certain âge. Par exemple, il est possible que vous ne puissiez plus souscrire de couverture lorsque vous atteignez l'âge de 75 ans.

La prestation est versée si le décès survient au cours de la période visée par la police. Par exemple, l'assureur versera la prestation de décès à votre bénéficiaire si vous mourez avant l'expiration de la police. Toutefois, lorsque la période visée par la police expire, la protection prend également fin et aucune prestation ne sera alors versée à vos bénéficiaires. La plupart des polices d'assurance temporaire n'accumulent pas de valeur de rachat.

L'assurance vie permanente offre une protection toute votre vie durant, à moins que vous n'ayez cessé de verser vos primes.

Au cours des premières années, les primes de l'assurance permanente sont habituellement plus élevées que celles de l'assurance temporaire, mais elles peuvent être inférieures à celles-ci au cours des années qui suivent.

Les polices d'assurance vie permanente accumulent ordinairement une valeur de rachat; cette valeur peut être ajoutée à la valeur nominale de votre police et versée à votre bénéficiaire à votre décès ou vous être versée si vous décidez d'annuler votre police. La plupart des polices vous permettront également d'emprunter sur la valeur de rachat. Les emprunts que vous n'avez pas remboursés auront pour effet de réduire à la fois le montant de la prestation de décès et la valeur de rachat.

Les deux catégories d'assurance permanente les plus courantes sont *l'assurance vie entière* et *l'assurance vie universelle*.

- **L'assurance vie entière** est une assurance vie permanente qui garantit le montant de vos primes. Les primes resteront les mêmes toute votre vie durant, et votre police comportera souvent une valeur de rachat minimale garantie. La prestation de décès, soit le montant versé à votre décès, sera également garantie.
- **L'assurance vie universelle** est une assurance vie permanente qui se compose d'une assurance vie et d'un compte d'investissement. Le compte d'investissement s'accompagne d'une valeur de rachat. Il se peut que les retraits et les emprunts soient permis.

Vous pouvez augmenter ou réduire le montant de vos primes en respectant certaines limites établies dans votre police d'assurance. Vous pouvez également choisir de quelle façon vos primes seront investies.

La prestation de décès et la valeur de rachat de votre compte d'investissement peuvent augmenter ou diminuer selon les types d'investissements que vous avez choisi de détenir dans votre compte et le rendement de ces investissements.

Le montant des primes que vous devez verser peut augmenter si le rendement des investissements que vous avez choisis diminue.

Preuve d'assurabilité

Avant d'accepter de vous assurer, les compagnies d'assurance de personnes peuvent vous demander de remplir un questionnaire médical détaillé ou de passer un examen médical, qu'on appelle aussi « preuve d'assurabilité ». En plus de vous poser des questions au sujet de vos antécédents médicaux et de votre style de vie, la compagnie d'assurance peut également vous demander de passer certains tests médicaux comme un test de salive ou des analyses de sang.

Cependant, pour certains types d'assurance, l'assureur peut seulement exiger que vous signiez une déclaration générale au sujet de votre état de santé ou que vous répondiez à un court questionnaire. Avant de verser une indemnisation, l'assureur peut décider de vérifier les antécédents médicaux de l'assuré ou exiger une preuve d'assurabilité de celui-ci pour s'assurer qu'il répondait effectivement aux conditions de couverture.

Si la compagnie d'assurance mène une enquête sur la réclamation après que vous ou votre bénéficiaire ayez présenté une réclamation et qu'elle détermine que vous n'avez pas répondu correctement aux questions sur votre état de santé ou que vous avez omis de mentionner certains faits importants, elle peut annuler le contrat et refuser de verser le montant de la réclamation même si vous avez déjà payé vos primes.

Si votre réclamation est refusée, votre compagnie d'assurance annulera la police et les primes déjà payées seront remboursées à votre bénéficiaire ou à vos bénéficiaires. Cette procédure est connue sous le nom d'**enquête portant sur la réclamation** et elle peut s'appliquer à l'assurance vie, à l'assurance vie hypothécaire, à l'assurance solde de crédit ou à l'assurance invalidité.

Pour la plupart des types d'assurance vie, les compagnies d'assurance ne peuvent pas augmenter le montant de vos primes advenant un changement dans votre état de santé après que le contrat d'assurance ait été conclu.

Assurance maladie

Vous avez accès à divers produits d'assurance maladie qui peuvent répondre à vos besoins, notamment pour ce qui est :

- d'obtenir des services qui ne sont pas couverts par votre régime d'assurance maladie régulier;
- d'obtenir un supplément de revenu si vous souffrez d'une maladie grave ou subissez une blessure sérieuse;
- de payer vos frais médicaux si vous tombez malade pendant que vous êtes en vacances.

Vérifiez votre police pour savoir si vous devez payer une franchise ou si le montant payable est limité à un pourcentage maximum du montant total de la réclamation ou à un montant maximal par année.

L'**assurance maladie complémentaire** prévoit le remboursement de certains frais, comme les médicaments sur ordonnance et les services dentaires, qui ne sont pas habituellement couverts par les régimes d'assurance maladie des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Avant de souscrire une assurance maladie complémentaire, vérifiez le régime d'avantages sociaux qu'offre votre employeur afin de vous assurer que vous ne payez pas pour une protection que vous avez déjà. Par exemple, le régime de votre employeur peut couvrir les soins dentaires.

L'**assurance invalidité** prévoit une protection si vous êtes dans l'incapacité de travailler temporairement ou en permanence par suite de blessure ou de maladie comme la perte d'un membre, une crise cardiaque ou une opération.

L'**assurance voyage pour frais médicaux** couvre les traitements médicaux lorsque vous voyagez à l'étranger.

La police peut ne pas couvrir certains problèmes médicaux que vous aviez déjà avant de faire votre demande d'assurance. Vous devez donc lire votre police attentivement.

L'**assurance contre les maladies graves ou les traumatismes** prévoit le versement d'une somme forfaitaire si on découvre que vous avez l'une des maladies graves énoncées dans votre police comme un cancer ou la maladie d'Alzheimer.

Vous devez lire votre police attentivement, car il y a souvent des exclusions. Assurez-vous de bien connaître ce qui est couvert par votre police et ce qui ne l'est pas.

L'**assurance soins de longue durée** vous procure une protection si vous devez être admis dans un établissement de soins de longue durée comme un centre de soins infirmiers.

ASSURANCE DE BIENS ET DE RISQUES DIVERS (ASSURANCE DOMMAGES)

L'assurance de biens vous permet de vous prémunir contre le risque de perte ou de dommage à :

- votre maison ou vos biens personnels;
- votre automobile;
- votre entreprise.

L'assurance risques divers vous protège contre la responsabilité civile dans le cas de pertes découlant:

- d'un préjudice causé à autrui;
- des dommages causés à la propriété d'autrui.

L'assurance de biens et de risques divers est également connue sous le nom d'assurance dommages ou d'assurance IARD (incendie, accident et risques divers). Voici des termes clés que vous pouvez retrouver dans le domaine de l'assurance de biens et de risques divers.

Terme	Définition
Valeur à neuf	<p>Coût réel de remplacer un bien détruit ou endommagé qui est couvert par le contrat d'assurance. Il s'agit de l'une des méthodes utilisées pour déterminer le montant qui vous sera remboursé par votre assureur si vous présentez une réclamation.</p> <p>Les primes des polices d'assurance qui comportent une protection de valeur à neuf sont en général plus élevées que celles des polices comportant une protection de valeur au jour du sinistre.</p>
Valeur au jour du sinistre	<p>Coût du bien assuré lorsqu'il était neuf, moins toute dépréciation (perte de valeur en fonction de l'âge et de l'état du bien). Il s'agit d'une autre méthode utilisée pour déterminer le montant d'argent que l'assureur vous remboursera si vous présentez une réclamation.</p> <p>Le calcul de la dépréciation varie selon le bien assuré et la compagnie d'assurance.</p> <p>Les primes des polices qui comportent une protection de valeur au jour du sinistre sont en général moins élevées que celles des polices comportant une protection de valeur à neuf.</p>

Assurance habitation (ou assurance des propriétaires occupants)

Pour la plupart des gens, une maison constitue l'achat ou l'investissement le plus important qu'ils feront au cours de leur vie. L'assurance habitation peut vous aider à protéger votre maison ou son contenu en cas de vol, de perte ou de dommage.

L'assurance habitation ou assurance des propriétaires occupants couvre la perte de votre maison, de votre condominium ou de votre propriété, ou les dommages causés à ceux-ci. Elle peut aussi vous protéger contre les dommages à vos biens personnels et le vol ou la perte de ces biens. L'assurance habitation peut également couvrir le vol de biens personnels dans votre véhicule automobile.

Votre police d'assurance habitation peut également prévoir une protection en cas de dommages ou de blessures causés à des tiers qui visitent votre maison ou votre propriété. Par exemple, si une personne glisse et tombe dans votre entrée de cour, la personne en question peut demander à se faire rembourser les frais qu'elle a engagés en raison de dommages ou de pertes causés par les blessures subies sur votre propriété.

L'assurance habitation peut également vous protéger en cas de dommages accidentels que vous causez à la propriété d'autrui. Par exemple, si un incendie éclate dans votre résidence et qu'il endommage la maison de votre voisin, votre assurance indemniserà ce dernier pour les dommages causés par l'incendie.

L'assurance habitation ou des propriétaires occupants est souvent une des conditions à l'obtention d'un prêt hypothécaire. La plupart des institutions financières ne vous accorderont pas de prêt hypothécaire sans une preuve d'assurance habitation.

Assurance des locataires (ou assurance des locataires occupants)

Si vous habitez dans un appartement ou si vous louez votre maison d'une autre personne, vous devriez tout de même examiner attentivement la protection que peut vous offrir l'assurance des locataires.

L'assurance des locataires vous protège contre la perte de biens personnels, ou les dommages causés à ceux-ci, si vous louez votre appartement ou votre maison de quelqu'un d'autre. L'assurance des locataires peut également couvrir le vol de biens personnels dans votre véhicule automobile.

L'assurance des locataires peut également couvrir les dommages accidentels que vous causez à n'importe quelle partie de la maison que vous louez ou de l'immeuble résidentiel qui abrite votre appartement, ainsi que les blessures causées à des visiteurs.

Par exemple, si le bain déborde et inonde votre appartement, l'assurance des locataires peut couvrir les dommages causés à votre appartement, à l'immeuble et aux autres locataires ou à leurs biens.

Lorsque vous vous renseignez sur les assurances de biens et de risques divers, vérifiez si les prix que l'on vous propose sont fondés sur la valeur au jour du sinistre ou sur la valeur à neuf. La somme d'argent que votre assureur vous versera pour une perte couverte par votre police dépendra du type de couverture auquel vous aurez souscrit, soit selon la valeur au jour du sinistre ou selon la valeur à neuf. Les polices qui comportent une protection de la valeur au jour du sinistre coûtent habituellement moins chères que celles qui offrent une protection fondée sur la valeur à neuf, mais elles prévoient aussi en général le versement d'une somme d'argent moins élevée lorsque vous présentez une réclamation.

Assurance automobile

L'assurance automobile est **obligatoire** si vous êtes propriétaire d'un véhicule. Tous les territoires et provinces du Canada exigent des propriétaires d'automobile qu'ils souscrivent au moins une couverture s'appliquant à la responsabilité civile et aux indemnités d'accident et de blessures. Certaines provinces peuvent même exiger une couverture supplémentaire.

L'**assurance responsabilité civile** couvre les dommages corporels (comme les blessures ou le décès) ou les dommages matériels que vous causez à autrui lorsque vous avez un accident au volant de votre véhicule automobile. Elle **ne couvre pas** les coûts de réparation de votre propre véhicule.

L'**assurance indemnités d'accident et de blessures** couvre les coûts associés à vos frais médicaux et à la perte d'un revenu lorsque vous avez un accident.

Vous pouvez également souscrire des assurances facultatives, notamment une assurance collision et une assurance multirisque.

L'**assurance collision** couvre les coûts liés à la réparation ou au remplacement de votre véhicule si vous heurtez un autre véhicule ou un objet.

L'**assurance multirisque** couvre les coûts associés à la réparation ou au remplacement de votre véhicule en raison d'autres types de dommage ou de perte, comme le vandalisme ou le vol. L'assurance multirisque **ne couvre pas** les pertes ou les dommages à votre véhicule si vous entrez en collision avec un autre véhicule ou un objet.

La plupart des polices d'assurance automobile ne couvrent pas les biens personnels qui sont volés dans votre automobile comme les bâtons de golf, les vêtements ou les appareils électroniques.

Les biens personnels volés dans votre véhicule automobile sont habituellement couverts par votre assurance habitation ou votre assurance de locataires. Consultez votre police d'assurance habitation pour savoir si elle vous protège contre le vol d'objets personnels dans votre véhicule.

Assurance d'entreprise

Si vous avez une entreprise à domicile ou si vous travaillez de la maison, vous devriez songer à souscrire une assurance d'entreprise. L'assurance d'entreprise peut vous protéger contre le risque de perte ou de dommage lié à votre propriété physique ou contre le risque de perte de revenu si votre entreprise se retrouve dans l'incapacité d'exercer ses activités.

L'**assurance des biens commerciaux** couvre les frais liés aux dommages ou aux pertes qui surviennent sur les lieux de votre entreprise. Elle protège aussi contre les dommages, le vol ou la perte de biens ou de stocks de l'entreprise.

L'**assurance responsabilité civile commerciale** protège votre entreprise contre les poursuites intentées par des tiers. Par exemple, si un livreur glisse et tombe sur les lieux de votre entreprise, il peut demander à se faire rembourser pour les dépenses et les effets associés aux blessures subies.

L'**assurance erreurs et omissions** protège les fournisseurs de services contre des poursuites intentées contre eux en raison d'une erreur qu'ils ont commise.

En général, l'assurance habitation ou l'assurance de locataires ne couvre pas les réclamations liées à votre entreprise à domicile ou à vos activités commerciales qui ont lieu à votre domicile. Par exemple, votre police d'assurance habitation ou d'assurance de locataires ne couvrira pas le vol, à votre domicile, des stocks de votre entreprise. Si vous avez une entreprise à domicile ou si vous travaillez de la maison, vous devez le mentionner à votre assureur et prendre les mesures nécessaires pour souscrire une assurance d'entreprise ou de biens commerciaux.

ASSURANCE CRÉDIT OU ASSURANCE INSOLVABILITÉ

L'assurance vie, l'assurance maladie, l'assurance habitation et l'assurance automobile sont les types de produits d'assurance les plus courants. Cependant, d'autres produits d'assurance sont également mis à votre disposition pour vous protéger si vous n'êtes plus en mesure d'effectuer certains types de paiements en raison de maladie, d'accident ou de décès.

L'**assurance invalidité hypothécaire** prévoit que l'assureur effectuera les paiements hypothécaires à votre prêteur pour une période déterminée si une blessure ou une maladie grave vous empêche de travailler.

L'**assurance prêt hypothécaire** protège le prêteur hypothécaire en cas de défaut de paiement de votre part. L'assurance prêt hypothécaire est obligatoire en vertu de la loi si votre mise de fonds est inférieure à 20 % du prix d'achat de la maison.

L'assurance prêt hypothécaire protège le prêteur. Elle ne vous protège pas en tant que propriétaire de la maison. Si vous ne faites pas vos paiements d'hypothèque, le prêteur peut saisir votre propriété.

L'**assurance protection de crédit** prévoit que l'assureur effectuera les versements mensuels *minimums* sur votre solde de carte de crédit, votre prêt, votre marge de crédit ou d'autres créances pour une période déterminée si vous êtes dans l'incapacité de le faire en raison d'une blessure ou d'une maladie grave.

Toutefois, il vous appartiendra de payer le solde de vos comptes lorsque vous serez rétabli ou lorsque votre couverture prendra fin.

L'**assurance vie hypothécaire** prévoit que l'assureur paiera le solde de votre hypothèque au prêteur si vous mourez.

Au fur et à mesure que vous effectuez des paiements sur votre hypothèque, le montant que l'assureur aura à payer à votre décès (c.-à-d. le solde restant de votre hypothèque) diminue. Cependant, le montant de vos primes demeure habituellement le même au fil des ans.

Soyez conscient du fait que toute réclamation d'assurance vie hypothécaire peut faire l'objet d'une enquête et que cette assurance comporte souvent des exclusions très strictes relativement aux affections préexistantes. Lisez attentivement votre police et assurez-vous de bien comprendre ce qui est couvert.

L'**assurance solde de crédit** prévoit que l'assureur paiera en totalité au prêteur le solde de votre carte de crédit, de votre prêt bancaire, de votre marge de crédit ou d'autres dettes à votre décès. Soyez conscient du fait que toute réclamation d'assurance solde de crédit peut faire l'objet d'une enquête et que cette assurance comporte souvent des exclusions très strictes relativement aux affections préexistantes. Lisez attentivement votre police et assurez-vous de bien comprendre ce qui est couvert.

Si vous envisagez de souscrire une assurance vie hypothécaire ou une assurance solde de crédit, comparez la couverture offerte avec celle prévue dans le cadre d'autres options comme l'assurance vie temporaire.

SOUSCRIRE UNE ASSURANCE

Assurez-vous de vous procurer l'assurance qui répond véritablement à vos besoins, des besoins qui peuvent changer au fil des années. Veillez à évaluer votre situation périodiquement, car il vous faudra peut-être mettre à jour votre police afin de tenir compte de certains événements importants de la vie :

- le fait de fonder une famille;
- l'achat d'une maison;
- la mise sur pied d'une entreprise;
- l'achat d'un nouveau véhicule automobile.

Les décisions que vous allez devoir prendre au sujet du type et du montant d'assurance à souscrire dépendront de votre situation particulière, de votre budget, de vos croyances et de la valeur que vous accordez à ce que vous voulez protéger.

Soyez au courant de la couverture d'assurance que vous avez déjà afin de ne pas souscrire une couverture qui vous serait inutile. Par exemple, le régime d'avantages sociaux de votre employeur peut offrir une assurance maladie complémentaire ou vous pourriez être admissible à une assurance voyage pour frais médicaux si vous payez votre voyage avec votre carte de crédit.

Conseil

Vous pourriez être en mesure d'obtenir de meilleurs prix si vous êtes membre d'un syndicat, d'une association ou d'un club. De nombreuses compagnies d'assurance offrent des taux plus avantageux lorsqu'il s'agit d'assurer un groupe. Par contre, la couverture se termine habituellement lorsque vous n'êtes plus membre du groupe en question ou lorsque vous avez atteint un certain âge.

Lorsque vous contractez une assurance :

- Évaluez votre situation afin de déterminer quels sont les risques contre lesquels vous souhaitez vous assurer. Vous devriez peut-être également songer à vous constituer un fonds d'urgence afin de vous prémunir contre certains risques financiers moins importants.

- Renseignez-vous et comparez la protection offerte et les prix. Certaines polices peuvent coûter moins cher, mais elles pourraient ne pas offrir le même niveau de service ou de protection.
- Assurez-vous que le montant de votre assurance est suffisant pour répondre à vos besoins. Si vous présentez une réclamation, votre assureur vous versera une somme qui ne dépassera pas le montant maximal précisé dans votre police. Lorsqu'il s'agit de déterminer le montant d'assurance dont vous aurez besoin, prenez en considération la valeur du bien à assurer et l'incidence financière totale d'avoir à réparer la perte ou les dommages en question.
- Pour ce qui est des types d'assurance qui s'accompagnent d'une franchise, déterminez le montant de la franchise que vous avez les moyens de payer si vous deviez présenter une réclamation. En général, vous réduirez le montant de vos primes si vous choisissez une franchise plus élevée, mais lorsque vous présenterez une réclamation, il vous faudra payer le montant total de la franchise qui sera alors plus élevé.

Avant de signer votre contrat, lisez attentivement la police. Assurez-vous de bien comprendre ce qui est couvert par votre police et ce qui ne l'est pas.

Où se procurer une assurance

Vous pouvez souscrire une assurance auprès :

- d'un agent d'assurance;
- d'un courtier d'assurance;
- d'une compagnie d'assurance.

Vous pouvez également vous procurer la plupart des types d'assurance par téléphone, par Internet ou par la poste. Toutefois, pour ce qui est de l'assurance vie, vous devez habituellement avoir recours à un agent qui détient un permis.

D'autres types d'assurance comme l'assurance prêt hypothécaire ou l'assurance crédit sont habituellement offerts par le prêteur lorsque vous demandez un prêt.

Conseil

Il est possible d'obtenir un rabais si vous souscrivez à plus d'un type d'assurance avec la même compagnie d'assurance. Par exemple, si vous vous procurez une assurance habitation et une assurance automobile auprès du même assureur, vous pourriez obtenir un rabais.

Choisir un agent ou un courtier d'assurance

Avant de choisir un agent ou un courtier :

- Renseignez-vous et comparez.
- Demandez à vos amis et aux membres de votre famille s'ils peuvent vous recommander quelqu'un avec qui ils ont déjà fait affaire. Demandez à l'agent ou au courtier de vous fournir des références d'autres clients.
- Posez des questions au sujet des compétences de l'agent ou du courtier. Informez-vous au sujet de la formation qu'il a reçue.

Par exemple, si vous faites affaire avec un agent d'assurance vie, demandez-lui s'il a réussi le cours du Programme de qualification du permis d'assurance vie (PQPAV).

- Demandez si l'agent ou le courtier est membre d'une association professionnelle.

Par exemple, l'agent ou le courtier est-il membre d'Advocis, la Financial Advisors Association of Canada, ou de l'Association des courtiers d'assurances du Canada?

- Communiquez avec l'organisme de réglementation du secteur de l'assurance de votre province ou territoire afin de savoir si l'agent ou le courtier est inscrit dans votre province ou territoire ou s'il détient un permis l'autorisant à y exercer ses activités.

En faisant affaire avec un agent ou un courtier inscrit ou qui détient un permis, vous vous assurez qu'il a reçu la formation pertinente et qu'il dispose des ressources nécessaires pour vous fournir les services d'assurance qui répondent le mieux à vos besoins.

Vous pouvez obtenir une liste des organismes de réglementation provinciaux et territoriaux sur le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), à l'adresse **acfc.gc.ca**.

- Renseignez-vous pour savoir depuis combien de temps l'agent ou le courtier travaille dans le domaine de l'assurance et quels sont les services qu'il vous fournira après vous avoir vendu la police.

Conseil

Ne payez jamais d'honoraires aux agents ou aux courtiers d'assurance, car il ne s'agit pas là d'une pratique courante dans le domaine de l'assurance et vous pourriez être victime de fraude. Les agents et les courtiers d'assurance qui détiennent un permis reçoivent un paiement de la compagnie d'assurance et ils ne vous facturent généralement pas d'honoraires pour leurs services.

Cependant, il est courant que les agents et les courtiers acceptent les paiements de prime au nom de l'assureur. Si vous versez des primes à un agent ou à un courtier, le chèque ou le paiement doit être libellé au nom de l'assureur et **non** au nom de l'agent ou du courtier.

Choisir une compagnie d'assurance

Quel que soit le moyen utilisé pour vous procurer une assurance, votre police sera toujours accordée par une compagnie d'assurance.

Avant d'accepter de faire affaire avec la compagnie d'assurance que vous recommande votre agent ou votre courtier ou avant d'en choisir une vous-même, contactez l'organisme de réglementation du secteur de l'assurance de votre province ou territoire afin de vérifier si la compagnie en question détient un permis qui l'autorise à exercer ses activités dans votre province ou territoire. En faisant affaire avec une compagnie d'assurance qui détient un permis, vous vous assurez d'avoir accès à un processus indépendant de règlement des différends si vous deviez déposer une plainte.

Assurez-vous que la compagnie est membre d'Assuris (www.assuris.ca) ou de la SIMA, la Société d'indemnisation en matière d'assurances IARD (www.pacicc.com).

Si votre compagnie d'assurance vie fait faillite, Assuris protégera vos prestations jusqu'à concurrence d'un certain montant. Conformément aux règles établies par les organismes de réglementation fédéral, provinciaux et territoriaux, toute compagnie d'assurance vie qui est autorisée à consentir des polices d'assurance au Canada doit devenir membre d'Assuris.

Si votre compagnie d'assurance de biens et de risques divers fait faillite, la SIMA protégera vos prestations jusqu'à concurrence d'un certain montant. Conformément aux règles établies par les organismes de réglementation fédéral, provinciaux et territoriaux, toute compagnie d'assurance de biens et de risques divers qui est autorisée à consentir des polices d'assurance au Canada doit devenir membre de la SIMA.

ADMISSIBILITÉ À UNE ASSURANCE

Les compagnies d'assurance accepteront de vous souscrire une police et établiront le montant de vos primes en fonction de certains critères comme :

- votre âge;
- vos antécédents médicaux;
- vos réclamations antérieures;
- le montant de couverture demandé.

Quel que soit le type d'assurance que vous demandez, assurez-vous de **répondre honnêtement et de façon exhaustive à toutes les questions de la demande**, sinon l'assureur pourrait annuler votre police ou refuser toute réclamation que vous pourriez soumettre à l'avenir.

De quelle façon calcule-t-on les primes?

Vos primes sont calculées d'après la probabilité que vous présentiez une réclamation. Certains facteurs comme ceux énumérés précédemment peuvent avoir une incidence sur le coût de vos primes. Les assureurs demandent généralement des primes plus élevées aux personnes qui sont, selon eux, plus susceptibles de présenter une réclamation. Les personnes que les assureurs considèrent comme étant moins susceptibles de présenter une réclamation paient des primes moins élevées. Par exemple, si vous avez souffert de nombreux problèmes de santé dans le passé, vous pourriez devoir payer des primes d'assurance vie plus élevées qu'une personne qui n'a eu que peu de problèmes de santé par le passé. Si votre dossier de conduite automobile fait état de plusieurs accidents, vous pourriez avoir à payer des primes d'assurance automobile plus élevées qu'une personne qui n'a jamais eu d'accident.

MAINTIEN DE LA COUVERTURE

Afin d'assurer le maintien de votre couverture d'assurance, vous devez respecter certaines règles.

Payez vos primes à temps. Si vous ne payez pas vos primes à temps, l'assureur pourrait annuler votre police pour omission de paiement. Votre couverture ne s'appliquerait plus et vous ne seriez donc plus protégé. Si votre police est annulée parce que vous avez omis de payer vos primes, vous aurez peut-être de la difficulté à vous procurer une autre police à l'avenir ou vous devrez payer des primes plus élevées.

Pour certains types d'assurance, vous devez ***dans les plus brefs délais aviser votre assureur de tout changement à votre situation*** qui pourrait avoir une incidence sur sa capacité de couvrir votre perte. Par exemple, votre assureur automobile doit être mis au courant de toutes vos condamnations pour infraction relative à la conduite de votre véhicule.

Lorsqu'il vous faudra renouveler votre police, il se pourrait que vous ayez à aviser votre assureur de tout changement aux renseignements qui figurent dans votre police dans une période donnée avant l'expiration de la police. Votre police précisera les procédures à suivre pour le renouvellement.

ANNULATION DE LA COUVERTURE

Si vous avez récemment souscrit une assurance et que vous avez des doutes à propos de cette décision, vous avez dix jours à partir du moment où vous recevez la police pour l'annuler. En un tel cas, l'assureur vous remboursera les primes que vous avez déjà payées.

Vous pouvez résilier une police d'assurance vie, d'assurance maladie ou d'assurance de biens et de risques divers pendant qu'elle est en vigueur. Si vous mettez fin à votre police avant la date d'échéance, l'assureur vous imposera une pénalité et vous remboursera toute prime payée d'avance.

Assurez-vous que votre nouvelle police entre en vigueur avant que l'ancienne ne soit échué. Sinon, vous pourriez être sans protection jusqu'à l'entrée en vigueur de la nouvelle police.

PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION

Lorsque vous présentez une réclamation, vous demandez officiellement à l'assureur de vous indemniser pour une perte ou un événement couvert dans le cadre de votre police d'assurance.

Avant de présenter votre réclamation, vérifiez les conditions et les exclusions de votre police afin de savoir si votre perte est couverte. Les compagnies d'assurance vous dédommageront seulement pour les pertes qui sont décrites de façon explicite dans votre police. Votre assureur examinera votre police et vous informera si votre réclamation est admissible selon les modalités de votre contrat.

Communiquez immédiatement avec votre agent d'assurance, votre courtier ou votre compagnie d'assurance pour l'informer de votre réclamation. Pour la plupart des assureurs, vous devez soumettre votre réclamation dans un certain laps de temps, qui peut aller de 90 jours à 12 mois suivant la date de l'évènement.

Lorsque vous faites une réclamation à votre assureur, assurez-vous de lui fournir tous les documents à l'appui. Par exemple, dans le cas d'une réclamation d'assurance automobile, vous aurez peut-être à fournir un rapport de l'accident et dans le cas d'une réclamation d'assurance vie, il faudra peut-être fournir un certificat de décès.

Votre police précise les procédures particulières à suivre pour présenter une réclamation.

Conseil

La présentation d'une réclamation peut entraîner une augmentation de vos primes. Certaines compagnies d'assurance offrent des rabais de prime si vous n'avez déposé aucune réclamation dans le cadre de votre police d'assurance. C'est un fait courant dans le domaine de l'assurance habitation et de l'assurance automobile. Si le montant de votre réclamation dépasse légèrement le montant de votre franchise, vous pourriez peut-être envisager de vous acquitter du montant de la perte vous-même plutôt que de faire une réclamation.

PROTECTION CONTRE LA FRAUDE À L'ASSURANCE

L'escroquerie en matière d'assurance peut se présenter sous plusieurs formes. Voici quelques conseils pour éviter d'être victime de fraude :

- Soyez prudent lorsque vous recevez un courriel provenant soi-disant de votre compagnie d'assurance et dans lequel on vous demande de confirmer ou de fournir certains renseignements personnels. Il pourrait s'agir d'une fraude pour obtenir des renseignements au sujet de vos finances personnelles; vous pourriez alors être victime d'un vol d'identité.
- Ne versez pas vos primes par l'entremise d'un service de virement électronique ou télégraphique de fonds. Ce n'est pas une pratique courante et il pourrait s'agir d'une escroquerie pour vous faire souscrire une fausse assurance.

DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Plusieurs options s'offrent à vous si vous voulez déposer une plainte contre votre agent, votre courtier ou votre compagnie d'assurance. Tous les assureurs sous réglementation fédérale doivent avoir en place un processus de traitement des plaintes. Ils doivent mettre à la disposition des titulaires de police des renseignements sur la façon de procéder pour déposer une plainte, sur la durée du processus et sur les étapes subséquentes si le différend n'est pas résolu à l'issue du processus.

Pour obtenir une liste des institutions financières sous réglementation fédérale, visitez le site Web du Bureau du surintendant des institutions financières à www.osfi-bsif.gc.ca et cliquez sur « Liste d'entités réglementées ».

Processus de règlement des plaintes

Il est important que vous suiviez le processus interne de traitement des plaintes de votre compagnie d'assurance avant de prendre d'autres mesures.

1. Discutez du problème avec votre agent, votre courtier ou le représentant de votre compagnie d'assurance le plus tôt possible. C'est peut-être tout ce que vous avez besoin de faire pour régler la situation.
2. Si le problème est lié à **un produit d'assurance** et que vous jugez que la réponse de l'agent ou du courtier est insatisfaisante, déposez une plainte officielle auprès de votre compagnie d'assurance et demandez-lui d'acheminer votre plainte à l'ombudsman interne. Les plaintes officielles doivent être habituellement formulées par écrit.

Si le problème est lié à **la conduite d'un agent ou d'un courtier** et que la réponse qu'il vous a donnée est insatisfaisante, communiquez avec l'organisme de réglementation de votre province ou territoire.

3. Si votre compagnie d'assurance n'arrive pas à régler le différend, communiquez avec l'organisme de réglementation de votre province ou territoire.
4. Si votre différend n'a toujours pas été résolu par la compagnie d'assurance ni par l'organisme de réglementation compétent, vous pouvez communiquer avec l'une des organisations suivantes qui peut vous offrir un service indépendant de règlement des différends.

a. Compagnies d'assurance de personnes

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

www.olhi.ca

1-866-582-2008 (français)

1-888-295-8112 (anglais)

Québec: Autorité des marchés financiers (AMF)

www.lautorite.qc.ca

Québec : 418-525-0337

Montréal : 514-395-0337

Autres régions : 1-877-525-0337

b. Compagnies d'assurance résidentielle, automobile et commerciale

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

www.scadcanada.org

1-877-225-0446

Québec : Autorité des marchés financiers (AMF)

www.lautorite.qc.ca

Québec : 418-525-0337

Montréal : 514-395-0337

Autres régions : 1-877-525-0337

Si vous n'êtes toujours pas satisfait du résultat, vous pouvez communiquer avec l'organisme compétent de réglementation des services financiers de votre province ou territoire. Chaque province et territoire a son propre organisme de réglementation du secteur des assurances qui est chargé du traitement des plaintes.

Le site Web de l'ACFC (acfc.gc.ca) offre un outil de recherche qui peut vous aider à en apprendre davantage sur le processus de traitement des plaintes de votre assureur.

Lorsque vous déposez une plainte officielle, n'oubliez pas :

- de décrire les faits et de mentionner pourquoi vous croyez qu'il y a un problème et quel résultat vous souhaitez obtenir;
- de fournir des copies de tous les documents que vous avez à votre disposition, par exemple brochures, relevés de compte, copies de contrat et renseignements médicaux, le cas échéant. Conservez les documents originaux;

- de prendre note du nom des personnes à qui vous avez parlé et de ce qui a été dit;
- de demander à votre assureur de vous faire parvenir une lettre qui explique clairement sa position définitive concernant votre plainte.

RESSOURCES

Organismes de réglementation fédéral, provinciaux et territoriaux

L'industrie des assurances du Canada est réglementée par le gouvernement fédéral ainsi que par les gouvernements provinciaux et territoriaux.

La plupart des compagnies d'assurance sont constituées au niveau fédéral. Le gouvernement fédéral s'assure de la viabilité financière de toutes les compagnies d'assurance constituées au niveau fédéral. Ces dernières doivent également être membres d'une organisation indépendante qui offre un service de résolution des différends pour traiter les plaintes des consommateurs.

Cependant, chaque province et territoire a son propre organisme de réglementation et tous les assureurs doivent respecter les règles et les règlements de la province ou du territoire où ils exercent leurs activités. Les organismes de réglementation provinciaux du secteur de l'assurance veillent au respect des lois visant la protection des consommateurs et surveillent également l'octroi des permis aux agents et aux courtiers d'assurance de leur province ainsi que la conduite de ces agents et courtiers.

Pour savoir si l'agent, le courtier ou la compagnie d'assurance avec qui vous traitez détient un permis ou est inscrit dans votre province ou territoire ou pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de vous protéger, communiquez avec l'organisme de réglementation de votre province ou territoire.

Vous pouvez obtenir une liste des organismes de réglementation provinciaux et territoriaux sur le site Web de l'ACFC, à l'adresse acfc.gc.ca.

Assurances de personnes

Renseignements :

- **Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP)**
www.clhia.ca

Renseignements et plaintes :

- **Ombudsman des assurances de personnes (OAP)**
www.olhi.ca
1-888-295-8112

Assurance de biens et de risques divers (assurance dommages)

Renseignements :

- **Bureau d'assurance du Canada (BAC)**
www.ibc.ca
Bureaux régionaux et information aux consommateurs :
 - Colombie-Britannique, Saskatchewan et Manitoba : 1-877-772-3777, poste 222
 - Alberta et région du Nord : 1-800-377-6378
 - Ontario : 1-800-387-2880
 - Québec : 1-877-288-4321
 - Région de l'Atlantique : 1-800-565-7189, poste 227

Renseignements et plaintes :

- **Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)**
www.scadcanada.org
1-877-225-0446