

PRINCIPES RELATIFS À LA VENTE D'ASSURANCE Un document pour la protection du consommateur

Une copie du présent document doit accompagner toute police d'assurance et tout avis de renouvellement ou de résiliation qui est remis à l'acheteur d'une assurance.

- Lors de la vente d'une police d'assurance, les intérêts du client ont priorité sur ceux des compagnies, des agents, des courtiers et des représentants d'assurance.
- Le produit recommandé doit être convenable aux besoins du client.
- Les consommateurs ont le droit à la protection de leurs renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). En général, les renseignements seront utilisés seulement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis à moins que le client n'accorde l'autorisation nécessaire, et sauf exception prévue par la loi.
- Une compagnie d'assurance ne peut ni résilier une police, ni refuser de la renouveler, et ni augmenter la prime en raison d'un incident qui n'a pas entraîné le paiement d'une indemnité.
- Les consommateurs ont le droit de connaître les compagnies d'assurance représentées par l'agent, le courtier ou le représentant qui vend le produit.
- Les consommateurs ont le droit de connaître les conflits d'intérêts réels ou possibles de l'agent, du courtier ou du représentant.
- Les consommateurs ont le droit de connaître les ententes relatives au financement ou à la propriété qui ont été conclues entre les agents, les courtiers, ou les représentants et les compagnies d'assurance qu'ils représentent.
- Les consommateurs ont le droit de connaître les ententes conclues relatives à la rémunération des agents, des courtiers ou des représentants à l'égard du produit acheté, y compris le montant de la commission versée pour la transaction.
- Les consommateurs ont le droit d'être informés par écrit des raisons pour lesquelles une couverture d'assurance a été refusée, non renouvelée ou résiliée et de la période de préavis prescrite par la loi pour résilier la police.
- Les consommateurs ont le droit de connaître le processus de règlement des plaintes de la compagnie d'assurance.
- Au moment de la vente ou du renouvellement, l'agent, le courtier ou le représentant doit fournir les renseignements suivants :
 - l'éventail complet des franchises offertes et le coût de l'assurance en fonction de chacune des franchises;
 - les diverses couvertures et les coûts de celles-ci ainsi que les rabais offerts;
 - la prime totale par rapport à chaque estimation de prix obtenue et, sur demande, une ventilation détaillée des primes proposées par couverture;
 - sur demande, les renseignements ci-dessus par écrit.

Pour de plus amples renseignements concernant les **droits des consommateurs**, communiquez avec le bureau du surintendant des assurances :

The Office of the Superintendent of Insurance
Téléphone – 729-2602 ou 729-2623, télécopieur – 729-3205
Courriel – servicenlinfo@gov.nl.ca
www.servicenl.gov.nl.ca