

Guide du consommateur en ce qui concerne les transactions d'assurance générale

En tant que consommateur de produits d'assurance générale, il est dans votre intérêt de trouver un courtier compétent pour s'occuper de vos assurances. Vous avez la responsabilité d'être honnête lorsque vous lui donnez les renseignements concernant vos besoins en assurance. Si vous ne divulguez pas tous vos besoins, il est possible que le courtier d'assurance générale vous offre, sans le savoir, des produits qui ne sont pas adéquats à vos exigences en fait d'assurance.

Vous voudrez prendre le temps de rencontrer plusieurs courtiers avant d'en choisir un qui réponde à vos attentes.

Si vous faites affaire avec un courtier d'assurance générale, n'hésitez pas à demander des renseignements supplémentaires si vous ne vous sentez pas à l'aise avec les produits ou les services que vous achetez. Posez des questions. Cela vous aidera à éviter toute mésentente en ce qui concerne les renseignements qui vous sont donnés.

Ce document décrit les principes de base concernant des transactions équitables que vous, le consommateur, êtes en droit de vous attendre à recevoir d'un courtier d'assurance générale.

- 1. Les courtiers doivent servir vos intérêts avant leurs propres intérêts et avant ceux des compagnies d'assurance qu'ils représentent.*
- 2. Si vous choisissez d'avoir un courtier d'assurance, vous devriez vous attendre à ce que ce courtier évalue vos besoins en assurance et, lorsque celui-ci vous présente sa recommandation, à ce qu'il vous offre des produits qui répondent à vos besoins.*
- 3. Vous devriez vous attendre à ce que le courtier d'assurance accepte que votre décision soit basée seulement sur les attributs du produit ou des services d'assurance offerts, y compris la valeur des services du courtier d'assurance générale.*
- 4. Vous devriez vous attendre à ce que vos instructions soient exécutées à la lettre. Votre courtier d'assurance générale ne doit pas transiger des affaires illicites.*
- 5. Vous devriez vous attendre à ce que vos transactions soient traitées de façon professionnelle par un courtier d'assurance compétent. Si vous avez des doutes sur ses qualifications, vous pouvez vous renseigner auprès de l'autorité de réglementation de votre province.*



6. *Vous devriez vous attendre à ce que vos renseignements personnels soient gardés confidentiellement et ne soient utilisés que pour la raison pour laquelle ils ont été recueillis, à moins que vous ayez donné la permission à votre courtier de les utiliser pour d'autres raisons. Vos renseignements personnels peuvent être divulgués sans votre consentement à des organismes d'application de la loi lorsque ces renseignements sont exigés ou autorisés par la loi.*
7. *Si vous choisissez un courtier d'assurance, vous devriez vous attendre à ce que celui-ci vous informe au cas où il/elle aurait « conflit d'intérêt » et vous donne l'opportunité de mettre fin à toute transaction.*
8. *Vous avez le droit de recevoir tous les renseignements nécessaires avant de prendre une décision en ce qui concerne un produit financier. Cela comprend les caractéristiques des produits, les risques et les avantages, et les compagnies impliquées.*
9. *Vous devriez vous attendre à ce que toute plainte soit résolue de façon rapide et catégorique. Si une dispute avec votre courtier ne peut pas être résolue, des renseignements sur d'autres moyens de résoudre ce conflit doivent vous être communiqués.*