

Questions les plus fréquentes et réponses

QUESTIONS

RÉPONSES

Q1. Qu'est-ce que le document « Principles for the Sale of Insurance » ?

R1. En juillet 2007, le bureau du surintendant des assurances de Terre-Neuve-et-Labrador a publié un nouveau document visant la protection des consommateurs. Ce document décrit des informations que vous êtes en droit de recevoir en tant que consommateur lorsque vous achetez une police d'assurance habitation ou automobile, ou que vous vous renseignez à ce sujet. Vous pouvez le consulter en cliquant ici.

Q2. À titre de nouveau client (ou de client qui renouvelle sa police) comment m'assurer que l'assurance que j'ai souscrite répond à mes besoins ?

R2. Tous nos analystes des services à la clientèle sont non seulement compétents, mais ils possèdent également un permis d'exercice dans le domaine de l'assurance. À l'aide de cette expertise, notre personnel est en mesure de s'assurer que les produits que nous vous recommandons répondent à vos besoins particuliers. Nous avons à cœur de veiller à ce que nos clients soient protégés adéquatement.

Q3. Quels sont les renseignements personnels requis pour obtenir une soumission ?

R3. Les renseignements dont nous avons besoin servent à vous identifier en tant que personne et à obtenir des informations détaillées au sujet de la maison ou de l'automobile que vous souhaitez assurer. Ces renseignements nous aident à établir la meilleure prime que nous pouvons vous offrir.

Les renseignements habituels dont nous avons besoin pour produire une soumission comprennent :

- le nom, l'adresse, le numéro de téléphone à la maison ;
- l'âge, le sexe, le statut familial et matrimonial ;
- l'emploi, les renseignements portant sur le crédit (sauf lorsque c'est prohibé) ;
- les antécédents en matière d'assurance et de réclamations ;
- le dossier de conduite et le type de véhicule ;
- la dimension, l'année de construction et le type de votre maison.

Il est important de savoir que tout renseignement personnel ne sera utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli, à moins que l'on ait obtenu le consentement du client et dans la mesure permise par la loi. Vous pouvez consulter notre Code de protection de la vie privée sur ce site.

Q4. Présentez-vous des soumissions d'assurance habitation et automobile d'autres assureurs ?

R4. Le document qui décrit les « principes » a été rédigé de façon générale. Nous n'avons pas pu le personnaliser pour refléter notre façon de vendre de l'assurance. Nous sommes un assureur habitation et automobile par marketing direct, ce qui signifie que nous ne vendons que les produits de notre société. Ce principe ne s'applique donc pas à nous.

QUESTIONS

RÉPONSES

Q5. Représentez-vous d'autres sociétés d'assurance ?

R5. Nous sommes un assureur habitation et automobile par marketing direct, ce qui signifie que nous vendons uniquement les produits de notre société. Toutefois, nous distribuons un produit d'assurance micro-entreprise souscrit par AXA Assurances Inc., ainsi qu'un produit d'assurance voyage souscrit par la Royal & Sun Alliance du Canada.

Vous trouverez sur ce site Web de plus amples renseignements sur notre façon de vendre de l'assurance et sur les produits que nous vous offrons.

Q6. Les analystes de votre centre de service à la clientèle reçoivent-ils un salaire ou sont-ils payés par commission ?

R6. Nous sommes très fiers du fait que tous les analystes de notre centre de service à la clientèle sont des professionnels de l'assurance salariés. Ils demeurent à votre disposition pour traiter tous vos besoins d'assurance des particuliers.

Vous trouverez sur ce site Web de plus amples renseignements au sujet de notre personnel et de nos produits.

Q7. Quels sont les rabais auxquels je suis admissible ?

R7. Nous offrons de nombreux rabais qui pourraient vous aider à réduire vos primes d'assurance, notamment le rabais multipolices (si vous assurez à la fois votre maison et votre automobile avec nous) et le rabais pour installation d'un dispositif de sécurité relié à un central. Veuillez communiquer avec l'un de nos analystes du service à la clientèle pour de plus amples informations à ce sujet.

Q8. Quelles sont les franchises offertes ? Si je change de franchise, quel effet cela aura-t-il sur la prime totale de ma police ?

R8. Plusieurs franchises sont offertes. Celle que vous choisirez aura un effet sur votre prime annuelle. À titre d'exemple, si un assuré opte pour une franchise de 1 000 \$, sa prime annuelle sera moins élevée que s'il choisit une franchise d'un plus petit montant. Ceci s'explique par le fait que cet assuré assumera une plus grande part des frais en cas de sinistre ; il est ainsi récompensé de son choix.

Si vous le souhaitez, nous pouvons voir avec vous quel serait l'effet d'un changement de franchise sur votre prime annuelle, en tenant compte des particularités de votre police.

Q9. Pouvez-vous m'envoyer une soumission écrite pour que je puisse la passer en revue ?

R9. Oui, nous pouvons vous fournir une soumission écrite basée sur les renseignements que vous nous avez fournis au téléphone. Nous l'enverrons par la poste. Si vous préférez, vous pouvez également obtenir une soumission sur ce site.

Q10. Où puis-je trouver tous les renseignements au sujet des choix de garanties offertes, et combien coûtent-elles ?

R10. Le moyen le plus simple de vous faire part des garanties qui vous sont offertes est de vous demander quels sont vos besoins personnels. Nous avons à cœur de nous assurer que vous souscriviez un montant d'assurance approprié et que vous optiez pour les choix de garanties qui répondent le mieux à vos besoins particuliers. Les choix offerts varieront d'un client à l'autre en fonction de certains renseignements qu'ils fourniront pendant le processus de soumission.

Si vous faites déjà partie de notre clientèle, nous pouvons passer votre police en revue en tout temps et y apporter des modifications telles que : l'ajout de nouveaux conducteurs, l'augmentation ou la diminution de la franchise, les rénovations résidentielles, l'installation d'un système de sécurité relié à un central dans votre maison, et ainsi de suite. De concert avec vous, nous pouvons prendre le temps d'analyser vos besoins d'assurance et de vous offrir d'autres options de garanties, le cas échéant. Nous demeurons à votre disposition pour discuter de vos besoins et répondre à toute question que vous pourriez avoir au sujet de votre police.

Q11. Où puis-je obtenir de plus amples renseignements au sujet du document de protection des consommateurs ?

R11. Vous trouverez des renseignements sur le site Web du bureau du surintendant des assurances de Terre-Neuve-et-Labrador, à www.gs.gov.nl.ca