



Government of Newfoundland and Labrador
Department of Government Services
Financial Services Regulation Division

Texte traduit de l'anglais par Arch assurances Canada Itée
PRINCIPES RELATIFS À LA VENTE D'ASSURANCE
Un document sur la protection du consommateur

Une copie de ce document doit être remise à l'acheteur d'assurance au moment de la livraison du contrat d'assurance et avec tout renouvellement ou avis d'annulation.

- Lors de la vente d'une police d'assurance, les intérêts du client doivent avoir priorité sur les intérêts des compagnies d'assurance, agents, courtiers et représentants.
- Le produit recommandé doit convenir aux besoins du client.
- Les consommateurs ont le droit au respect de leur vie privée comme il est énoncé à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE). Généralement, l'information ne sera utilisée que pour les raisons pour lesquelles elle a été recueillie, sauf si le client donne son autorisation, et sauf si permis par la loi.
- Une compagnie d'assurance ne peut annuler ni refuser de renouveler, ni augmenter la prime pour un incident résultant en non-paiement d'indemnité.
- Pour le produit vendu, les consommateurs ont le droit de connaître la compagnie d'assurance représentée par l'agent, le courtier ou le représentant.
- Les consommateurs ont le droit de connaître tout conflit ou possibilité de conflit d'intérêts que peuvent avoir l'agent, le courtier ou le représentant.
- Les consommateurs ont le droit de connaître les droits de propriété et les conventions de financement entre les agents, courtiers ou représentants et les compagnies d'assurance qu'ils représentent.
- Les consommateurs ont le droit de connaître les ententes de rémunération détenues par les agents, courtiers ou représentants pour le produit acheté, incluant le montant de la commission payée pour la transaction.
- Les consommateurs ont le droit de savoir, par écrit, la raison pour laquelle une couverture a été refusée, non renouvelée ou annulée ainsi que tout délai de préavis requis par la loi pour annuler la police.
- Les consommateurs ont le droit de connaître le processus interne de résolution des plaintes de la compagnie d'assurance.
- Au moment de la vente ou du renouvellement, un agent, courtier ou représentant doit fournir les renseignements suivants :
 - l'ensemble des franchises disponibles et le coût de l'assurance pour chacune des franchises;
 - l'ensemble des couvertures disponibles, leurs coûts et toute éventuelle remise pouvant s'y appliquer;
 - la prime totale de toutes les soumissions obtenues pour le produit vendu, et, sur demande, une répartition détaillée des primes soumises par couverture.
 - sur demande, l'information mentionnée ci-dessus doit être fournie par écrit.
- Pour de plus amples informations concernant vos droits et vos responsabilités, prière de communiquer avec :
Le Bureau du Superintendant de l'assurance
Téléphone – 729-2602 ou 729-2623, télécopieur – 729-3205
Courriel GSLInfo@gov.nl.ca, site Web – www.gs.gov.nl.ca