

lautorite.qc.ca



Comment choisir votre assurance automobile?



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**



Qui sommes-nous?

L'Autorité des marchés financiers est l'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier au Québec. Elle veille à la protection du public en appliquant les lois et règlements sur les assurances, les valeurs mobilières (par exemple les actions et les obligations), les institutions de dépôt (à l'exception des banques) et la distribution de produits et services financiers.

L'Autorité des marchés financiers vous propose une série de quatre guides sur vos assurances. Ce guide vous aidera à choisir les protections adéquates pour votre assurance automobile et à simplifier une éventuelle réclamation. Les autres guides de cette série sont : *Comment choisir votre assurance habitation?*, *Comment choisir vos assurances sur la vie et la santé?* et *Comment choisir votre assurance voyage?*

AVIS

L'Autorité, sa direction et son personnel ne sont pas responsables des conséquences d'erreurs qui pourraient avoir été commises dans la rédaction du présent document. Elle vous propose ce guide à titre d'information. Elle n'offre aucun conseil sur l'achat de produits ou l'utilisation de services financiers particuliers.

L'information contenue dans ce document est à jour en date de juillet 2012.

Le présent document est disponible sur le site Web de l'Autorité.

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2012

ISBN 978-2-550-64913-7 (imprimé)

Table des matières

Comment choisir votre assurance automobile?	3
Cinq étapes à suivre pour bien choisir votre assurance automobile	6
1. Évaluez vos besoins	
2. Choisissez vos protections	
3. Déterminez si vous avez besoin de protections supplémentaires	
4. Magasinez votre assurance automobile	
5. L'achat de votre assurance automobile	
Cinq sujets importants en assurance automobile	20
1. Éviter les litiges, que faire pendant que votre assurance est en vigueur?	
2. La résiliation de votre assurance automobile	
3. Le renouvellement de votre assurance automobile	
4. Vous êtes victime d'un accident?	
5. Le délai de paiement après une réclamation	
Que faire en cas de litige avec votre assureur?	24

Comment choisir votre assurance automobile?

L'usage ou la possession d'une automobile n'est pas sans risque. Les sinistres peuvent prendre plusieurs formes : vol, vandalisme, incendie, accident avec ou sans collision, etc. Ces événements peuvent avoir de lourdes conséquences financières. Vous voudrez vous prémunir contre les frais que peuvent occasionner ces sinistres en souscrivant une assurance automobile adéquate.

Quelques questions sur l'assurance automobile

Mon véhicule est âgé. Est-ce que je peux l'utiliser sans être assuré?

Au Québec, l'assurance responsabilité civile est obligatoire, car vous devez être assuré contre les dommages causés à autrui. Vous n'avez donc pas le choix d'être assuré si vous possédez une automobile.

Ma fille de 18 ans a son permis de conduire depuis neuf mois et elle va conduire à l'occasion mon véhicule. Dois-je aviser mon assureur?

Oui. L'assureur tiendra compte du dossier de conduite de votre fille et de la fréquence à laquelle elle utilisera votre véhicule. Si vous n'avisez pas votre assureur, vous risquez de ne pas être indemnisé complètement si votre fille a un accident avec votre automobile.

Je prends dorénavant mon automobile pour me rendre au travail. Devrais-je le dire à mon assureur?

Oui. Votre assureur fixe votre prime en fonction du risque que vous représentez et de l'utilisation que vous faites de votre automobile. Si vous ne prenez pas votre automobile pour aller travailler, votre assureur vous a probablement consenti un rabais. Si vous avez un accident en vous rendant au travail, vous pourriez ne pas être dédommagé à 100 %.

Source : Groupement des assureurs automobiles.

Deux régimes au Québec : un public et un privé

Nous avons deux régimes d'assurance automobile au Québec. Un régime public administré par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et un régime privé. Pour le régime privé, chaque propriétaire d'automobile doit se procurer une couverture auprès d'une compagnie d'assurance privée. Le tableau ci-dessous présente les principales caractéristiques de ces deux régimes.

	Société d'assurance automobile du Québec	Assureurs privés
Quelle est la couverture prévue?	<p>En tant que résident québécois, vous êtes couvert pour les blessures corporelles que vous pourriez subir lors d'un accident automobile.</p> <p>L'indemnité peut s'appliquer pour :</p> <ul style="list-style-type: none">• Un décès;• Le remplacement d'un revenu;• Les frais divers comme les frais médicaux;• Les dommages non monétaires, par exemple la perte de jouissance de vie;• Toute blessure corporelle allant d'une fracture à l'amputation d'un membre.	<p>Une couverture obligatoire</p> <p>Les propriétaires de véhicule doivent obligatoirement détenir une assurance responsabilité civile d'au moins 50 000 \$ (pour les dommages causés aux autres).</p> <p>Il est généralement recommandé d'augmenter ce montant à 1 million ou 2 millions de dollars.</p> <p>Une couverture en option</p> <p>Vous pouvez également choisir de couvrir les dommages occasionnés à votre véhicule. Cette protection n'est pas obligatoire.</p>
Où s'applique la couverture?	Au Québec et partout dans le monde.	Au Canada et aux États-Unis.
Comment ça fonctionne?	Ce régime est sans égard à la faute. Vous êtes indemnisé pour vos blessures, que vous soyez responsable ou non de l'accident.	Votre assureur tient toujours compte de votre responsabilité dans une collision pour vous indemniser.

Cinq étapes à suivre pour bien choisir votre assurance automobile

Vous allez probablement vous procurer votre assurance automobile par l'intermédiaire d'un agent ou d'un courtier en assurance. Un agent offre les produits d'une seule compagnie d'assurance tandis qu'un courtier peut vous offrir les produits de plusieurs assureurs. Qu'il soit agent ou courtier d'assurance, votre représentant évaluera vos besoins et vous conseillera pour choisir l'assurance qui vous convient.

Dans les pages qui suivent, nous vous proposons cinq étapes pour choisir l'assurance automobile qui vous convient.

1.

Évaluez vos besoins

Posez-vous d'abord les questions suivantes :

- Avez-vous besoin d'être assuré contre les dommages à votre propre véhicule? Votre véhicule est-il récent ou usagé?
- Qui, à part vous, conduit votre automobile?
- Quel usage faites-vous de votre automobile? Est-ce pour la promenade, pour aller travailler?
- Avez-vous besoin de protections supplémentaires ou simplement d'un contrat d'assurance avec une couverture de base?
- Conduisez-vous dans les autres provinces canadiennes ou aux États-Unis?
- Louez-vous fréquemment des véhicules?
- Avez-vous besoin d'un véhicule de remplacement en cas de sinistre?



2.

Choisissez vos protections

Vous avez visité de nombreux concessionnaires ou épluché les petites annonces pour trouver le véhicule qui vous convient le mieux. Vous cherchez maintenant une assurance automobile, mais vous avez de la difficulté à comparer la nature et l'étendue des protections offertes? Qu'en est-il des restrictions?

Au Québec, la police d'assurance automobile est standardisée et porte le nom de F.P.Q. N° 1. Tous les assureurs offrent donc les deux grandes catégories de garantie se trouvant à la F.P.Q. N° 1 :

- **la responsabilité civile (le chapitre A du contrat d'assurance);**
- **la protection pour les dommages au véhicule assuré (le chapitre B du contrat d'assurance).**



Saviez-vous que vous pouvez être tenu responsable?

Lors d'un accident d'automobile, vous pouvez être tenu responsable des dommages matériels ou corporels causés à une autre personne. C'est ce qu'on appelle la responsabilité civile. Grâce à votre assurance, vous serez protégé, jusqu'à un montant déterminé, contre les frais qu'occasionnent les dommages que vous pouvez causer à autrui avec votre véhicule. En souscrivant une police d'assurance, vous obtiendrez généralement une protection allant de 1 à 5 millions de dollars. Cela peut sembler beaucoup, mais si vous êtes jugé responsable, les poursuites civiles peuvent impliquer des montants très élevés.



FERNAND REVIENT DE VACANCES

De retour d'un voyage de deux semaines en Floride au volant de son automobile, Fernand entre en collision avec un camion à Plattsburgh. Non seulement le camionneur est sérieusement blessé, mais la cargaison est endommagée. De retour au Québec, il reçoit une poursuite de 1,5 million de dollars.

La garantie responsabilité civile vous protège contre les coûts occasionnés par :

- Les dommages matériels causés à autrui lors d'un accident automobile dont vous êtes responsable.
- Les dommages corporels causés à autrui si vous avez un accident dans une autre province canadienne ou aux États-Unis. Vous n'êtes pas couvert ailleurs dans le monde. Appelez votre assureur si vous prévoyez conduire ailleurs.
- Les dommages causés par quelqu'un qui conduit votre automobile.
- Les dommages que subirait votre automobile à la suite d'une collision survenant au Québec dont vous n'êtes pas responsable.

La garantie responsabilité civile est obligatoire au Québec si vous possédez une automobile. Toutefois, elle ne couvre pas les dommages à votre véhicule si vous êtes responsable d'un accident. Si vous êtes responsable d'un accident et que votre véhicule est endommagé, vous serez couvert seulement si vous êtes assuré pour les dommages à votre propre véhicule. Contrairement à la garantie responsabilité civile, cette couverture est facultative.





Le Fichier central des sinistres automobiles

Il s'agit d'une base de données dans laquelle se trouvent tous les sinistres automobiles survenus au cours des six dernières années (accident, vol, vandalisme, etc.). Les assureurs y trouveront vos antécédents en matière de sinistre automobile, ce qui aura une influence sur la prime que vous aurez à payer.

Si vous êtes titulaire d'un permis de conduire, vous pouvez consulter votre dossier au Fichier central. Communiquez avec le Centre d'information sur les assurances du Groupement des assureurs automobiles, communément appelé le GAA. On vous renseignera sur la procédure à suivre. Vous pouvez également vous rendre sur le site www.infoassurance.ca.

Avez-vous besoin d'être assuré pour les dommages à votre propre véhicule?

Le chapitre B de votre contrat d'assurance couvre les frais liés à la réparation des dommages causés à votre véhicule, ses équipements et accessoires, ou encore au vol de votre véhicule.

Contrairement à la responsabilité civile, la loi ne vous oblige pas à vous assurer pour les dommages à votre propre véhicule.

MATHILDE ET SA VIEILLE VOITURE

Mathilde a une automobile qui vaut environ 2 200 \$ dont elle veut se départir l'an prochain. Le coût de la prime, additionné à celui de la franchise de 500 \$ qu'elle aurait à payer lors d'une collision dont elle est responsable, serait de 900 \$. Puisque ce montant représente 41 % de la valeur du véhicule, elle décide de ne pas s'assurer pour les dommages à son véhicule qui a déjà plus de dix ans.

Avec ou sans franchise?

Le montant de la franchise (ou déductible) est le coût que vous assumerez en cas de sinistre. Plus la franchise est élevée, plus le coût de la prime sera bas et vice versa.

Vous avez une collision avec un autre véhicule au Québec? Vous ne payez pas la franchise si vous n'êtes pas responsable. En effet, la loi prévoit que c'est votre assureur qui doit vous dédommager en vertu de la garantie responsabilité civile de votre contrat (chapitre A). Or, cette garantie ne comporte pas de franchise.



Les types de protection pour les dommages au véhicule assuré (chapitre B) sont :

Types de couverture	Couvre...
1. Tous risques	Les dommages causés à votre véhicule ainsi qu'aux équipements et accessoires qui y sont rattachés. La franchise est habituellement de 250 \$ et plus.
2. Collision ou versement	Les dommages causés à votre véhicule ainsi qu'aux équipements et accessoires en cas de collision ou de capotage uniquement. La franchise est habituellement de 250 \$ et plus.
3. Accidents sans collision ni versement	Les dommages causés à votre véhicule notamment par : <ul style="list-style-type: none">• Un incendie;• De la grêle;• Une inondation;• Du vandalisme;• Des objets qui tombent sur le véhicule;• Des collisions avec des personnes et des animaux. Cette protection vous protège aussi en cas de vol de votre voiture. La franchise demandée est généralement de 100 \$ ou plus.
4. Risques spécifiés	Les dommages causés à votre véhicule par des risques spécifiquement nommés dans le contrat, par exemple le feu, le vol et les inondations. Cette couverture est plus restrictive que celle intitulée « Accidents sans collision ni versement ». Par exemple, vous seriez indemnisé si votre véhicule prenait feu à la suite d'un problème mécanique, mais pas si l'incendie était le résultat d'un acte de vandalisme.

QU'EST-CE QU'UN AVENANT?

Les avenants sont des modifications aux garanties de votre contrat d'assurance. Ils sont identifiés par des numéros, en certaines occasions accompagnés d'une lettre pour la sous-catégorie de l'avenant.

Qu'arrive-t-il lorsque votre véhicule est une perte totale?

Lorsqu'un véhicule est détruit au point où il est irréparable, il est considéré comme une perte totale. Il arrive aussi qu'un assureur déclare un véhicule « perte totale » lorsque le coût des réparations est trop élevé par rapport à la valeur du véhicule au jour du sinistre.

Si votre véhicule est une perte totale, vous recevrez une indemnité correspondant à sa valeur au jour du sinistre, à moins que vous ayez un avenant valeur à neuf (dans ce cas, reportez-vous à la page suivante).

La valeur au jour du sinistre correspond à la valeur réelle de votre automobile le jour de l'accident. Pour déterminer cette valeur, on établit la valeur d'un véhicule ayant les mêmes caractéristiques sur le marché des véhicules usagés. On tient aussi compte de l'usure du véhicule, des réparations effectuées et d'autres facteurs pertinents. N'hésitez donc pas à remettre à l'assureur toutes les pièces justificatives (factures, évaluations) attestant de la valeur de votre véhicule.

Le saviez-vous?

Parmi les éléments suivants, certains sont couverts par un contrat d'assurance automobile en cas de sinistre et d'autres non.

Votre lecteur CD	Couvert.
Votre veste de cuir	Pas couverte, mais pourrait l'être par votre assurance habitation.
Votre remorque*	Pas couverte, à moins de l'avoir ajoutée au contrat.
Votre support à bicyclettes	Couvert.
Une crevaision	Pas couverte.
La corrosion	Pas couverte.
Votre sac de golf	Pas couvert, mais pourrait l'être par votre assurance habitation.

*Vous êtes toutefois couvert si vous causez des dommages à autrui avec votre remorque.

Avez-vous lu les exclusions?

Assurez-vous de bien comprendre les dommages qui ne sont pas couverts par votre assurance pour éviter les mauvaises surprises.

Voici les principales exclusions :

- Les crevaisons (à moins qu'elles soient causées par une collision ou du vandalisme).
- Les dommages occasionnés par l'usure normale de votre véhicule.
- Les dommages causés volontairement par l'assuré.

Qu'en est-il des biens qui se trouvent dans votre véhicule?

Les équipements et accessoires qui sont destinés à votre véhicule sont couverts. Par exemple, votre radio d'auto ou votre support à bicyclettes.

Par contre, votre ordinateur portable laissé dans votre automobile ou tout autre bien vous appartenant doivent être couverts par votre assurance habitation.

Après avoir choisi vos protections de base avec l'aide de votre représentant, ce dernier devra vérifier quels sont vos besoins supplémentaires en assurance.

3.

Déterminez si vous avez besoin de protections supplémentaires

Les avenants offrent des protections supplémentaires, mais peuvent augmenter votre facture. Cette section décrit les avenants les plus populaires. Les numéros d'avenants, qui sont indiqués entre parenthèses, sont standards d'un contrat à l'autre.

L'avenant valeur à neuf

L'avenant valeur à neuf (identifié par le numéro 43) comporte six options (A à F). Nous vous présentons ici l'avenant 43E, soit l'option la plus populaire. L'avenant 43E est offert par votre assureur sur un véhicule neuf que vous achetez ou louez. En cas de perte totale ou de vol, votre véhicule sera remplacé par un véhicule neuf ayant les mêmes caractéristiques, équipements et accessoires que le véhicule désigné au contrat. En cas d'indisponibilité, il sera remplacé par un véhicule semblable. La durée de la garantie peut varier entre deux et cinq ans.

Quelle est la différence entre l'avenant valeur à neuf 43E et la police d'assurance de remplacement?

Le tableau suivant résume les différences et similitudes.

Avenant valeur à neuf 43E	Assurance de remplacement
Offert directement par des assureurs, des agents ou des courtiers en assurance de dommages*.	Offerte directement par des assureurs, par des courtiers ou par des concessionnaires d'automobiles au nom d'un assureur.
En cas de perte totale ou de vol, votre véhicule sera remplacé par un véhicule neuf et équivalent, pas nécessairement auprès du concessionnaire initial. De plus, vous avez la possibilité de ne pas remplacer votre véhicule et d'accepter un montant d'indemnisation.	En cas de perte totale ou de vol, votre véhicule sera remplacé par un neuf ou équivalent (dans le cas d'un véhicule usagé). Le véhicule sera remplacé par le même concessionnaire, ou par le concessionnaire de votre choix selon l'option choisie au moment de l'achat de la police.
Le prix est fixé pour la durée de la police (généralement un an) et renouvelable par la suite aux conditions de l'assureur.	Le prix est fixé à l'achat, pour la durée totale du contrat, et peut généralement être financé avec le coût du véhicule.
La franchise applicable est celle de la police.	Aucune franchise.
Vous pouvez résilier votre police en tout temps en donnant un avis écrit à l'assureur. Vous serez remboursé pour la portion non utilisée, moins des frais de résiliation.	Vous pouvez également résilier votre police en tout temps en procédant par écrit et moyennant des frais. Toutefois, si vous avez acheté votre protection auprès d'un concessionnaire d'automobiles, vous pouvez également annuler votre contrat dans les dix jours sans pénalité.
Si votre véhicule est déclaré perte totale, votre police ne prend pas nécessairement fin puisque le véhicule neuf pourrait être couvert par la même police.	Si votre véhicule est déclaré perte totale, la police prend fin. L'assureur doit vous rembourser le trop-perçu de la prime. Cette police est non transférable d'un véhicule à l'autre.

*Consultez notre dépliant *Les assurances vendues par les prêteurs et les commerçants*.

Avant de choisir l'un ou l'autre, prenez le temps de bien évaluer vos besoins et de comparer les prix.

La protection pour les véhicules loués à court terme ou empruntés

Cette garantie (avenant 27) vous protège si vous êtes responsable des dommages à un véhicule que vous louez ou empruntez pour moins d'un an, au Canada comme aux États-Unis.

Vous avez loué un véhicule à long terme? (Un an et plus)

Certains contrats de location de véhicule à long terme ont une clause de garantie d'écart. Si vous avez un accident avec votre véhicule de location à long terme et qu'il est une perte totale, la garantie d'écart limitera votre obligation à remettre au concessionnaire l'indemnité (la valeur du véhicule) que vous versera votre assureur. Vous n'aurez pas à déboursier la différence entre la valeur du véhicule et ce qui reste à payer à votre contrat avec le concessionnaire.

Aurez-vous besoin d'un véhicule de remplacement?

Si votre automobile devient inutilisable à la suite d'un accident ou est volée, vous aurez peut-être à trouver un autre moyen de transport. Devrez-vous louer un véhicule, prendre le taxi ou utiliser le transport en commun en attendant que votre véhicule soit réparé ou remplacé?

Votre police d'assurance automobile comprend une protection de base en cas de vol, et il vous est possible d'acheter un des deux avenants disponibles (20 et 20A) pour une meilleure protection. L'achat d'un avenant permet de diminuer les délais d'attente avant de pouvoir louer, aux frais de l'assureur, un véhicule à la suite d'un vol. Il permet de bénéficier de montants plus élevés pour la location du véhicule. La protection est de plus étendue à tout sinistre couvert au contrat. Renseignez-vous auprès de votre représentant.

Quel assureur vous donnera la meilleure protection au meilleur prix? Selon leurs préférences en matière de gestion de risques, les assureurs favoriseront certains assurés plus que d'autres. Prenez le temps de magasiner, les différences de prix peuvent être significatives. Toutefois, ne vous fiez pas seulement au prix, choisissez l'assurance avec les protections qui vous conviennent.

Critères pouvant influencer le prix de votre assurance automobile

Votre âge et votre sexe

En moyenne, les jeunes hommes font plus de réclamations, et payeront des primes plus élevées.

Votre dossier de conduite et l'utilisation de votre véhicule

Votre prime d'assurance pourrait être moins élevée si :

- Vous avez suivi un cours de conduite.
- Vous détenez votre permis de conduire depuis plusieurs années.
- Vous n'avez pas commis d'infraction au Code de la sécurité routière.
- Vous n'avez pas fait d'accident pour lequel vous étiez responsable ou non.
- Vous parcourez peu de distance avec votre véhicule.
- Vous n'utilisez pas votre véhicule pour affaires.

Votre véhicule

La prime sera plus ou moins élevée selon votre véhicule (la marque, le modèle, son année de fabrication, sa valeur, la force du moteur, le coût des pièces de remplacement et même le nombre de portes). Certains véhicules sont plus souvent volés que d'autres. À cet effet, le Bureau d'assurance du Canada (BAC)* publie la liste des dix véhicules les plus volés au Canada.

*Le BAC regroupe la majorité des assureurs de dommages au Canada.

L'endroit où vous habitez

Votre prime sera plus ou moins élevée selon l'endroit où vous habitez. Par exemple, il y a des secteurs où il y a plus de vols d'automobiles ou d'accidents de circulation que d'autres. La prime est donc plus élevée.

Les protections désirées

L'assureur tiendra également compte du montant d'assurance en responsabilité civile et de la franchise applicable en cas de dommages à votre véhicule. Plus la franchise est élevée, plus la prime diminue. De plus, si vous êtes couvert seulement pour la responsabilité civile, il vous en coûtera moins cher que si vous êtes également couvert pour les dommages à votre véhicule.

AUCUNE COMPAGNIE NE VEUT VOUS ASSURER?

Peu importe votre situation, vous devez être en mesure de vous assurer. Si vous avez fait plusieurs démarches infructueuses, vous pouvez avoir recours gratuitement aux services du Centre d'information sur les assurances du BAC. Le Centre analysera votre dossier et les raisons qui motivent les assureurs à vous refuser et vous aidera à trouver une solution pour que vous puissiez vous assurer.

Les rabais offerts

Le fait d'assurer un deuxième véhicule auprès d'un même assureur ou de lui confier son assurance habitation peut générer des rabais. Aussi, le fait d'avoir un système antivol sur votre automobile entraîne souvent une baisse de prime. Certains assureurs offrent également un rabais si vous demeurez depuis plusieurs années au même endroit.

Vous pouvez payer moins cher :

Vérifiez d'abord le montant du rabais consenti par l'assureur.

- En faisant installer un dispositif antivol.
- En souscrivant une assurance habitation auprès du même assureur.
- En demandant une franchise plus élevée.
- En conservant un bon dossier de conducteur.
- En magasinant.

5.

L'achat de votre assurance automobile

Vous avez trouvé le type d'assurance automobile qui convient à vos besoins. Avant de conclure :

- Vérifiez si votre assureur et son représentant sont inscrits au registre de l'Autorité des marchés financiers. Téléphonnez au Centre d'information ou consultez en ligne le Registre sur le site Web au www.lautorite.qc.ca.
- Répondez honnêtement aux questions posées par l'assureur ou son représentant. Si vous faites une déclaration erronée, par exemple sur l'utilisation de votre automobile, cela pourrait compliquer votre réclamation en cas de sinistre, la diminuer ou même l'annuler. De plus, l'assureur pourrait augmenter votre prime à l'échéance de votre contrat ou simplement refuser de vous assurer.

Déclarez à votre assureur si :

- Vous utilisez votre véhicule pour affaires, travail ou seulement pour la promenade.
- Vous prêtez régulièrement votre véhicule à une autre personne.

Cinq sujets importants en assurance automobile

1. Éviter les litiges : que faire pendant que votre assurance est en vigueur?

Déclarez à votre assureur toute aggravation du risque, que ce soit l'ajout d'un conducteur, d'équipement additionnel ou un changement dans l'utilisation de votre automobile. Vous éviterez les mauvaises surprises lors d'un sinistre.

Par exemple, si vous n'avez pas avisé votre assureur que votre fille de 18 ans conduit dorénavant votre auto, il pourrait refuser de vous indemniser si elle était victime d'un accident.

- Payez vos primes d'assurance dans les délais prévus. Sinon, votre assureur pourrait mettre fin à votre contrat.
- Conservez les reçus des améliorations que vous avez effectuées à votre véhicule, surtout si elles en augmentent significativement la valeur.
- Si vous ne recevez pas d'offre de renouvellement, communiquez avec votre assureur.

2. La résiliation de votre assurance automobile

Quand pouvez-vous résilier votre assurance?

Une résiliation implique que l'assurance ne sera plus en vigueur à compter d'une date précise. Un contrat d'assurance peut être résilié par l'assuré ou l'assureur.

Vous pouvez résilier votre contrat d'assurance en tout temps, et pour n'importe quelle raison. Il suffit d'en aviser l'assureur par écrit. Vous serez remboursé pour la portion non utilisée de la prime que vous avez payée, moins les frais de résiliation de contrat. Ces frais sont calculés selon le tableau de résiliation qui accompagne le contrat.

Vous résiliez votre contrat parce que vous avez eu une proposition plus avantageuse d'un autre assureur? Vérifiez si la proposition en question comprend les mêmes avantages et protections que votre assurance actuelle.

Quand l'assureur peut-il résilier votre assurance?

Votre assureur peut décider de résilier votre contrat dans les soixante jours après son entrée en vigueur en vous avisant par écrit. Après ce délai, il ne peut résilier le contrat, sauf s'il y a aggravation du risque* ou non-paiement de la prime.

*Dans plusieurs cas, l'assureur ne résiliera pas le contrat mais augmentera tout simplement votre prime.



3. Le renouvellement de votre assurance automobile

Vous recevrez un avis de renouvellement au plus tard 30 jours avant la date d'échéance de votre contrat d'assurance. Si votre assureur ne veut pas renouveler votre assurance, il devra également vous aviser au plus tard 30 jours avant la date d'échéance de votre contrat actuel. Si vous ne désirez pas renouveler auprès de cet assureur, vous n'avez qu'à l'aviser.

Les fausses déclarations et le nombre élevé de réclamations sont parmi les raisons les plus couramment évoquées par un assureur pour refuser de renouveler un contrat.

Si vous désirez changer d'assureur, c'est avant la date d'échéance que vous devez magasiner votre nouvelle police et aviser votre assureur de votre intention de ne pas renouveler. Si vous l'avisez après le renouvellement, vous devrez payer des frais de résiliation.

4. Vous êtes victime d'un accident?

Vous espérez sans doute ne jamais avoir d'accident. Toutefois, si cela venait à se produire, il y a certaines règles pour limiter les problèmes.

Ce qu'il faut faire :

- Remplissez un constat amiable. Il s'agit d'un rapport d'accident que vous pouvez vous procurer à l'avance auprès du Groupement des assureurs automobiles. Toutefois, s'il y a des blessés, appelez plutôt la police.
- Si des personnes ont été témoins de l'accident, prenez en note les noms et numéros de téléphone de chacune d'elles.
- Prenez des notes sur ce qui s'est passé.



Ce qu'il ne faut PAS faire :

- N'admettez pas votre responsabilité, car vous nuiriez ainsi au droit de recours de votre assureur.
- Ne réglez jamais une réclamation sans l'autorisation de votre assureur.
- N'abandonnez pas votre automobile. Faites-la remorquer dans un endroit sûr où elle sera protégée contre d'autres dommages, sinon vous pouvez être responsable des dommages supplémentaires.

L'examen de votre automobile à la suite d'un sinistre

Après un sinistre, l'assureur peut faire évaluer les dommages à votre automobile par un estimateur de son choix.

Où pouvez-vous faire réparer votre automobile à la suite d'un sinistre?

Vous n'avez qu'à fournir à votre assureur le nom et les coordonnées de votre garagiste. Toutefois, attendez que votre assureur ait autorisé les réparations. Votre garagiste estime que les coûts de réparation sont plus élevés que l'évaluation qu'en a faite l'assureur? Ce dernier pourrait appeler le garagiste pour lui demander ce qui justifie les coûts de réparation plus élevés.

Prenez le temps de discuter avec votre assureur de l'évaluation des dommages et du type de pièces qui seront utilisées pour les réparations (pièces d'origine ou usagées).

JADE NE PAIE PAS SA PRIME

En mai, Jade a acheté une assurance pour sa nouvelle automobile. La prime annuelle est établie à 1 200 \$. Deux mois plus tard, l'assureur, malgré des demandes répétées, n'a pas reçu le paiement de la prime. L'assureur peut résilier le contrat en donnant un avis écrit. Jade devra toutefois payer une prime correspondant à la période pour laquelle elle aura été assurée. De plus, elle pourrait avoir de la difficulté à s'assurer de nouveau.

5. Le délai de paiement après une réclamation

Le délai prévu pour le règlement d'une réclamation à la suite de dommages à une automobile est de 60 jours. Ce délai est calculé à compter de la date de réception de la déclaration du sinistre ou de la date de réception des renseignements ou de pièces justificatives que peut réclamer votre assureur. Envoyez l'information à votre assureur le plus rapidement possible.

Que faire en cas de litige avec votre assureur?

Tentez d'abord de vous entendre avec votre assureur ou votre courtier. Si les choses ne se règlent pas, plusieurs recours s'offrent à vous. En tout temps, communiquez d'abord avec l'Autorité des marchés financiers, l'organisme responsable d'encadrer les marchés financiers au Québec.

L'Autorité des marchés financiers

L'Autorité offre un service de traitement des plaintes et d'assistance aux consommateurs de produits et services financiers.

Un agent du Centre d'information vous indiquera comment porter plainte auprès de l'entreprise avec qui vous avez fait affaire. Si vous demeurez insatisfait, vous pouvez demander le transfert de votre dossier à l'Autorité.

L'Autorité analysera votre dossier et évaluera si elle peut vous offrir des services de médiation (règlement à l'amiable). Ce service est gratuit pour les consommateurs, mais il ne peut se faire qu'avec la collaboration volontaire de l'entreprise.

Ce service représente une solution de rechange aux tribunaux et peut vous permettre, de même qu'à l'entreprise, de parvenir à un règlement satisfaisant.

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

La Chambre reçoit les plaintes des consommateurs ayant trait aux représentants en assurance de dommages (agents ou courtiers) et aux experts en sinistre. Une fois l'enquête terminée, une plainte peut être déposée contre le représentant devant le comité de discipline. Ce comité peut imposer diverses sanctions allant de la simple réprimande à la révocation du certificat (droit d'exercice), en passant par des amendes pouvant aller de 2 000 \$ à 50 000 \$ par infraction.

Cette démarche ne permet pas au consommateur de récupérer des sommes d'argent, mais elle s'avère utile si on croit qu'on a été lésé par un représentant et que l'on souhaite que ce dernier corrige son comportement.

La Chambre veille à la discipline, à la formation continue ainsi qu'à la déontologie professionnelle de ses membres. Ceux-ci exercent dans les disciplines de l'assurance de dommages et de l'expertise en règlement de sinistres. L'Autorité des marchés financiers délègue des responsabilités à des organismes d'autoréglementation comme la ChAD pour l'aider à faire respecter la réglementation.

L'arbitrage

Lorsqu'il y a mécontentement sur le montant des dommages en assurance automobile, votre contrat prévoit qu'il peut y avoir arbitrage, mais vous pouvez aussi choisir de faire appel aux tribunaux. Si vous choisissez l'arbitrage, votre assureur n'aura d'autre choix que d'accepter sur réception de votre demande écrite. Vous et votre assureur devrez alors nommer un expert. Ces deux experts s'adjoindront un arbitre désintéressé. La sentence arbitrale tiendra lieu de jugement et vous devrez assumer la moitié des frais et honoraires de l'arbitrage avec l'assureur, en plus de ceux de votre expert. Lorsque c'est l'assureur qui fait une demande écrite à l'assuré d'aller en arbitrage pour régler une mécontentement, l'assuré a toujours le choix de refuser l'arbitrage et choisir la voie des tribunaux.

Les tribunaux

Le recours à l'Autorité ne vous fait pas perdre vos recours devant les tribunaux (sauf s'il y a eu règlement ou arbitrage). Attention toutefois aux délais, puisque la loi en prévoit pour ce qui est des recours en justice. Un conseiller juridique peut vous renseigner à ce sujet. Visitez le site Educaloi.qc.ca pour une explication du système judiciaire au Québec.



Ressources utiles

Autorité des marchés financiers

Québec: 418 525-0337

Montréal: 514 395-0337

Autres régions: 1 877 525-0337

Site Web: www.lautorite.qc.ca

Site jeunesse: www.lesaffaires.com

Chambre de l'assurance de dommages (ChAD)

Montréal: 514 842-2591

Autres régions: 1 800 361-7288

Télécopieur: 514 842-3138

Site Web: www.chad.ca

Société de l'assurance automobile du Québec

Région de Québec: 418 643-7620

Région de Montréal: 514 873-7620

Ailleurs: 1 800 361-7620 (Québec, Canada, États-Unis)

Site Web: www.saaq.gouv.qc.ca

Bureau d'assurance du Canada

Montréal: 514 288-4321

Autres régions: 1 877 288-4321

Site Web: www.infoassurance.ca

Groupement des assureurs automobiles

Montréal: 514 288-4321

Autres régions: 1 877 288-4321

Site Web: www.gaa.qc.ca



**AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS**

Pour joindre l'Autorité des marchés financiers

QUÉBEC

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

MONTRÉAL

800, square Victoria, 22^e étage
C.P. 246, tour de la Bourse
Montréal (Québec) H4Z 1G3

CENTRE D'INFORMATION

Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Autres régions : 1 877 525-0337



Vous pouvez aussi consulter
le site Web de l'Autorité
des marchés financiers :
lautorite.qc.ca



Site jeunesse :
tesaffaires.com