Avis relatif aux saines pratiques commerciales en matière d'assurance automobile

En juin 2013, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») a publié la *Ligne directrice sur les saines pratiques commerciales* (la « Ligne directrice ») laquelle énonce les obligations que doivent suivre les institutions financières à l'égard de saines pratiques commerciales, notamment celle d'informer adéquatement les personnes à qui elles offrent un produit ou un service et d'agir équitablement dans leurs relations avec celles-ci.

Dans cette perspective, la Ligne directrice mentionne plus spécifiquement qu'il est attendu des assureurs que les demandes d'indemnités soient traitées avec diligence et réglées selon une procédure simple et accessible pour les réclamants. Par conséquent, l'Autorité s'attend, entre autres, à ce que les réclamants soient informés en temps opportun de leurs droits et obligations lors d'une demande d'indemnité.

Dans cet esprit, à la suite de certaines représentations qui ont été faites auprès de l'Autorité, cette dernière tient à rappeler aux assureurs automobiles faisant affaire au Québec qu'ils ont l'obligation de fournir les renseignements nécessaires à leurs assurés leur permettant de faire un choix éclairé, notamment lorsque vient le temps de faire une demande d'indemnité.

Ainsi, l'Autorité s'attend à ce que les assurés aient le libre choix de leur atelier de réparation. Dans la mesure où un assuré n'exprime aucune préférence quant au choix du réparateur, l'assureur peut alors le guider vers des réparateurs de son choix. Toutefois, l'assuré doit bénéficier en tout temps de l'ensemble des protections offertes par le contrat d'assurance automobile auquel il a souscrit et ce, sans égard au réparateur retenu.

L'Autorité insiste sur le fait que le traitement équitable des consommateurs doit être un élément central de la gouvernance des institutions financières et de leur culture d'entreprise, ce qui constitue la pierre d'assise de la Ligne directrice. À cet effet, l'Autorité continue ses travaux de surveillance afin de voir à la bonne mise en œuvre de cette ligne directrice.

Renseignements additionnels

Des renseignements additionnels peuvent être obtenus en s'adressant à :

Monsieur Benoit Vaillancourt
Direction de l'encadrement prudentiel des institutions financières
Autorité des marchés financiers
Téléphone : (418) 525-0337, poste 4593
Numéro sans frais : 1 877 395-0337
Courrier électronique : benoit.vaillancourt@lautorite.qc.ca

Le 8 septembre 2016