

Publication : le 10 avril 2000

Les responsables de la réglementation d'assurance demandent des contrats en langage clair et de meilleurs renseignements sur les produits pour les consommateurs

Montréal - Le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) a donné son aval aujourd'hui à un projet important qui vise à mieux renseigner les consommateurs lors de l'achat de produits d'assurance-vie et d'assurance-maladie. Les responsables de la réglementation ont convenu que les compagnies d'assurance devraient aviser les consommateurs de tous les risques et avantages des produits d'assurance avant que l'achat ne soit conclu et que les contrats d'assurance devraient être rédigés en langage clair et comporter une définition des termes spéciaux. Ces recommandations sont tirées d'un rapport produit par un comité du CCRRA, rédigé en collaboration avec des représentants de l'industrie de l'assurance.

« Les responsables de la réglementation doivent veiller à ce que les gens disposent de toute l'information nécessaire pour l'achat de produits d'assurance qui leur conviennent », a déclaré Winston Morris, président du CCRRA et surintendant des assurances de Terre-Neuve et du Labrador.

Un comité du CCRRA élaborera un plan de travail afin de définir des stratégies qui auront pour but de protéger les consommateurs lorsqu'ils achètent de l'assurance, et ce dès la conclusion d'une convention initiale d'achat. Les principaux éléments proposés sont :

- Les consommateurs devraient recevoir un résumé du produit dans les trois jours qui suivent la présentation d'une demande d'achat d'assurance, que la demande soit faite en personne, par la poste, par téléphone ou par Internet.
- Le résumé devrait contenir toutes les informations concernant les risques et avantages du produit.
- Les consommateurs auraient le droit d'annuler leur achat dans un délai minimal de dix jours après réception du contrat d'assurance.
- Les contrats d'assurance devraient être rédigés en langage clair, mettre en évidence et définir les termes spéciaux et bien expliquer les avantages et les obligations du produit.

Par ailleurs, le CCRRA a donné son aval à un nouveau programme qui examinera dans quelle mesure les compagnies d'assurance-vie et d'assurance-maladie qui opèrent au Canada se conforment aux normes et aux lignes directrices réglementaires.

Ce programme examinera les pratiques commerciales des assureurs, du traitement des sinistres et des plaintes, à la gestion opérationnelle et la souscription. Ce programme comportera deux phases, l'une étant pour l'assureur de compléter un questionnaire d'auto-évaluation, suivie par un examen sur place par les responsables de la réglementation.

Jacques Henrichon
(418) 528-9140