

L'efficacité des recours en matière d'assurance de personne

Sommaire exécutif
Juin 2010

Le domaine de l'assurance de personne est sans contredit complexe. Il existe une multitude de produits d'assurance qui visent à protéger contre les aléas de la vie, qu'ils soient physiques ou financiers. Si un problème survient relativement à une assurance de personne, les consommateurs canadiens peuvent se tourner vers leur compagnie, puis vers des organismes de traitement des plaintes. La littérature rapporte qu'une politique de redressement valable devrait comprendre quatre composantes essentielles : accessibilité, indépendance, transparence et efficacité. Nous avons étudié différents organismes qui offrent des services de traitement de plaintes en tenant compte de ces quatre composantes afin d'identifier, le cas échéant, les lacunes existantes et de proposer des pistes de solutions en prenant pour modèles les meilleures pratiques qui auraient pu être observées dans les juridictions étrangères.

Dans un premier temps, nous présentons les notions générales de l'assurance (principes, définitions) ainsi qu'un certain nombre de statistiques relativement à l'industrie des assurances de personnes.

Le deuxième chapitre dresse un portrait général de l'industrie des assurances de personnes et des recours disponibles au Canada et à l'étranger (États-Unis, Australie, Europe, France, Irlande et Angleterre).

Le troisième chapitre présente une analyse des recours en matière d'assurances de personnes au Canada, sur la base des critères qui définissent une bonne politique de redressement.

Suite à notre évaluation, il appert qu'aucun organisme ne réponde adéquatement aux quatre critères. Par exemple, les compagnies d'assurance font rarement mention du mandat de l'ombudsman interne. Les rapports annuels ne présentent pas ou très peu l'état du traitement des plaintes.

Des améliorations sont donc essentielles pour permettre au consommateur lésé de faire valoir ses droits sans nécessairement passer par le système judiciaire. Les recommandations, inspirées des meilleures pratiques étrangères vont dans ce sens.

English version available on our Website.

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

Le présent document résume un rapport de recherche publié par Union des consommateurs en juin 2010, et réalisé dans le cadre d'un projet de recherche financé par le Bureau de la consommation d'Industrie Canada. Ce rapport de recherche est disponible en français et en anglais sur notre site Internet.