RAPPORT ANNUEL 2023

CONSUMER ADVOCATE for Insurance

DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR en matière d'assurances

www.insurance.assurance.ca

1-888-283-5111

CAIDMA@gnb.ca

270 av. Douglas, Pièce 406, Bathurst, NB E2A 1M9

TABLE DES MATIÈRES

03 À NOTRE SUJET

05 MESSAGE DE LA DÉFENSEURE

09 NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES ASSURÉS

11 INTRODUCTION

13 MANDAT DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

15 ACTIVITÉS DU BUREAU DU DÉFENSEUR

17 BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

19 SONDAGE

22 REQUÊTES TRAITÉES

25 HISTOIRES À SUCCÈS

28 TÉMOIGNAGES

30 RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

À NOTRE SUJET

SAVIEZ-VOUS QUE

L'article 17.1 (2) de la *Loi sur les véhicules à moteur du NB* stipule qu'un conducteur doit avoir de l'assurance automobile lorsqu'il conduit un véhicule. Une personne déclarée coupable de conduite sans assurance perdra son permis de conduire et devra par la suite fournir une preuve de solvabilité. Le marché régulier ou standard des assureurs automobile n'offriront plus d'assurance à cette personne et elle devra se tourner vers Facility Association afin d'obtenir une police d' assurance. Les primes seront très élevées! Conduire sans assurance est illégal et très coûteux.

À NOTRE SUJET

Le défenseur du consommateur en matière d'assurances est en poste depuis le 1er janvier 2005

Le bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances est une entité créée par la loi dans le but d'aider les gens du Nouveau- Brunswick ayant des problèmes reliés aux assurances. Tout consommateur ayant des questions, plaintes, préoccupations avec ses assurances peut compter sur notre équipe expérimentée afin de l'aider.

Nous pouvons facilement être rejoints par téléphone avec notre numéro sans frais et par notre site Web. L'équipe se fait un devoir de répondre rapidement, avec courtoisie et professionnalisme, aux demandes des consommateurs.

N'ayez pas peur de poser des questions. En assurance, il n'y a aucune question idiote! Si vous ne comprenez pas, n'hésitez pas à le dire. Nous sommes là pour vous aider.

MESSAGE DE
LA DÉFENSEURE

NOTRE ÉQUIPE se fait un devoir de répondre rapidement, avec courtoisie et professionnalisme, aux demandes des consommateurs.

MESSAGE DE LA DÉFENSEURE

Le domaine de l’assurance comporte des défis pour les consommateurs, notamment en raison de la complexité des produits et des mots utilisés. Les termes des contrats paraissent simples, mais leurs déclinaisons ne le sont pas. Il arrive souvent que des propriétaires de résidences d’une même communauté peuvent avoir différentes protections d’assurance ou même n’en avoir aucune. Bien que l’on soit voisins, nos contrats d’assurance habitation sont différents. Règle générale, les contrats sont très complexes et les assurés peuvent croire, à tort, qu’ils sont assurés pour une foule de risques. La nature et l'étendue de la couverture sont encore compliquées par le fait que les polices offrent une protection dans certaines circonstances et pour des événements spécifiques, mais pas dans d'autres. Par exemple, le fait que les dégâts des eaux résultant d'une fuite d'eau soudaine ou accidentelle sont souvent inclus dans une police d'assurance habitation classique, mais les dégâts des eaux résultant d'un refoulement d'égout ou d'une inondation par débordement ne le sont pas. Le refoulement d'égout et l’inondation par débordement doivent être souscrits en tant qu'avenant à la police. Le consommateur peut ne pas bien comprendre ce qui est couvert ou non par la police. En matière d'assurance, il n'est jamais bon de supposer. Il faut lire le contrat et surtout poser beaucoup de questions. Rappelez-vous qu’il n’y a pas de questions inutiles. Aussi, nous sommes là pour vous aider à naviguer dans ces contrats.

MESSAGE DE LA DÉFENSEURE

L'une des plaintes principales que nous avons reçues des consommateurs est celle qu'ils ne parviennent pas à joindre leur assureur. Après avoir laissé plusieurs messages, ils ne reçoivent aucun retour d'appel. Lors de réunions avec différentes compagnies d'assurance, nous avons souligné l'importance de la communication. Nous avons expliqué la frustration des assurés et avons indiqué que cela est inacceptable. Des communications numériques sous forme de messages textes personnalisés, de mises à jour du progrès via des applications mobiles et de guides d'aide à la lecture des estimations peuvent améliorer considérablement l'expérience client sans augmenter de manière significative les coûts pour les assureurs. Nous devons également garder à l'esprit que certains assurés souhaitent toujours utiliser le téléphone et parler à leur expert en sinistre pour obtenir une mise à jour de la situation et ce, sans avoir à répéter encore et encore leurs questions. Les assureurs doivent donc être présents pour leurs assurés.

Notre but est de fournir la meilleure aide et le meilleur service aux assurés. Les employés du Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances fournissent d'excellents services aux assurés de notre province. Notre équipe compétente, expérimentée et professionnelle travaille ensemble pour accroître la satisfaction des assurés. L'équipe aide les assurées et
assurés du Nouveau-Brunswick à tous les jours en donnant le meilleur d'elle-même et en agissant avec intégrité, justesse tout en étant digne de confiance. Une meilleure communication, plus efficace, est essentielle si nous voulons atteindre le plus grand nombre d'assurés possible. C'est pourquoi, cette année encore, nous avons lancé deux campagnes publicitaires dans toute la province. Différents médias ont été utilisés afin de rejoindre tous les Néo-Brunswickois.

Prime moyenne d'assurance auto par province[1]

	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	PE	NL
PRIME MOYENNE	1 411$*	1 651$	1 347$*	1 193$*	1 780$	939$*	1 159$	1 229$	975$	1 314$
RÉCLAMATION MOYENNE	4 313$	12 309$	8 499$	4 623$	13 537$	NA	7 856$	7 161$	5 309$	7 481$

- Assurance auto **privée**
- Assurance auto **publique**
- Combinaison assurance auto **publique et privée**

*2022 annual figures.

Sources:

ON, AB, NB, NS, PE, NL – IBC with data from GISA (Entry Month Data). January 2023 to August 2023, latest available.

BC – IBC analysis based on data from ICBC Annual Service Plan Report, 2022 and RRA 2023 - Attached Exhibit: BCUC Exhibits I,II,III,IV – Fiscal. *Estimation based on the assumption that PPV accounts for 85% of written policies

SK – IBC analysis based on data from 2021-22 SGI Canada Annual Report, SAF 2021-22 Annual Report, private insurers. *Estimation based on population data from Statistics Canada

MB – IBC analysis based on data from MPI Annual Report, private insurers.

QC – IBC analysis based on data from Société de l'assurance automobile du Québec, Groupement des assureurs automobiles.

1. *Thompson's World Insurance News Edition Feb.12, 2024*

MESSAGE DE LA DÉFENSEUR

Un autre domaine qui a retenu l'attention est celui du taux de vol de véhicules qui a atteint un niveau critique, selon l'association Équité, une organisation à but non lucratif qui lutte contre la fraude et qui est financée par les assureurs. Selon cette association, les véhicules sont volés par des organisations criminelles nationales et internationales et le Canada est désormais considéré comme une opportunité à faible risque et à forte rentabilité, que les véhicules soient destinés à l'exportation ou au marché canadien. Nous avons constaté une augmentation notable en 2022 dans l'ensemble au Canada et les assureurs du Canada atlantique ont connu une augmentation de 34,5 % en 2022. Le Nouveau-Brunswick est maintenant la province de l'Atlantique qui enregistre le plus grand nombre de vols de véhicules (Thompson, 12 juin 2023). Soyons prudents et vigilants.

Au moment d'écrire ce message, je me rends compte que je suis rendue à mon 7e rapport. Depuis mon arrivée, plein de choses se sont produites et j'ai dû apprendre plein de nouveaux concepts. La pandémie est ensuite arrivée et est venue chambouler nos vies et notre manière de travailler. Présentiel, à distance, rencontre TEAMS, tout cela fait maintenant partie de notre vie quotidienne. Grâce à l'équipe motivée et expérimentée du Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurance, les activités du bureau ont été maintenues et nous avons continué d'aider des milliers de consommateurs ayant des questions ou des problèmes d'assurance. En fait, depuis l'ouverture du bureau en 2005, nous avons répondu à plus de 24 500 demandes! Cette année, nous avons reçu plus de 1 350 demandes, soit une augmentation de plus de 12 % par rapport à l'année précédente. Continuez de faire appel à nos services si vous avez des questions, car la protection des consommateurs est au cœur de tout ce que nous faisons.

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER

CEPENDANT, CERTAINES QUESTIONS DÉPASSENT LE CADRE DE NOTRE MANDAT, NOTAMMENT:

- **le coût des assurances**
- **l'admissibilité de l'assurance ou encore**
- **les cas qui sont, ou ayant été, devant les tribunaux**

Lorsque les demandes reçues ne relèvent pas de notre mandat, le personnel expérimenté pourra vous présenter d'autres options, le cas échéant. Merci pour votre confiance!

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES ASSURÉS

POUR LES CONSOMMATEURS DU NB

- COURTOISIE
- RAPIDITÉ
- CONNAISSANCE
- CONFIDENTIALITÉ

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES ASSURÉS

Courtoisie : La courtoisie, le professionnalisme et le respect sont présents à chacune de nos interactions.

Rapidité : Nous nous efforçons de répondre aux appels dans la même journée ou le lendemain.

Connaissance : Les employés cumulent plus de 90 ans d'expérience dans le domaine des assurances. De plus, le travail d'équipe et la formation continue font partie de notre fonctionnement.

Confidentialité : Toutes les demandes sont traitées de façon confidentielle.

Chaque dossier est traité de manière juste et équitable. Nous avons établi de bonnes relations avec les autres parties prenantes et nous sommes fiers de pouvoir compter sur leur collaboration.

INTRODUCTION

Si votre groupe désirez obtenir plus d’information sur les assurances, n’hésitez pas à nous téléphoner et nous serons heureux d’en discuter avec vous.

INTRODUCTION

Le bureau du défenseur du consommateur est le seul bureau de ce genre au Canada. Les consommateurs du Nouveau Brunswick peuvent compter sur l'appui de professionnels afin de répondre aux plaintes ou aux questions relativement à leurs assurances. Que ce soit l'assurance auto, habitation, vie, invalidité, notre équipe offre un service bilingue, confidentiel et gratuit. De plus, nous offrons de l'information générale à propos des assurances. Ces services sont financés, au prorata, par les compagnies d'assurance faisant affaire au Nouveau-Brunswick. Le défenseur du consommateur en matière d'assurances est en poste depuis le 1er janvier 2005. Nous avons maintenant le plaisir de présenter le rapport annuel pour l'année civile 2023. Le rapport annuel est soumis conformément au paragraphe 10(1) de la *Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances*, qui se lit comme suit :

LOI SUR LE DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

10(1) LE DÉFENSEUR DOIT FAIRE RAPPORT ANNUELLEMENT À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE SUR CE QUI SUIT :

a) les activités du bureau du défenseur pour l'année précédente;

b) le montant total mis à la charge des assureurs titulaires d'une licence pour l'année précédente, en application de l'article 11, ainsi que le montant payé par chacun d'eux.

Ce dix-neuvième rapport annuel porte principalement sur les exigences liées au paragraphe 10(1) susmentionné de la Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances.

MANDAT DU
DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

Le paragraphe 7(2) prévoit que
le défenseur du consommateur « peut comparaître devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick [...] dans le but de représenter les intérêts des consommateurs [...] ».

SAVIEZ-VOUS QUE

L'article 265.02 de la loi stipule qu'il est interdit de conduire un véhicule à moteur sur une route tout en utilisant un appareil électronique à commande manuelle.

MANDAT DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

Le défenseur est un fonctionnaire de l'Assemblée législative. Conformément au paragraphe 7(1) de la Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurances, les fonctions du défenseur sont les suivantes :

RESPONSABILITÉS DU DÉFENSEUR

7(1) *le défenseur doit :*

a) *passer en revue les lignes directrices et les pratiques de souscriptions des assureurs, des courtiers et des agents et faire rapport de toute pratique interdite de souscription au surintendant;*

b) *procéder à des enquêtes sur les assureurs, courtiers et agents concernant ce qui suit :*

(i) *les primes facturées pour les contrats d'assurance*

(ii) *la disponibilité des contrats d'assurance;*

c) *répondre aux demandes de renseignements concernant les assurances;*

d) *élaborer et diriger des programmes d'éducation concernant les assurances afin d'informer les consommateurs;*

e) *accomplir toute autre tâche ou enquête concernant les assurances ou l'industrie des assurances qui lui est prescrite par l'Assemblée législative.*

Le paragraphe 7(2) prévoit que le défenseur « peut comparaître devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick [...] dans le but de représenter les intérêts des consommateurs [...] ».

ACTIVITÉS
DU BUREAU DU DÉFENSEUR

LA DÉFENSEURE DU CONSOMMATEUR
a donné de nombreuses entrevues durant l'année.

ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

Cette année, la défenseure a participé à neuf audiences de la Commission des assurances du NB. Cinq ont eu lieu en personne tandis que quatre ont été sous format papier.
En juin, la défenseure et la défenseure-adjointe ont encore une fois participé à des rencontres avec des bureaux d'ombudsman de différentes compagnies d'assurance. Ses échanges sont formateurs et aident à tisser des liens. De plus, elles sont importantes car elles permettent l'échange d'information importante pour la défense des consommateurs. Elles sont donc très utiles.

Au printemps et à l'automne, la défenseure a participé à des sessions de formation où elle a eu la chance de rencontrer des gens du milieu des assurances de partout au Canada. Encore une fois, ces rencontres permettent d'échanger sur les bonnes pratiques. De plus, la défenseure a donné des entrevues à de nombreux médias. Elle est toujours partante pour partager des informations importantes pour les assurés. Que ce soit la radio ou la télévision, ces entrevues permettent de remplir une importante partie du volet éducatif du mandat de la défenseure.

Finalement, 2 campagnes publicitaires ont été lancées durant l'année en plus d'un mini sondage. Les campagnes ont connu un succès car le nombre d'appels reçus par la suite a augmenté de plus de 12%. La première campagne a été axée sur la visibilité du bureau et la deuxième a visé le volet éducatif en abordant la question du textage au volant.
Pour ce qui est du sondage, il avait pour but de vérifier si les campagnes publicitaires avaient valu la peine et étaient pertinentes. L'équipe était heureuse de voir que le taux de visibilité est passé de 25% à 33%. Le but a donc été atteint.

Conseils du défenseur du consommateur.

MAGASINEZ.
AUGMENTEZ VOTRE FRANCHISE.
CONSUISEZ PRUDEMMENT.

BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

5 | **EMPLOYÉS**

Le bureau compte quatre employés permanents et une employée à temps partiel.

BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

Le Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances a officiellement débuté ses activités le 7 mars 2005. Le bureau compte quatre employés permanents et une employée à temps partiel. Outre la défenseure, les employés sont :

PAULINE LAFORTUNE
Adjointe administrative

SANDRA GODIN
Défenseure-adjointe

JOCELYN BOUDREAU
Défenseur-adjoint

ANNE-MARIE RAMSAY
Défenseure-adjointe
temps partiel

SONDAGE 2023

BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE D'ASSURANCES

PREPARÉ PAR

NARRATIVE RESEARCH

SAVIEZ-VOUS QUE

Un récent sondage démontre que près d'un tiers des Canadiens pensent que les inondations, refoulements d'égouts, infiltrations et tremblements de terre sont inclus dans leur contrat d'assurance habitation. Vérifiez votre police et discutez-en avec votre agent ou courtier car, dans la plupart des cas, ces risques ne sont pas inclus dans la police type et sont des protections supplémentaires (avenants) que vous devez acheter.

SONDAGE par NARRATIVE RESEARCH

Notre sondage de cette année avait deux buts; dans un premier temps, nous voulions vérifier le degré de lecture et compréhension des contrats d'assurance auto et propriété et dans un deuxième temps, voir si plus de consommateurs nous connaissaient comparativement à l'an dernier. Les résultats du sondage se retrouvent ci-bas :

Méthode

- 400 répondants âgés de 18 ans et plus et résidant à travers le Nouveau Brunswick
- La marge d'erreur est de +/- 4.9%, 19 fois sur 20
- Données ont été recueillies entre le 9 et e 28 août 2023
- Les chiffres ayant été arrondis, il se peut que le total ne soit pas 100 %

Assurance habitation

Parmi ceux qui on une police d'assurance habitation

72% ont une assurance habitation

55% des assurés ont lu tout ou presque leur police d'assurance tandis que 43% ne l'ont lue qu'en partie ou pas du tout

66% des assurés affirment avoir une excellente ou bonne compréhension de leur police tandis que 32 % disent avoir une faible compréhension

85% disent être entièrement ou très confiants d'avoir la bonne couverture tandis que **13%** pensent ne pas avoir une bonne protection

Assurance auto

Parmi ceux qui on une police d'assurance automobile

84% ont une assurance auto

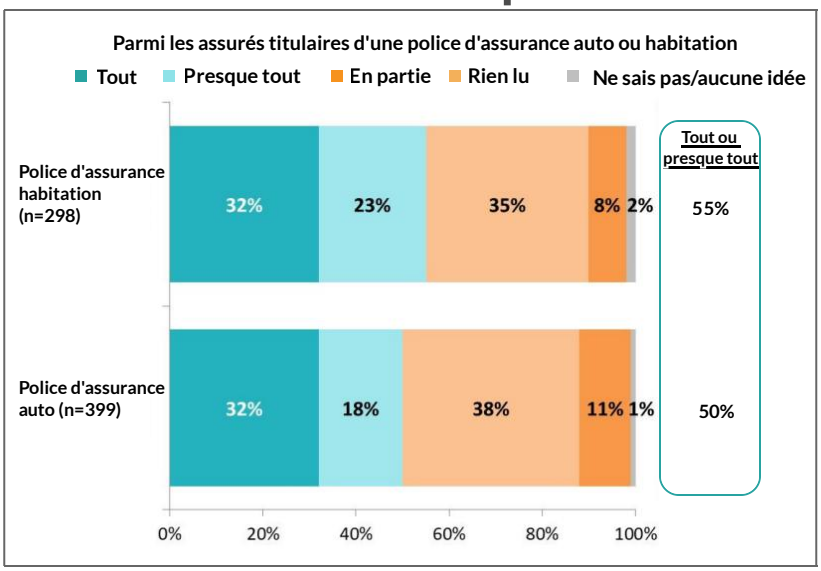
50% ont lu tout ou presque, leur police d'assurance tandis que **49%** ont peu lu ou lu qu'une petite partie ou pas du tout

66% des assurés affirment avoir une excellente ou bonne compréhension de leur police tandis que **32 %** disent avoir une faible compréhension

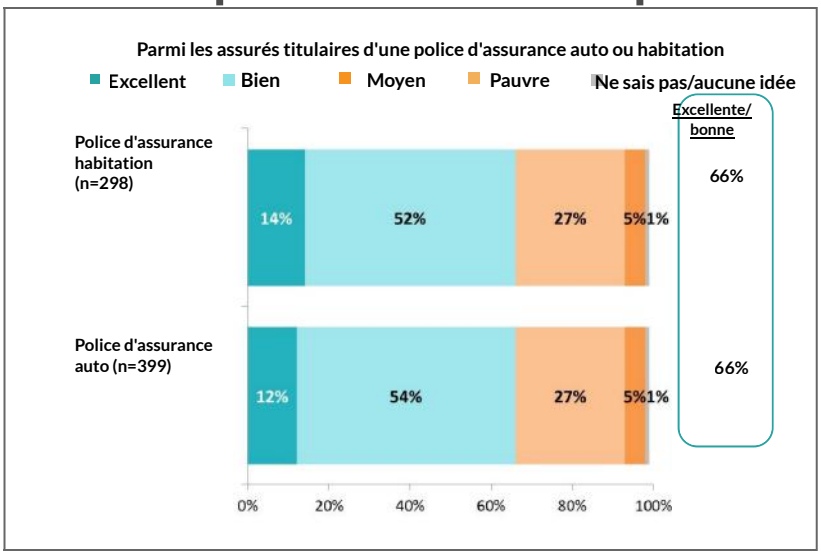
37% des assurés disent être entièrement ou très confiants d'avoir la bonne couverture tandis que **13%** pensent ne pas avoir une bonne protection

SONDAGE

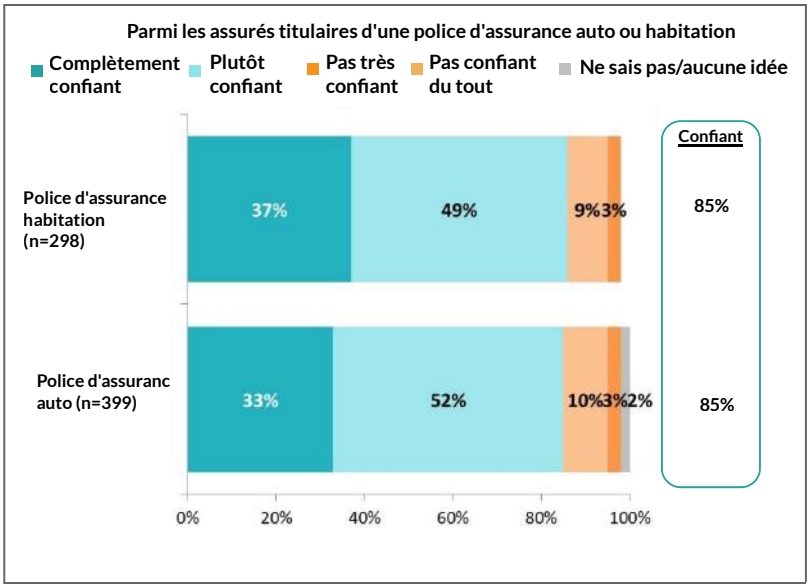
Lecture de la police



Compréhension de la police



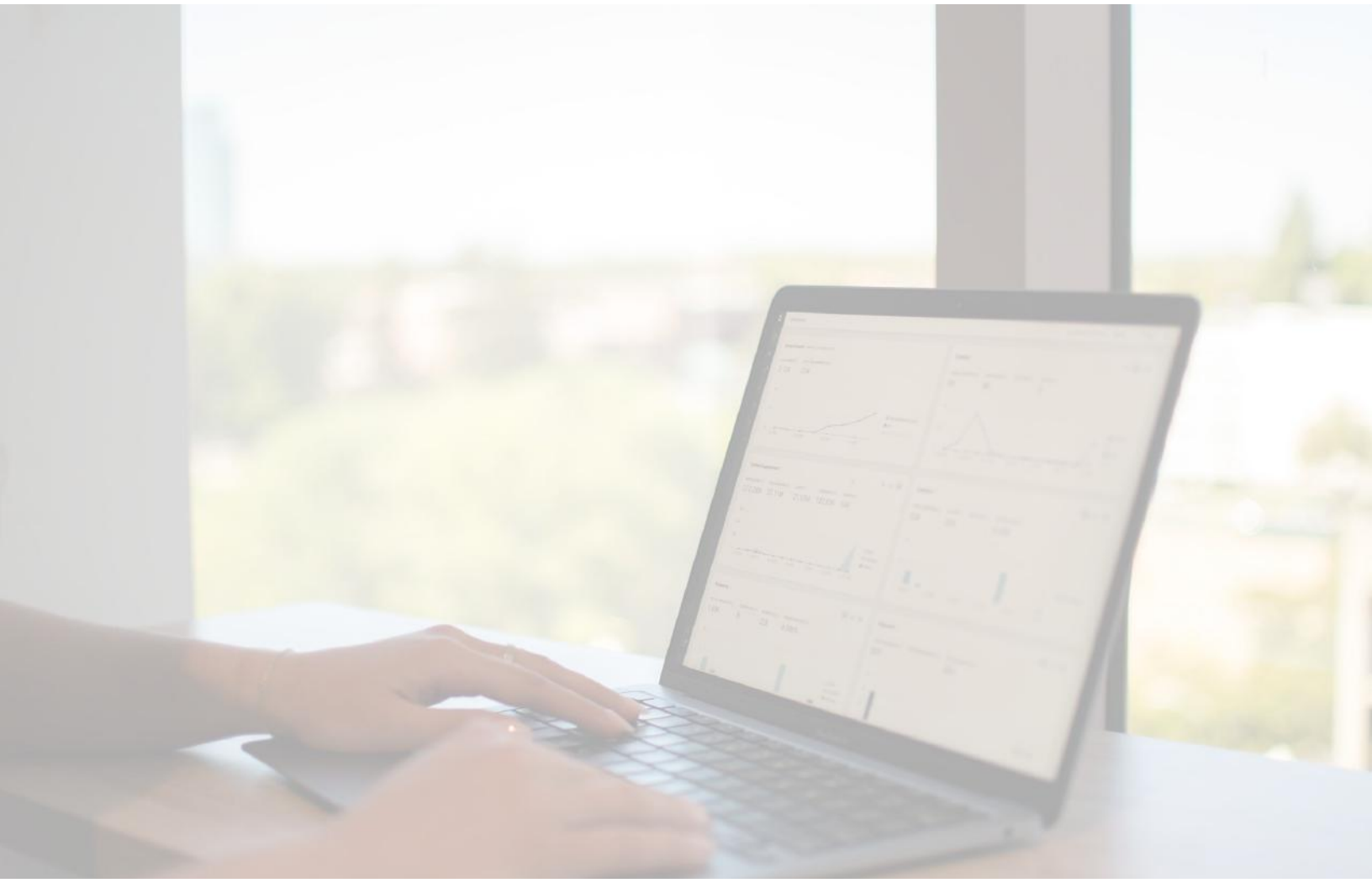
Couverture adéquate



REQUÊTES TRAITÉES

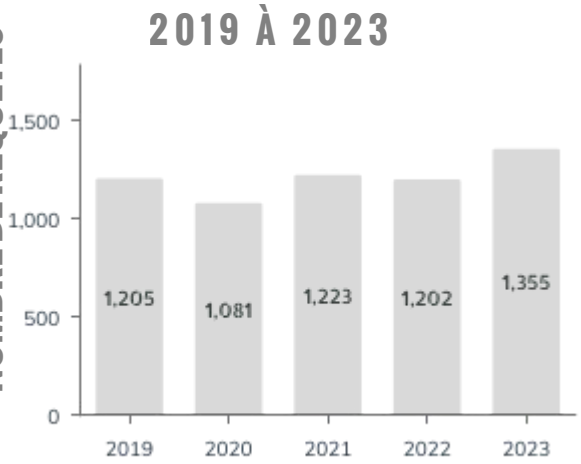
PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR

Requêtes traitées	1355 en 2023

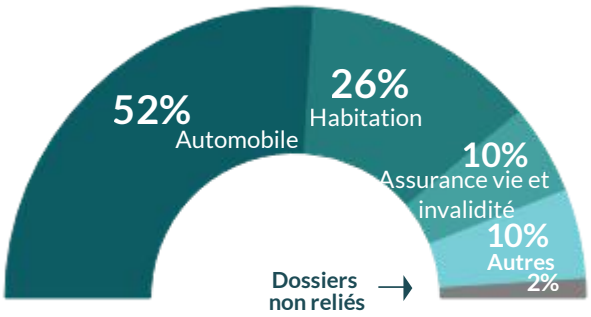


REQUÊTES TRAITÉES

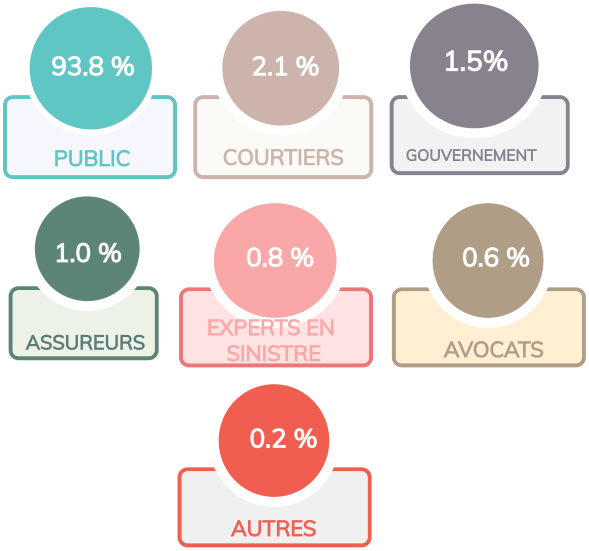
NOMBRE DE REQUÊTES



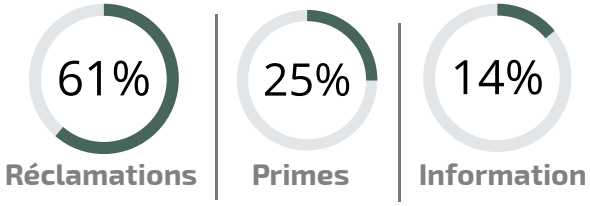
RÉPARTITION DE DOSSIERS PAR TYPE D'ASSURANCE



ORIGINE DES REQUÊTES



Nature des requêtes

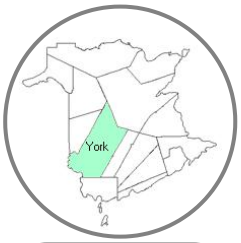


NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER
1-888-238-5111
caidma@gnb.ca
DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR
en matière d'assurances

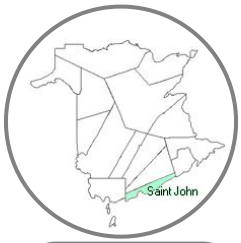
RÉPARTITION PAR COMTÉ

27.5%

15.4%



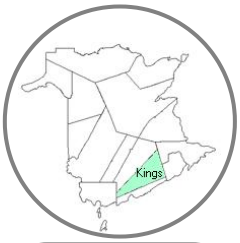
10.9%



10.9%

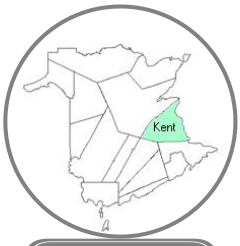
6.8%

4.9%



3.2%

3.1%



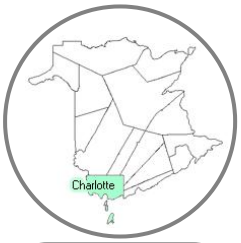
2.7%

1.4%

1.3%

1%

0.8%



0.4%

0.3%

Hors province

7.2%

Internet

2.7%

HISTOIRES À SUCCÈS

SAVIEZ-VOUS QUE

Si vous prévoyez vous absenter de votre maison pendant une certaine période, qu'elle soit courte ou longue, pensez à communiquer avec votre assureur pour connaitre les mesures à prendre. Si vous laissez votre maison inhabitée sans prévenir votre assureur, sachez que certaines polices peuvent être annulées.

Avertissement : En vue de protéger la vie privée des parties en question, les noms, les lieux et les faits ont été modifiés. Ces histoires ne sont fournies qu'à titre d'exemple. Chaque plainte que le Bureau du défenseur du consommateur examine contient différents faits et les contrats peuvent varier. Par conséquent, l'application des principes énoncés ici pourrait conduire à des résultats différents dans des cas différents.

HISTOIRES À SUCCÈS

il a noté une augmentation de 23 % de sa prime d'assurance auto

Un consommateur nous a téléphoné après avoir reçu son renouvellement d'assurance auto et qu'il a noté une augmentation de 23 %. Après vérifications, nous avons vu que cette compagnie avait reçu une approbation moyenne de la Commission des assurances du Nouveau Brunswick de 6,5 % et de 3 % pour les deux années précédentes. Nous avons donc communiqué avec cet assureur et ce dernier s'est rendu compte d'une erreur et a modifié la facture. Le nouveau tarif était maintenant inférieur à celui de l'année précédente. Ce consommateur était extrêmement content du résultat. Donc, il est bien important de lire et réviser vos documents de renouvellement et de poser des questions. Si vous avez des préoccupations, vérifiez auprès de votre courtier ou encore appelez-nous et nous serons heureux de vous aider.

Le contrat était donc valide

Un consommateur a demandé de l'aide au nom de sa belle-mère qui avait été impliquée dans un accident dont elle n'était pas responsable. L'auto était une perte totale. L'assureur a fait une offre par courriel et l'assurée l'a acceptée. Après l'acceptation, l'assureur a avisé sa cliente qu'il y avait eu une erreur dans l'offre initiale et que l'offre était maintenant moindre (une différence de 5 257,44 $) que celle acceptée. L'assurée a tenté de faire respecter l'offre initiale mais en vain. Elle a donc demandé notre aide. Nous avons immédiatement joint l'assureur et avons argumenté que l'offre n'avait jamais été retirée avant l'acceptation et qu'elle devait être respectée. L'assureur a donc révisé le dossier, accepté notre demande et versé le plein montant de l'offre intiale.

HISTOIRES À SUCCÈS

Loi et Règlements

Un assureur avait déclaré son assurée responsable d'un accident de la route et ne l'avait pas avertie. Quatre années plus tard, lorsqu'elle a décidé de changer de compagnie d'assurance, on lui a dit qu'elle avait cet accident à son dossier. Quelle surprise! Elle a immédiatement entrepris des démarches pour faire rectifier son dossier mais sans succès. Elle a donc fait appel à nos services. Après avoir entendu cette assurée, vérifié la loi et les règlements qui s'appliquent à son cas, nous avons écrit à l'ancien assureur pour leur faire part de leur erreur. Nous étions convaincus, d'après le *Règlement sur la détermination de la responsabilité*, qu'elle ne devait pas être mise responsable de cet accident. Plusieurs échanges ont eu lieu et, finalement, l'assureur a accepté notre recommandation et a infirmé sa décision. La cliente était très satisfaite.

Cette règle exonérait le consommateur

Un consommateur qui avait été trouvé responsable d'un accident a demandé notre aide. En revenant à la maison après une soirée entre amis, il conduisait prudemment son véhicule lorsque, tout à coup, dans une montée sans visibilité, il est arrivé nez à nez avec un camion qui s'était immobilisé sur sa voie de circulation. Ce camion était arrêté, face à la circulation venant en sens inverse, et avait laissé sa portière ouverte. Le consommateur a pris des mesures d'évitement pour éviter le camion, mais il a heurté la portière ouverte et a malheureusement fini dans le fossé. Un policier s'est rendu sur les lieux. Son assureur, en se basant sur le *Règlement de détermination de la responsabilité*, avait utilisé un article spécifique. Or, après plusieurs discussions avec l'assureur, nous l'avons convaincu qu'il avait utilisé le mauvais article. En effet, il devait plutôt prendre l'article qui explique spécifiquement la situation soit que le conducteur du camion avait laissé ouverte une portière lorsqu'il n'en avait pas le droit. Cet article exonérait donc le consommateur et mettait 100 % responsable le conducteur du camion et non le consommateur. Ce dernier était très content du dénouement de cette affaire. Il faut savoir qu'il existe un Règlement de détermination de la responsabilité. Ce règlement ***doit est utilisé pour établir le degré de responsabilité d'un assuré pour la perte ou le dommage résultant directement ou indirectement de l'usage ou la conduite d'une automobile conformément aux présentes règles*** (paragraphe 4(1)). Il faut donc étudier et regarder attentivement ce règlement avant de déterminer qui est responsable.

TÉMOIGNAGES

TÉMOIGNAGES

Le bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances est là pour vous aider avec vos problèmes d'assurance.
Que vous ayez des problèmes avec votre assurance auto, maison ou encore votre assurance invalidité, les employés du Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances est là pour vous guider et vous aider à résoudre vos problèmes.
Ensemble, nous avons plus de 90 ans d'expérience dans le domaine des assurances.
Nous recevons près de 1 200 demandes par année et cette année nous en avons eu **1 355** et, savoir que nous avons réussi à aider un assuré avec son problème et que nous avons pu faire la différence est très motivant pour nous. Bien que l'on ne fasse pas ces démarches dans le but de recevoir des remerciements et des fleurs, lorsque les assurés prennent la peine de nous remercier, nous leur en sommes reconnaissants. Nous croyons que nous pouvons faire une différence. Nous prenons le temps d'expliquer aux assurés du Nouveau-Brunswick le processus de réclamation ou encore les différentes options ou tout simplement comment le monde de l'assurance fonctionne.
Lorsque les assurés nous appellent où nous envoient un courriel, nous leur répondons rapidement et ils sont contents de voir que nous ne les laisserons pas sans réponse. Nous les guiderons tout au long du processus.
Plusieurs assurés nous disent que sans notre intervention auprès de leur assureur, il serait encore là à attendre sans savoir quoi faire.
Alors nous nous permettons de partager quelques témoignages reçus :

1 **Je suis très reconnaissante pour ton aide, et ce que tu as fait, si utile et efficace, car les choses étaient très embrouillées au départ, et même au point mort.**

2 **Vous êtes un ange!**
Merci beaucoup pour votre disponibilité et vos bons conseils, que nous apprécions grandement.

3 **Je vous remercie encore pour toute l'aide que vous m'avez apportée dans la résolution de ce problème. Continuez à faire le travail que vous faites!**

4 **Vous avez fait ma journée! Je ne peux vous remercier pour votre appui et votre persistance dans la gestion de mon dossier.**
J'en suis totalement reconnaissante. Passez une belle fin de semaine. La mienne sera bien meilleure maintenant.

RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Relevé des cotisations 2023:

RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Le paragraphe 11(1) de la Loi du défenseur du consommateur stipule ce qui suit : « Le défenseur doit chaque année, aussitôt que possible après la fin de chaque année financière, en se référant aux Comptes publics et en effectuant toutes enquêtes ou recherches complémentaires jugées nécessaires, déterminer et attester le montant total des dépenses engagées par la province du fait ou à l'occasion de l'application de la présente loi pendant l'année financière précédente et le montant des dépenses ainsi déterminé et attesté par le défenseur est définitif pour toutes les fins du présent article. »

LE PARAGRAPHE 11(3) DE LA LOI ÉNONCE :

11(3) LE MONTANT TOTAL DES DÉPENSES ENGAGÉES PAR LA PROVINCE DU FAIT OU À L'OCCASION DE L'APPLICATION DE LA PRÉSENTE LOI, DÉTERMINÉ ET ATTESTÉ AINSI QU'IL EST DIT AU PA RAGRAPHE (1), EST RÉPARTI ENTRE LES ASSUREURS TITULAIRES D'UNE LICENCE *(...).*

« dans le cas où une fraction du montant total de ces dépenses a été exposée directement ou indirectement pour une catégorie donnée d'assurance, le défenseur en fixe le montant et la répartit entre les assureurs offrant cette catégorie d'assurance, la quote-part de chaque assureur étant proportionnelle à ses recettes nettes au titre de cette catégorie d'assurance par rapport à la masse totale des recettes nettes réalisées à ce titre par l'ensemble de ces assureurs; »

Ainsi, le défenseur du consommateur a déterminé que le montant total de ses dépenses pour l'année financière ayant pris fin le 31 mars 2022 est de $ 653 429,69 et devait être réparti comme suit, aux fins de cotisation :

80 % entre les assureurs des biens et responsabilité

20 % entre les assureurs vie et santé

SAVIEZ-VOUS QUE

Le gouvernement provincial a créé une nouvelle catégorie d'amendes pour les très grands excès de vitesse, dépassant de 80 km/h la vitesse autorisée. Les contrevenants devront désormais s'acquitter d'une amende de 1000 $, perdront six points d'aptitude et verront leur véhicule confisqué pendant 30 jours.

COMPAGNIE	COTISATION	MONTANT PAYÉ
Affiliated FM Insurance Company	$461.13	$461.13
Factory Mutual Insurance Company	$ 5,590.85	$ 5,590.85
Allstate Insurance Company of Canada	$ 18,136.23	$ 18,136.23
American Bankers Insurance Company of Florida	$ 3,685.45	$ 3,685.45
Euler Hermes North America Insurance Company	$ 23.28	$ 23.28
The American Road Insurance Company	$ 26.26	$ 26.26
Boiler Inspection and Insurance Company of Canada	$ 350.40	$ 350.40
Chicago Title Insurance Company	$ 270.11	$ 270.11
Chubb Insurance Company of Canada	$ 6,359.10	$ 6,359.10
AIG Insurance Company of Canada	$ 8,115.27	$ 8,115.27
Continental Casualty Company	$ 1,264.90	$ 1,264.90
Co-operators General Insurance Company	$ 27,521.47	$ 27,521.47
CUMIS General Insurance Company	$ 2,396.67	$ 2,396.67
Ecclesiastical Insurance Office Public Limited Company	$ 2,499.05	$ 2,499.05
Definity Insurance Company	$ 33,648.36	$ 33,648.36
Elite Insurance Company	$ 4,112.55	$ 4,112.55
Sonnet Insurance Company	$ 5,849.62	$ 5,849.62
Canadian Premier General Insurance Company	$ 39.70	$ 39.70
First North American Insurance Company	$ 49.84	$ 49.84
Aviva Insurance Company of Canada	$ 39,581.55	$ 39,581.55
Gore Mutual Insurance Company	$ 182.96	$ 182.96
Wynward Insurance Group	$ 2,166.56	$ 2,166.56
Great American Insurance Company	$ 1,030.60	$ 1,030.60
Intact Insurance Company	$ 45,529.96	$ 45,529.96
Hartford Fire Insurance Company	$ 24.47	$ 24.47
Echelon General Insurance Company	$ 5,265.82	$ 5,265.82
Liberty Mutual Insurance Company	$ 7,454.46	$ 7,454.46
Lloyd's Underwriters	$ 25,169.86	$ 25,169.86
Motors Insurance Corporation	$ 22.98	$ 22.98
XL Reinsurance America Inc.	$ 108.64	$ 108.64
The Personal Insurance Company	$ 13,238.72	$ 13,238.72
The Portage la Prairie Mutual Insurance Company	$ 4,443.55	$ 4,443.55
TD Home and Auto Insurance Company	$ 146.25	$ 146.25
Royal & Sun Alliance Insurance Company of Canada	$ 4,091.06	$ 4,091.06
Security National Insurance Company	$ 26,287.61	$ 26,287.61
Sentry Insurance a Mutual Company	$ 5.97	$ 5.97
SouthEastern Mutual Insurance Company	$ 7,619.22	$ 7,619.22
The Sovereign General Insurance Company	$ 5,917.67	$ 5,917.67
Stanley Mutual Insurance Company	$ 2,413.99	$ 2,413.99
Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd.	$ 127.15	$ 127.15

COMPAGNIE	COTISATION	MONTANT PAYÉ
Traders General Insurance Company	$ 3,377.43	$ 3,377.43
Trafalgar Insurance Company of Canada	$ 645.88	$ 645.88
Unifund Assurance Company	$ 12,779.68	$ 12,779.68
Wawanesa Mutual Insurance Company	$ 33,599.11	$ 33,599.11
Western Surety Company	$ 367.71	$ 367.71
Zurich Insurance Company Ltd	$ 5,634.13	$ 5,634.13
The Dominion of Canada General Insurance Company	$ 10,112.89	$ 10,112.89
Primmum Insurance Company	$ 11,577.16	$ 11,577.16
Westport Insurance Corporation	$ 1,317.43	$ 1,317.43
Canadian Universities Reciprocal Insurance Exchange	$ 353.98	$ 353.98
RBC Insurance Company of Canada	$ 313.99	$ 313.99
Canadian Lawyers Insurance Association (CLIA)	$ 281.45	$ 281.45
Stewart Title Guaranty Company	$ 368.60	$ 368.60
Travelers Insurance Company of Canada	$ 1,055.67	$ 1,055.67
Novex Insurance Company	$ 171.62	$ 171.62
Pembridge Insurance Company	$ 10,049.02	$ 10,049.02
Mitsui Sumitomo Insurance Company Limited	$ 44.77	$ 44.77
Federated Insurance Company of Canada	$ 1,168.49	$ 1,168.49
United General Insurance Corporation	$ 3,352.66	$ 3,352.66
Green Shield Canada	$ 1,589.63	$ 1,589.63
Protective Insurance Company	$ 36.11	$ 36.11
Old Republic Insurance Company of Canada	$ 1,214.75	$ 1,214.75
Northbridge General Insurance Corporation	$ 19,085.95	$ 19,085.95
Sagen Mortgage Insurance Company Canada	$ 4,402.06	$ 4,402.06
CAA Insurance Company (Ontario)	$ 5,864.84	$ 5,864.84
Everest Insurance Company of Canada	$ 707.36	$ 707.36
Zenith Insurance Company	$ 3,493.53	$ 3,493.53
Aviva General Insurance Company	$ 5,497.73	$ 5,497.73
Canassurance compagnie d'assurance	$ 633.04	$ 633.04
Temple Insurance Company	$ 2,285.35	$ 2,285.35
Trans Global Insurance Company	$ 59.69	$ 59.69
Promutuel de L'Estuaire, Société d'ass. Générale	$ 6,083.32	$ 6,083.32
The Insurance Company of Prince Edward Island	$ 5,164.34	$ 5,164.34
Aspen Insurance UK Limited	$ 2,072.84	$ 2,072.84
National Liability & Fire Insurance Company	$ 1,168.79	$ 1,168.79
Pafco Insurance Company	$ 1,789.30	$ 1,789.30
Industrial-Alliance Pacific General Insurance Corporation	$ 4,937.21	$ 4,937.21
Petline Insurance	$ 280.86	$ 280.86
Allianz Global Risks US Insurance Company	$ 2,115.82	$ 2,115.82
Omega General Insurance Company	$ 1,095.96	$ 1,095.96

COMPAGNIE	COTISATION	MONTANT PAYÉ
FCT Insurance Company Ltd.	$ 1,801.54	$ 1,801.54
Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur	$ 81.18	$ 81.18
Canadian Farm Insurance Corp.	$ 0.30	$ 0.30
Jewelers Mutual Insurance Company	$ 48.65	$ 48.65
Trisura Guarantee Insurance Company	$ 2,725.88	$ 2,725.88
Electric Insurance Company	$ 1.79	$ 1.79
Canada Guaranty Mortgage Insurance Company	$ 2,994.20	$ 2,994.20
Berkley Insurance Company	$ 686.47	$ 686.47
Fenchurch General Insurance Company	$ 2.98	$ 2.98
Associated Electric & Gas Insurance Services Limited	$ 254.89	$ 254.89
Triton Insurance Company	$ 921.66	$ 921.66
AXIS Reinsurance Company (Canadian Branch)	$ 208.93	$ 208.93
Healthcare Insurance Reciprocal of Canada	$ 37.01	$ 37.01
Allied World Specialty Insurance	$ 1,546.65	$ 1,546.65
HDI Global Specialty SE	$ 1,092.68	$ 1,092.68
HDI Global SE Canada	$ 898.98	$ 898.98
Canadian Egg Industry Reciprocal Alliance (CEIRA)	$ 47.75	$ 47.75
Arch Insurance Canada Ltd	$ 1,759.75	$ 1,759.75
Millennium Insurance Corporation	$ 1,106.41	$ 1,106.41
Orion Travel Insurance Company	$ 226.24	$ 226.24
Starr Insurance and Reinsurance Limited	$ 654.53	$ 654.53
GMS Insurance Inc.	$ 253.99	$ 253.99
Certas Home and Auto Insurance Company	$ 22,550.83	$ 22,550.83
Technology Insurance Company, Inc	$ 134.31	$ 134.31
XL Specialty Insurance	$ 2,459.65	$ 2,459.65
SCOR Insurance	$ 737.51	$ 737.51
Atradius Credito y Caucion, S.A. de Seguros y Reaseguros	$ 5.67	$ 5.67
Carleton-Fundy Mutual Insurance	$ 2,114.33	$ 2,114.33
Tokio Marine Canada Ltd	$ 9.55	$ 9.55
Acadie Vie	$ 2,147.18	$ 2,147.18
ACTRA Fraternal Benefit Society	$ 4.38	$ 4.38
American Bankers Life Assurance Company of Florida	$ 1,041.75	$ 1,041.75
Assomption Compagnie Mutuelle d'Assurance-vie	$ 4,135.82	$ 4,135.82
Blue Cross Life Insurance Company of Canada	$ 7,263.05	$ 7,263.05
The Canada Life Assurance Company	$ 29,311.61	$ 29,311.61
Canadian Premier Life Insurance Company	$ 599.05	$ 599.05
Combined Insurance Company of America	$ 1,869.49	$ 1,869.49
The Empire Life Insurance Company	$ 861.21	$ 861.21
The Grand Orange Lodge of British America Benefit Fund	$ 8.75	$ 8.75
The Independent Order of Foresters	$ 10.94	$ 10.94

COMPAGNIE	COTISATION	MONTANT PAYÉ
Industrial Alliance Insurance and Financial Services Inc.	$ 5,837.03	$ 5,837.03
Knights of Columbus	$ 874.45	$ 874.45
The Manufacturers Life Insurance Company	$ 22,283.05	$ 22,283.05
New York Life Insurance Company	$ 55.80	$ 55.80
Beneva inc.	$ 1,477.23	$ 1,477.23
Reliable Life Insurance Company	$ 1.42	$ 1.42
Sun Life Assurance Company of Canada	$ 18,783.26	$ 18,783.26
United American Insurance Company	$ 0.11	$ 0.11
The Wawanesa Life Insurance Company	$ 532.31	$ 532.31
Humania Assurance Inc	$ 187.65	$ 187.65
CIGNA Life Insurance Company of Canada	$ 14.66	$ 14.66
American Income Life Insurance Company	$ 1,090.55	$ 1,090.55
Co-operators Life Insurance Company	$ 2,754.66	$ 2,754.66
The Equitable Life Insurance Company of Canada	$ 1,208.39	$ 1,208.39
Primerica Life Insurance Company of Canada	$ 202.86	$ 202.86
CIBC Life Insurance Company Limited / Compagnie d'assurance-vie CIBC Limitée	$ 81.84	$ 81.84
La Capitale Financial Security Company	$ 108.65	$ 108.65
BMO Life Assurance Company	$ 1,011.22	$ 1,011.22
First Canadian Insurance Corporation	$ 791.19	$ 791.19
TD Life Insurance Company	$ 120.69	$ 120.69
Assurance-Vie Banque Nationale Compagnie d'Assurance-Vie	$ 744.69	$ 744.69
Pavonia Life Insurance Company of Michigan	$ 4.16	$ 4.16
RBC Life Insurance Company	$ 1,877.25	$ 1,877.25
American Health and Life Insurance Company	$ 114.56	$ 114.56
Ivari	$ 772.81	$ 772.81
Trans Global Life Insurance Company	$ 9.85	$ 9.85
Foresters Life Insurance Company	$ 553.86	$ 553.86
Desjardins Sécurité financière compagnie d'assurance vie	$ 5,813.39	$ 5,813.39
Chubb Life Insurance Company of Canada	$ 967.57	$ 967.57
Medavie Inc.	$ 14,829.18	$ 14,829.18
L'Union-Vie, compagnie mutuelle d'assurance	$ 79.55	$ 79.55
TruStage Life of Canada	$ 11.05	$ 11.05
La Survivance – Voyage, compagnie d'assurance	$ 31.51	$ 31.51
SSQ, Insurance Company Inc.	0.00	
La Capitale Civil Service Insurers Inc	200.01	$ 200.01
Aetna Life Insurance Company	$ 6.13	$ 6.13
Teachers Life Insurance Society	$ 0.11	$0.11
TOTAL	**$ 653,429.69**	**$ 653,429.69**