

**CONSUMER  
ADVOCATE**  
for Insurance



**DÉFENSEUR DU  
CONSOMMATEUR**  
en matière d'assurances

2024-  
2026

# Plan stratégique triennal

Pelletier, Michele (CAI-DMA)

LEG

2024-2026

# Table des matières

INTRODUCTION.....	2
VISION .....	2
MISSION .....	3
VALEURS.....	3
PRIORITÉS.....	4

## INTRODUCTION

Il me fait plaisir de présenter le Plan stratégique 2024-2026 du Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurance.

Le mandat du Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances est défini dans la Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurance et se définit comme suit :

- 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.

Ce plan stratégique a pour but de mettre à jour notre vision, notre mission et nos valeurs afin de viser l'excellence dans l'accomplissement de son mandat.

## VISION

*Nous voulons aider les consommateurs à mieux comprendre leurs polices d'assurance et les aider à résoudre leurs problèmes rapidement.*

Le bureau est une entité créée par la loi dans le but d'aider les gens du Nouveau- Brunswick ayant des problèmes, questions, plaintes et préoccupations reliés aux assurances.

## MISSION

*Nous sommes là pour aider les assurés du Nouveau-Brunswick*

Aider les consommateurs du Nouveau-Brunswick à mieux comprendre leurs polices d'assurance et s'assurer que les assureurs respectent la loi et les règlements tout en traitant équitablement leurs assurés.

## VALEURS

*Nous nous efforçons d'être à la hauteur de nos valeurs dans l'accomplissement de notre travail*

**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 au plus tard, le lendemain.

**Connaissance :** Les employés cumulent plus de 95 ans d'expérience dans le domaine des assurances. De plus, le travail d'équipe et la formation continue font partie de notre fonctionnement quotidien.

**Confidentialité et impartialité :** Toutes les demandes sont traitées de façon confidentielle, 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.

## PRIORITÉS

1. Augmenter la visibilité afin que tous les assurés du NB soient au courant de notre bureau :
  - a) Faire campagne publicitaire deux fois par année
  - b) Participer à différents forums
  - c) Continuer à faire entrevues afin de faire connaître et rayonner le bureau
  
2. Plan de relève du personnel :
  - a) Avoir une banque de données sur candidats potentiels
  - b) Avoir discussions avec les employés
  - c) Mettre annonce à jour pour recrutement
  
3. Continuer d'offrir d'excellents services aux assurés :
  - a) Participer aux sessions d'éducation permanente continue
  - b) S'assurer de répondre promptement aux appels
  
4. Maintenir une bonne relation d'affaire avec toutes les parties prenantes
  - a) Continuer d'avoir rencontre annuelle avec les parties prenantes
  - b) Continuer d'avoir des discussions importantes au besoin, et au minimum annuellement avec les parties prenantes

**Ce plan stratégique se veut dynamique afin d'avoir toujours comme objectif le traitement équitable des assurés et qu'en plus, lorsque ces derniers font appel à nos services, que leur expérience client soit réussie.**

