

RAPPORT ANNUEL 2024



Bureau du défenseur
du consommateur en
matière d'assurances

TABLE DES MATIÈRES

- 03** À NOTRE SUJET
- 05** MESSAGE DE LA DÉFENSEURE INTÉRIMAIRE
- 09** NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES ASSURÉS
- 11** INTRODUCTION
- 13** MANDAT DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE D'ASSURANCES
- 15** ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU DÉFENSEUR
- 17** BUREAU DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR
- 19** SONDAGE
- 22** REQUÊTES TRAITÉES
- 25** HISTOIRES À SUCCÈS ET TÉMOIGNAGES
- 29** RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

À NOTRE SUJET

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, le cas échéant, vous présenter d'autres options. Merci pour votre confiance!

Conseil du défenseur

**N'ATTENDEZ PAS LA PROCHAINE
TEMPÊTE AFIN DE VÉRIFIER SI
VOUS ÊTES ASSURÉS OU NON**



Pour nous joindre aujourd'hui!

1-888-283-5111

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 d'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.

CONSEIL DU DÉFENSEUR

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 INTÉRIMAIRE



NOTRE ÉQUIPE

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

MESSAGE DE LA DÉFENSEURE INTÉRIMAIRE



L'année 2024 a encore été très occupée au bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurances. En plus d'aider les consommateurs au quotidien, nous avons procédé à des changements administratifs. Nous avons finalement reçu notre nouveau système de traitement de dossiers. Celui qui était utilisé depuis l'ouverture du bureau en 2005 était désuet. Il ne répondait plus à nos besoins et montrait des signes d'usure. Nous avons besoin d'un système fiable car, nous traitons des données sensibles. Nous avons collaboré avec un fournisseur local qui a conçu pour nous un système fiable et adapté à nos besoins. Le 30 juin, nous lançons notre système. De plus, nous avons modifié notre logo. Ce dernier se veut plus moderne et répond à notre mission. La silhouette de la province illustre que nous sommes là pour toute la population du Nouveau-Brunswick et la balance signifie que nous sommes impartiaux, justes et équitables.

Enfin, nous avons préparé un plan stratégique triennal. Comme entité, nous nous devons de nous fixer des objectifs et de toujours viser l'excellence en matière de services à la clientèle. Nous devons aussi penser à un plan de relève de la main d'œuvre. Bien qu'aucun départ à la retraite ne soit prévu à court terme, nous sommes conscients de la pénurie de personnel qualifié dans de nombreux domaines et celui de l'assurance ne fait pas exception. Les expertes et experts en sinistre se font rares. Nous espérons donc continuer à servir les assurés du Nouveau-Brunswick sans interruption.

Cette année, nous avons répondu à plus de 1 100 demandes de personnes assurées. Bien que les demandes concernant l'assurance auto demeurent les plus courantes, les appels liés à l'assurance habitation ont aussi représenté une part importante de notre travail. En fait, l'assurance habitation devient un produit de plus en plus nuancé et complexe.

MESSAGE DE LA DÉFENSEURE INTÉRIMAIRE

De nombreux avenants sont désormais proposés, ce qui rend la couverture, les exclusions et la tarification encore plus complexes. Avec les tempêtes de vent, les inondations et autres catastrophes naturelles, les assurés ne s'y retrouvent plus. Nous sommes donc là pour aider les consommateurs à comprendre leur police et les accompagner tout au long du processus de réclamation. N'ayez pas peur de parler à votre assureur, à votre expert en sinistre. Posez des questions! N'oubliez pas aussi que la tarification est très complexe. Alors renseignez-vous sur les taux et les rabais!

En ce qui a trait à l'assurance automobile, il y a eu une augmentation de demandes d'augmentation de tarif d'au-delà de 3%. Plus de 10 assureurs se sont présentés devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick.

La décision de la Commission de baisser ou d'augmenter les tarifs de 5%, par exemple, conducteurs de chaque catégorie de véhicules verront une réduction ou augmentation de ce montant exact. Certains conducteurs pourraient voir leur prime d'assurance augmenter tandis que l'autres verront une diminution, en fonction de facteurs tels que leur dossier de conduite, la marque et année du véhicule, l'utilisation de la voiture et le lieu de résidence du conducteur.

Lorsque nous parlons avec les assurés, nous utilisons un langage simple pour les aider à comprendre leurs polices, les options de couverture et les problèmes de l'assurance. Nous répondons aux demandes et aux préoccupations des clients dans les plus brefs délais. Une réponse rapide est importante pour les assurés qui vivent un sinistre.

En faisant preuve d'attention et d'empathie lors d'événements stressants tels qu'un accident ou un incendie, nous aidons les consommateurs à traverser cette période difficile. En communiquant clairement, en offrant un service personnalisé et en étant rapide pour aider à résoudre leur problème, nous aidons les assurés à traverser ces épreuves.

Il y a encore une grande place à l'amélioration pour les compagnies d'assurances dans le traitement des réclamations afin de mieux garantir un traitement équitable des consommateurs.



MESSAGE DE LA DÉFENSEURE INTÉRIMAIRE

Cette année encore, les assurés ont été confrontés à des retards de service dans les règlements des sinistres d'assurance habitation et automobile. L'augmentation des coûts, l'inflation et les problèmes de la chaîne d'approvisionnement, qui ne sont pas aussi importants que les années précédentes, continuent quand même d'aggraver le problème. Le manque de communication reste aussi un problème majeur. Nous exhortons les assureurs à revoir et à continuer d'améliorer leurs pratiques en matière de gestion des sinistres.

Malheureusement, bien que l'inflation soit maintenant stabilisée, il semble que la tarification actuelle ne reflète pas encore la hausse des coûts de réclamation et que le rattrapage devrait se poursuivre dans la prochaine année.

Nous devons continuer à demander pour des changements à notre Loi sur les assurances. Comme je l'écrivais dans mon premier rapport, il est temps de voir à des changements qui aideront les assurés du Nouveau-Brunswick. La loi n'a pas subi de changement important depuis une décennie. Il est grand temps de la moderniser. Nos premières rencontres et discussions avec le gouvernement en place ont été productives. Nous attendons donc la suite avec impatience.

Alors que mon mandat comme Défenseure du consommateur en matière d'assurances tire à sa fin, je suis reconnaissante envers ceux et celles qui m'ont aidée et appuyée pendant ces années. Merci à mes collègues de travail et les différentes parties prenantes.

CONSEIL DU DÉFENSEUR

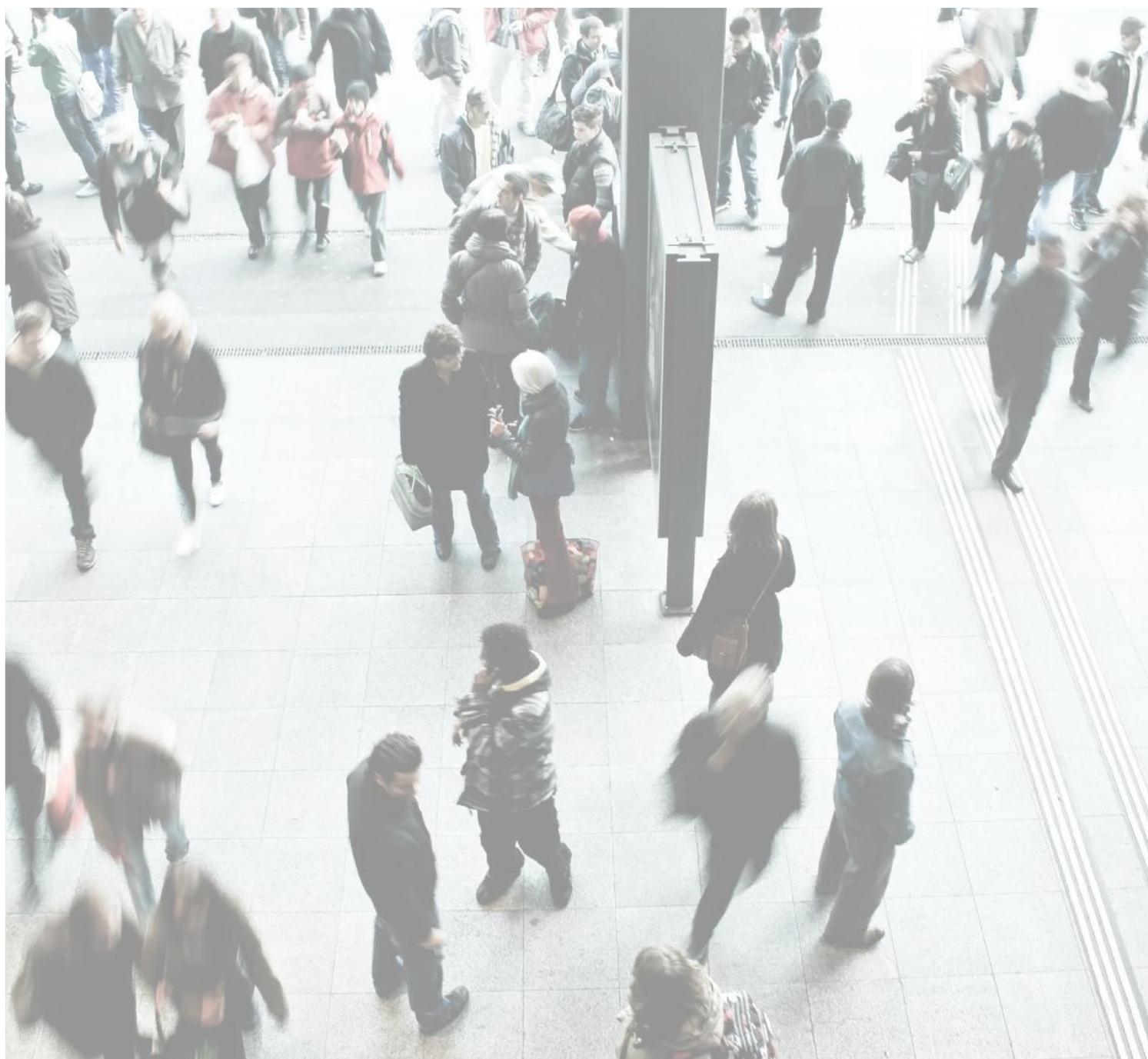
Vélo et scooter électriques

J'ai un vélo et un scooter électriques. Que se passera-t-il si je percute accidentellement un véhicule en stationné ou, pire, si j'entre en collision avec un autre véhicule ou un piéton ? La situation est floue. Si vous êtes titulaire d'une police d'assurance habitation, locataire ou copropriétaire, vous disposez peut-être d'une assurance responsabilité civile pour les dommages matériels ou corporels causés à un tiers. Adressez-vous à un courtier ou à un assureur.



NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES ASSURÉS

- 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 95 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 parties prenantes et nous sommes fiers de pouvoir compter sur leur collaboration.

LE SAVIEZ- VOUS

Un contrat d'assurance habitation ou automobile couvre beaucoup de risques et il est important que les gens comprennent bien ce contrat et les protections qui s'y trouvent. Nous vous encourageons à vérifier votre police d'assurance afin de vous assurer d'avoir toutes les protections dont vous avez besoin.

PARLEZ-EN AVEC VOTRE AGENT OU VOTRE ASSUREUR.

INTRODUCTION

CONSEILS DU DÉFENSEUR

**FAITES LE TOUR DU MARCHÉ.
AUGMENTEZ VOTRE FRANCHISE.
CONDUISEZ PRUDEMMENT.**

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 est là et 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 1^{er} janvier 2005. Nous avons maintenant le plaisir de présenter le rapport annuel pour l'année civile 2024. 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

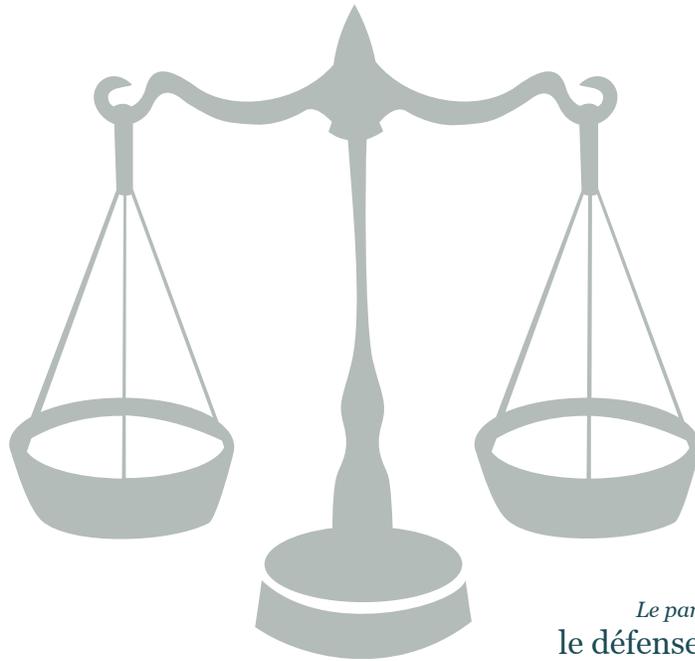
10(1) LE DÉFENSEUR DOIT FAIRE RAPPORT ANNUELLEMENT À L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE SUR CE QUI SUIT :

- 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 vingtième 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 EN MATIÈRE D'ASSURANCES



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 [...] ».

LE SAVIEZ- VOUS

Plusieurs événements météorologiques et catastrophes naturelles, comme les vents violents ou la grêle, sont couverts par une police de base en assurance habitation et par une police d'assurance auto si vous avez la protection contre le feu, vol, etc.

PAR CONTRE, LES REFOULEMENTS D'ÉGOUTS, LES INONDATIONS OU LES INFILTRATIONS D'EAU PAR LES FONDATIONS OU LE TOIT NE SONT COUVERTS PAR DES AVENANTS AJOUTÉS AU CONTRAT.

MANDAT DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR EN MATIÈRE D'ASSURANCES

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 DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

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

CONSEILS DU DÉFENSEUR

- Faites le tour des assureurs et comparez les prix.
- Choisissez une franchise plus élevée.
- Suivez un cours de conduite reconnu.
- Et, n'oubliez pas que la voiture que vous conduisez influencera aussi le prix.

ACTIVITÉS DU DÉFENSEUR DU CONSOMMATEUR

Comme le mentionne le message, de nombreuses audiences ont été tenues par la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick. Celles-ci sont obligatoires lorsque les assureurs automobiles demandent une augmentation de leur tarif au-delà de 3 %. Cette année, la défenseure a participé à dix audiences de la Commission. Quatre ont eu lieu en personne tandis que six ont été sous format papier.

Au printemps, la défenseure et le défenseur adjoint ont encore une fois participé à des rencontres avec des bureaux d'ombudsman de différentes compagnies d'assurance. Ces échanges sont très importants puisqu'ils permettent de discuter des problèmes de l'heure et sur les meilleures pratiques à adopter. À l'automne, une autre série de rencontres a eu lieu avec les assureurs de la province. Merci à tous ces gens de nous avoir reçus et d'avoir écouté nos demandes et nos préoccupations.

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. Ces rencontres permettent aussi d'échanger sur les bonnes pratiques.

La défenseure a accordé plusieurs entrevues. Que ce soit à la radio ou à la télévision, les entrevues servent à remplir une importante partie du mandat du bureau.

Finalement, deux campagnes publicitaires ont été lancées durant l'année ainsi qu'un mini sondage. La première campagne portait sur la sécurité au volant avec le problème du textage et la deuxième visait à diffuser de l'information sur les couvertures offertes par les assurances habitations.

L'année 2024 a donc été bien remplie et 2025 s'annonce tout aussi occupée.

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

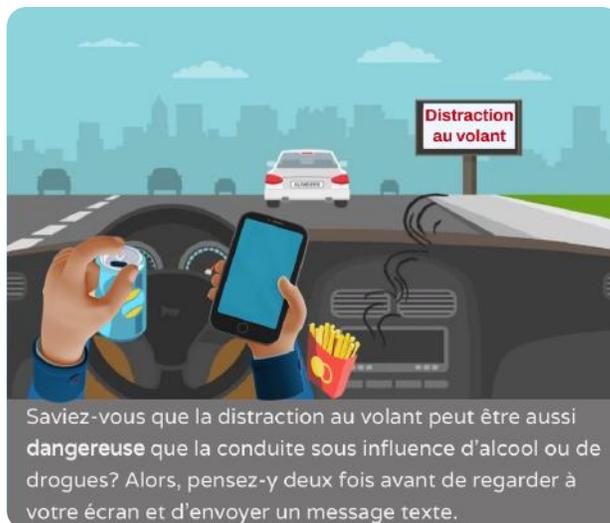
Défenseur-adjoint



ANNE-MARIE RAMSAY

*Défenseure-adjointe
temps partiel*

**LE
SAVIEZ-
VOUS**



SONDAGE 2024

**BUREAU DU DÉFENSEUR
DU CONSOMMATEUR
EN MATIÈRE
D'ASSURANCES**

LE SAVIEZ- VOUS

La plupart des polices d'assurance habitation ne couvrent que les événements tels que les incendies ou les vols. Elles ne couvrent pas les dommages causés par l'usure ou qui se produisent lentement au fil du temps tel l'infiltration continuelle d'eau, ou encore la rouille.

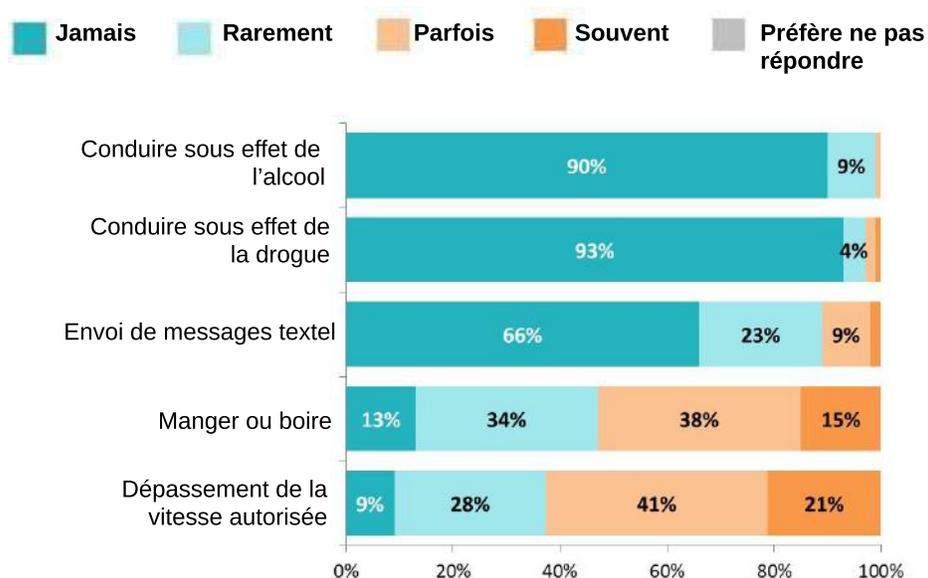
SONDAGE

Pour une troisième année consécutive, le bureau, avec l'aide de Narrative Research, a préparé et distribué un sondage auprès de 488 personnes demeurant dans toutes les régions du Nouveau-Brunswick. Les questions étaient reliées à la sécurité au volant. Ce sondage a été réalisé exclusivement en ligne. Nous voulons donc partager les résultats et les données intéressantes.

Les comportements à risque au volant

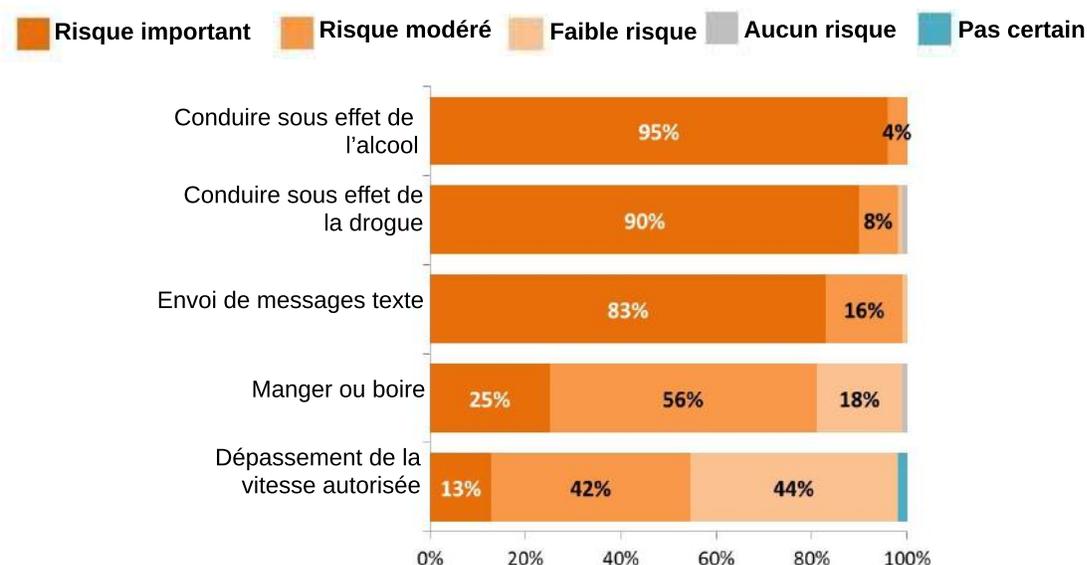
Fréquence d'occurrence pendant la conduite

Parmi ceux qui ont conduit un véhicule à moteur ou une motocyclette durant la dernière année



Les répondants reconnaissent que la conduite sous effet alcool ou drogue, ou encore l'envoi de message texte posent un risque important lors de la conduite.

Niveau de risque sur la sécurité lorsqu'un conducteur pratique des activités lors de la conduite

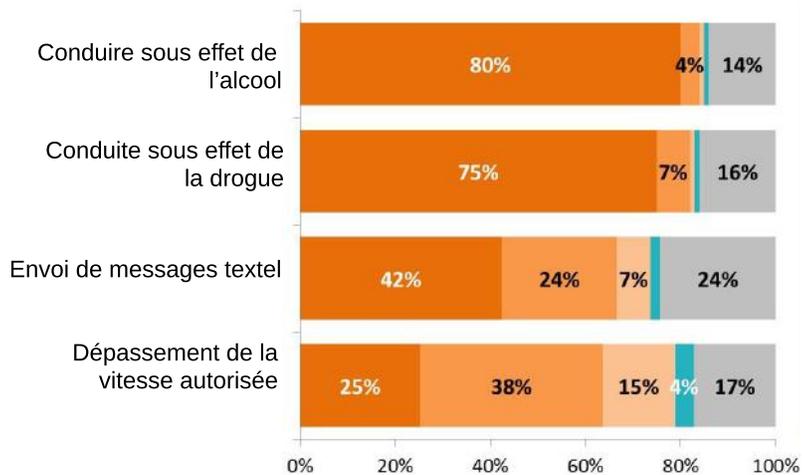


SONDAGE

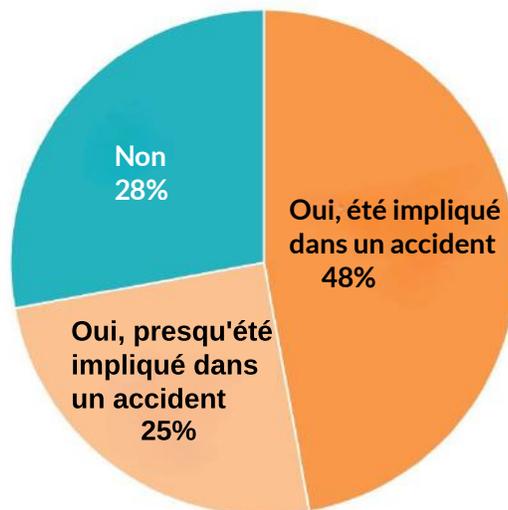
Les assurés du Nouveau-Brunswick reconnaissent qu'il y a un plus gros impact sur les primes s'ils conduisent sous l'effet de l'alcool ou de drogue comparativement à l'envoi de messages texte ou encore le dépassement de la vitesse permise.

Effet d'une amende ou d'une contravention sur les primes d'assurance automobile

■ Effet important ■ Effet modéré ■ Faible effet ■ Aucun effet ■ Pas certain



Enfin, le tableau ci-dessous, démontre qu'une grande majorité des répondants ont affirmé avoir été impliquée ou encore avoir évité de justesse un accident durant la dernière année alors qu'il pratiquait une activité lors de la conduite.



* Les chiffres ont tous été arrondis

REQUÊTES TRAITÉES PAR LE BUREAU DU DÉFENSEUR

Requêtes
traitées
en 2024

1 120

CONSEILS DU DÉFENSEUR

Vous êtes conducteur, récemment titulaire
d'un permis et vous cherchez une assurance ?

Et, n'oubliez pas que la
voiture que vous conduisez
influencera aussi le prix.

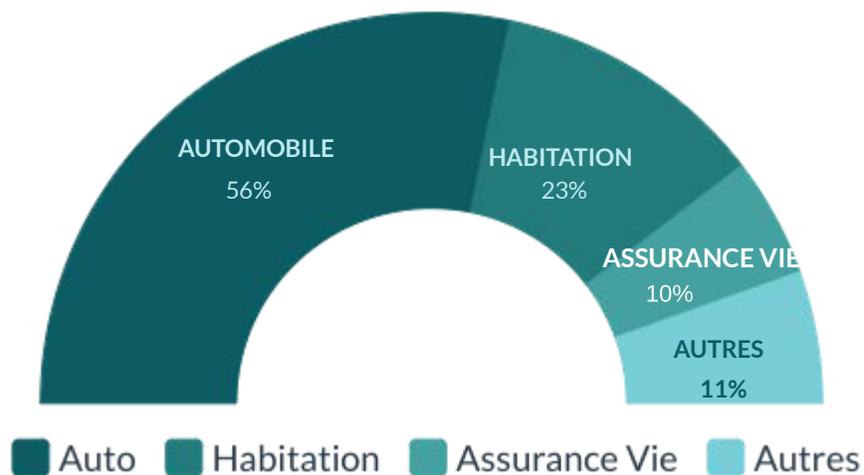


- ✓ Faites le tour du marché et comparez les prix.
- ✓ Choisissez une franchise plus élevée.
- ✓ Suivez un cours de conduite certifié.

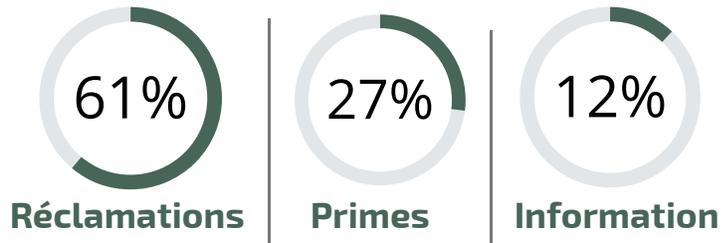
NOMBRE DE REQUÊTES



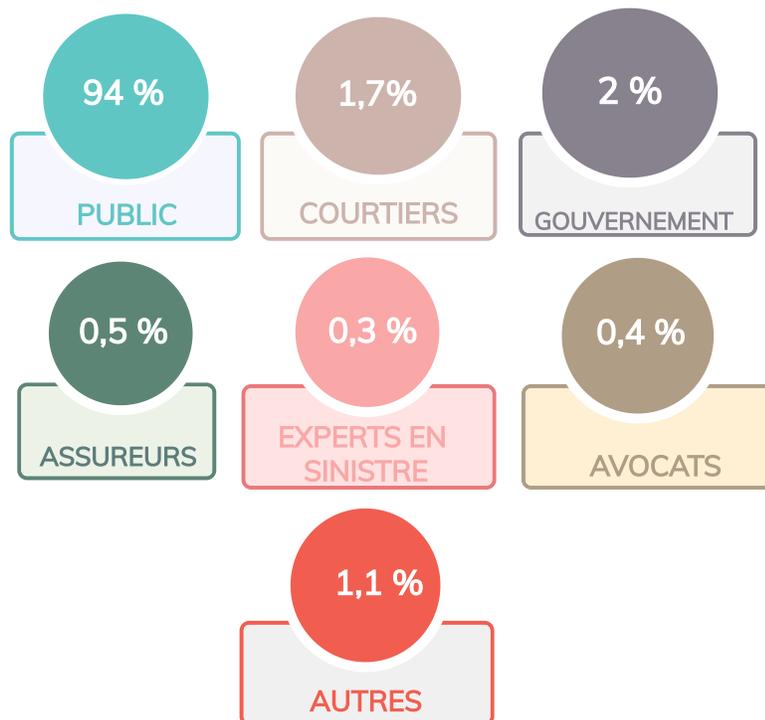
TYPES D'ASSURANCE



NATURE DES REQUÊTES



ORIGINE DES REQUÊTES



HISTOIRES À SUCCÈS ET TÉMOIGNAGES

LE SAVIEZ- VOUS

Pour déterminer la prime d'assurance automobile, les assureurs veulent connaître votre lieu de résidence, le nombre d'années de conduite, l'utilisation de la voiture, les dispositifs de sécurité, la marque et le modèle de la voiture, ainsi que vos antécédents de conduite et ceux des autres conducteurs de votre résidence.

Avertissement : Afin de protéger la vie privée des parties, les noms, les lieux et certains 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



Un assuré a fait appel à nos services lorsqu'il a fait une réclamation après un incendie à sa résidence, il était très inquiet et découragé. Il s'agissait de sa première réclamation et il ne connaissait pas les étapes à suivre. Tout de suite après l'incendie, il a téléphoné à son assureur qui a agi immédiatement et a dépêché sur les lieux un entrepreneur pour transporter les biens vers leur entrepôt. Après avoir rempli la liste des biens perdus, l'assuré s'est rendu compte que le total des pertes dépassait la limite prévue de 63 000 \$ sur sa police. En plus, il a appris à ce moment que la facture de l'entrepreneur de 27 000 \$ serait déduite de la limite. Personne n'avait pris le temps de lui expliquer que ces frais devaient être payés à même la limite de 63 000 \$, pas plus qu'il n'avait eu la chance de faire l'inspection et l'inventaire de ses biens avant qu'ils ne soient déplacés. Après avoir écouté cet assuré, nous avons communiqué avec l'assureur pour lui expliquer que son client n'avait pas été bien informé et qu'il n'avait pas eu la chance d'inspecter ses biens. Après plusieurs discussions, l'assureur a accepté nos recommandations et a bien voulu remettre le montant total à leur assuré, et ce, sans aucune déduction. L'assureur a reconnu qu'il y avait eu un manque de communication. Après avoir reçu cette bonne nouvelle, cet assuré nous a remerciés de notre aide.



Une consommatrice a fait appel à nos services après avoir rencontré des difficultés avec son assureur qui refusait carrément de payer sa réclamation parce que son dossier indiquait qu'elle n'avait pas d'assurance au moment de l'accident. En résumé, elle avait changé de véhicule le 6 février 2024. Avant de retourner chez elle avec sa nouvelle voiture, elle avait souscrit une assurance et avait en main une copie d'une lettre à cet effet. Le 25 février 2024, elle a malheureusement eu un accident. Elle a appelé tout de suite appelé son assureur pour le signaler. À sa grande surprise, on l'a informée que sa couverture pour n'entrait en vigueur que le 27 février 2024, ce qui la laissait sans assurance au moment de l'accident! Elle avait tenté à plusieurs reprises de régler elle-même le problème avec son assureur, mais en vain. En larmes, elle nous a téléphoné pour nous expliquer la situation. Nous avons immédiatement communiqué avec l'assureur et lui avons fourni la preuve d'assurance qui avait été produite et qui confirmait que la date d'entrée en vigueur était le 6 février et non le 27 février. Après un examen approfondi, l'assureur a admis qu'il s'agissait d'une erreur de système et que la voiture en question était effectivement assurée lors de l'accident. Nous étions très contents de faire part à la dame de cette merveilleuse nouvelle. Elle était également très heureuse et soulagée que cette situation ait été résolue.

HISTOIRES À SUCCÈS



Découragé, un assuré nous a appelés parce qu'il venait d'apprendre que sa propriété n'était plus assurée depuis trois semaines. Environ six semaines avant le renouvellement de son assurance habitation, il avait magasiné et comparé plusieurs propositions différentes pour trouver un meilleur prix. Heureux, il avait trouvé un prix plus bas avec un autre agent. Il a donc immédiatement accepté cette offre. Environ trois semaines avant la date d'entrée en vigueur, son nouvel agent l'avise que tout est en ordre et qu'il devrait recevoir les factures par la poste. Il appelle alors son ancien assureur pour l'aviser de ne pas renouveler la police en cours. Environ trois semaines après la date présumée d'entrée en vigueur du nouveau contrat, soit près de six semaines après avoir accepté l'offre, il apprend par son agent que l'assureur a refusé sa demande d'assurance. Il se retrouve donc sans assurance depuis trois semaines et doit se trouver une couverture ailleurs. Aucun assureur ne veut prendre ce risque! Après avoir vérifié tous les documents, nous avons communiqué avec l'assureur. Il avait pris trop de temps pour examiner cette demande et les conséquences du refus étaient énormes. L'assureur a donc accepté nos recommandations et a fourni une couverture rétroactive pour une certaine période, le temps que l'assuré puisse trouver une assurance ailleurs.

Il est important de se rappeler que lorsqu'on se retrouve sans assurance pour une période, aussi courte soit-elle, il est très difficile de s'assurer à nouveau.



Un consommateur a communiqué avec nous après avoir reçu son renouvellement d'assurance auto. Sa prime avait augmenté de 23 %. Après avoir vérifié les augmentations acceptées par la Commission des assurances du NB, nous avons noté que cette compagnie avait reçu des approbations de 6,5 % et 3,0 % pour les deux dernières années. Nous avons donc fait des démarches auprès de l'assureur pour qu'une vérification soit faite. Nous avons eu une confirmation qu'une erreur avait été commise et que cet assuré allait plutôt bénéficier d'une réduction de primes. Il était très heureux de ce dénouement.

Il est donc important de vérifier le renouvellement et de poser des questions.

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 95 ans d'expérience dans le domaine des assurances.

Nous recevons près de 1 200 demandes par année 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

"Nous venons de recevoir le chèque pour les assurances de la roulotte, finalement!!! Mon conjoint et moi on veut vous remercier pour votre excellent travail dans ce dossier! Votre aide a été très appréciée. Tu m'as fait sentir écoutée et que ma frustration était justifiée. Merci pour les nombreux appels, courriels et conseils."

2

"Je tenais à souligner l'importance de vos services. Le travail que tu as fait et que tu continues à faire, dans mon cas, à non seulement un impact positif sur moi comme individu, mais surtout pour toutes les femmes qui vivent la même situation que moi! "

3

Un assuré a fait affaire avec Anne-Marie 5 ans passés pour un problème d'assurance. Il a tellement été bien servi et impressionné qu'il a gardé son numéro écrit dans sa porte d'armoire tout ce temps-là. Il a donc rappelé cette année lorsqu'il a eu un problème d'assurance.

4

"Merci pour votre aide durant cette horrible situation."

RÉPARTITION DES DÉPENSES DU BUREAU

Relevé des cotisations
2024:

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 PARAGRAPHE (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 2024 est de \$ 696 622,58 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.

COMPAGNIE	COTISATION	MONTANT PAYÉ
Affiliated FM Insurance Company	\$967.46	\$967.46
Factory Mutual Insurance Company	\$7,272.10	\$7,272.10
Allstate Insurance Company of Canada	\$18,871.97	\$18,871.97
American Bankers Insurance Company of Florida	\$3,864.73	\$3,864.73
Euler Hermes North America Insurance Company	\$14.09	\$14.09
The American Road Insurance Company	\$45.26	\$45.26
Boiler Inspection and Insurance Company of Canada	\$368.04	\$368.04
Chicago Title Insurance Company	\$234.97	\$234.97
Chubb Insurance Company of Canada	\$5,566.17	\$5,566.17
AIG Insurance Company of Canada	\$8,014.77	\$8,014.77
Continental Casualty Company	\$1,943.00	\$1,943.00
Co-operators General Insurance Company	\$29,848.76	\$29,848.76
CUMIS General Insurance Company	\$2,511.25	\$2,511.25
Ecclesiastical Insurance Office Public Limited Company	\$2,669.49	\$2,669.49
Definity Insurance Company	\$35,117.61	\$35,117.61
Elite Insurance Company	\$4,405.40	\$4,405.40
Sonnet Insurance Company	\$6,848.01	\$6,848.01
Canadian Premier General Insurance Company	\$44.96	\$44.96
First North American Insurance Company	\$56.64	\$56.64
Aviva Insurance Company of Canada	\$39,970.17	\$39,970.17
Gore Mutual Insurance Company	\$455.56	\$455.56
Wynward Insurance Group	\$2,367.39	\$2,367.39
Great American Insurance Company	\$924.60	\$924.60
Intact Insurance Company	\$51,895.83	\$51,895.83
Hartford Fire Insurance Company	\$29.37	\$29.37
Echelon Insurance	\$5,998.94	\$5,998.94
Liberty Mutual Insurance Company	\$6,230.02	\$6,230.02
Lloyd's Underwriters	\$26,037.38	\$26,037.38
Motors Insurance Corporation	\$32.37	\$32.37
XL Reinsurance America Inc.	\$130.37	\$130.37
The Personal Insurance Company	\$16,061.92	\$16,061.92
The Portage la Prairie Mutual Insurance Company	\$4,479.13	\$4,479.13
TD Home and Auto Insurance Company	\$136.97	\$136.97
Royal & Sun Alliance Insurance Company of Canada	\$1,217.41	\$1,217.41
Security National Insurance Company	\$28,127.84	\$28,127.84
Sentry Insurance a Mutual	\$7.19	\$7.19
SouthEastern Mutual Insurance Company	\$9,093.72	\$9,093.72
The Sovereign General Insurance Company	\$6,233.61	\$6,233.61
Stanley Mutual Insurance Company	\$2,599.06	\$2,599.06
Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd.	\$103.70	\$103.70

COMPAGNIE	COTISATION	MONTANT PAYÉ
Traders General Insurance Company	\$3,553.03	\$3,553.03
Trafalgar Insurance Company of Canada	\$671.04	\$671.04
Unifund Assurance Company	\$12,534.06	\$12,534.06
Wawanesa Mutual Insurance Company	\$33,474.62	\$33,474.62
Western Surety Company	\$427.08	\$427.08
Zurich Insurance Company Ltd	\$6,630.73	\$6,630.73
The Dominion of Canada General Insurance Company	\$10,468.48	\$10,468.48
Primum Insurance Company	\$12,188.80	\$12,188.80
Canadian Universities Reciprocal Insurance Exchange	\$409.40	\$409.40
RBC Insurance Company of Canada	\$315.29	\$315.29
Canadian Lawyers Insurance Association (CLIA)	\$273.63	\$273.63
Stewart Title Guaranty Company	\$305.40	\$305.40
Travelers Insurance Company of Canada	\$1,354.08	\$1,354.08
Novex Insurance Company	\$125.28	\$125.28
Pembridge Insurance Company	\$10,852.40	\$10,852.40
Mitsui Sumitomo Insurance Company Limited	\$46.75	\$46.75
Federated Insurance Company of Canada	\$1,301.93	\$1,301.93
United General Insurance Corporation	\$3,345.63	\$3,345.63
Green Shield Canada	\$2,037.41	\$2,037.41
Protective Insurance Company	\$43.16	\$43.16
Old Republic Insurance Company of Canada	\$1,383.75	\$1,383.75
Northbridge General Insurance Corporation	\$19,678.49	\$19,678.49
Sagen Mortgage Insurance Company Canada	\$4,192.31	\$4,192.31
CAA Insurance Company (Ontario)	\$6,775.18	\$6,775.18
Everest Insurance Company of Canada	\$833.19	\$833.19
Zenith Insurance Company	\$4,413.49	\$4,413.49
Aviva General Insurance Company	\$5,477.45	\$5,477.45
Canassurance compagnie d'assurance	\$728.59	\$728.59
Temple Insurance Company	\$2,301.75	\$2,301.75
Trans Global Insurance Company	\$94.71	\$94.71
Promutuel de L'Estuaire, Société d'ass. Générale	\$7,121.05	\$7,121.05
The Insurance Company of Prince Edward Island	\$5,984.56	\$5,984.56
Aspen Insurance UK Limited	\$60.24	\$60.24
National Liability & Fire Insurance Company	\$1,616.92	\$1,616.92
Pafco Insurance Company	\$2,661.70	\$2,661.70
Industrial-Alliance Pacific General Insurance Corporation	\$5,766.97	\$5,766.97
Petline Insurance	\$299.41	\$299.41
Allianz Global Risks US Insurance Company	\$1,926.82	\$1,926.82
Accelerant Insurance	\$1,745.20	\$1,745.20
FCT Insurance Company Ltd.	\$1,500.63	\$1,500.63

COMPAGNIE	COTISATION	MONTANT PAYÉ
Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur	\$117.19	\$117.19
Canadian Farm Insurance Corp.	\$0.30	\$0.30
Jewelers Mutual Insurance Company	\$71.03	\$71.03
Trisura Guarantee Insurance Company	\$3,479.30	\$3,479.30
Canada Guaranty Mortgage Insurance Company	\$3,293.48	\$3,293.48
Berkley Insurance Company	\$717.20	\$717.20
Fenchurch General Insurance Company	\$38.96	\$38.96
Associated Electric & Gas Insurance Services Limited	\$268.54	\$268.54
Triton Insurance Company	\$993.23	\$993.23
AXIS Reinsurance Company (Canadian Branch)	\$275.13	\$275.13
Healthcare Insurance Reciprocal of Canada	\$35.96	\$35.96
Allied World Specialty Insurance	\$1,740.40	\$1,740.40
HDI Global Specialty SE	\$1,358.57	\$1,358.57
HDI Global SE Canada	\$1,027.70	\$1,027.70
Canadian Egg Industry Reciprocal Alliance (CEIRA)	\$64.44	\$64.44
Arch Insurance Canada Ltd	\$2,141.41	\$2,141.41
Millennium Insurance Corporation	\$1,034.89	\$1,034.89
Orion Travel Insurance Company	\$335.07	\$335.07
Starr Insurance and Reinsurance Limited	\$574.24	\$574.24
GMS Insurance Inc.	\$11.99	\$11.99
Certas Home and Auto Insurance Company	\$25,933.08	\$25,933.08
Technology Insurance Company, Inc	\$5.99	\$5.99
XL Specialty Insurance	\$2,750.41	\$2,750.41
SCOR Insurance - Canadian Branch	\$798.12	\$798.12
Atradius Credito y Caucion, S.A. de Seguros y Reaseguros	\$4.20	\$4.20
Carleton-Fundy Mutual Insurance	\$2,347.31	\$2,347.31
Tokio Marine Canada Ltd	\$212.79	\$212.79
First American Title Insurance Company	\$189.12	\$189.12
Swiss Re Corporate Solutions America Insurance Corporation	\$1,305.53	\$1,305.53
Belaire Insurance Company inc	\$230.18	\$230.18
St. Paul Fire and Marine Insurance Company	\$221.78	\$221.78
Sompo Japan Insurance Inc.	\$2.70	\$2.70
Acadie Vie	\$2,170.42	\$2,170.42
ACTRA Fraternal Benefit Society	\$5.22	\$5.22
American Bankers Life Assurance Company of Florida	\$1,121.49	\$1,121.49
Assomption Compagnie Mutuelle d'Assurance-vie	\$3,852.65	\$3,852.65
Blue Cross Life Insurance Company of Canada	\$7,498.06	\$7,498.06
The Canada Life Assurance Company	\$27,835.54	\$27,835.54
Canadian Premier Life Insurance Company	\$1,566.14	\$1,566.14
Combined Insurance Company of America	\$1,880.64	\$1,880.64

COMPAGNIE	COTISATION	MONTANT PAYÉ
<i>The Empire Life Insurance Company</i>	\$993.26	\$993.26
<i>The Grand Orange Lodge of British America Benefit Fund</i>	\$9.64	\$9.64
<i>The Independent Order of Foresters</i>	\$11.79	\$11.79
<i>Industrial Alliance Insurance and Financial Services Inc.</i>	\$6,273.06	\$6,273.06
<i>Knights of Columbus</i>	\$774.57	\$774.57
<i>The Manufacturers Life Insurance Company</i>	\$27,224.80	\$27,224.80
<i>New York Life Insurance Company</i>	59.18	\$59.18
<i>Beneva inc.</i>	\$1,997.64	\$1,997.64
<i>Reliable Life Insurance Company</i>	\$1.25	\$1.25
<i>Sun Life Assurance Company of Canada</i>	\$19,443.64	\$19,443.64
<i>The Wawanesa Life Insurance Company</i>	\$588.41	\$588.41
<i>Humania Assurance Inc</i>	\$210.53	\$210.53
<i>CIGNA Life Insurance Company of Canada</i>	\$17.35	\$17.35
<i>American Income Life Insurance Company</i>	\$1,192.35	\$1,192.35
<i>Co-operators Life Insurance Company</i>	\$3,107.45	\$3,107.45
<i>The Equitable Life Insurance Company of Canada</i>	\$1,456.05	\$1,456.05
<i>Primerica Life Insurance Company of Canada</i>	\$228.22	\$228.22
<i>CIBC Life Insurance Company Limited / Compagnie d'assurance-vie CIBC Limitée</i>	\$79.25	\$79.25
<i>La Capitale Financial Security Company</i>	\$107.25	\$107.25
<i>BMO Life Assurance Company</i>	\$1,083.28	\$1,083.28
<i>First Canadian Insurance Corporation</i>	\$616.18	\$616.18
<i>TD Life Insurance Company</i>	\$148.52	\$148.52
<i>Assurance-Vie Banque Nationale Compagnie d'Assurance-Vie</i>	\$806.76	\$806.76
<i>RBC Life Insurance Company</i>	\$2,063.51	\$2,063.51
<i>American Health and Life Insurance Company</i>	\$131.85	\$131.85
<i>Ivari</i>	\$895.20	\$895.20
<i>Trans Global Life Insurance Company</i>	\$15.99	\$15.99
<i>Foresters Life Insurance Company</i>	\$590.45	\$590.45
<i>Desjardins Sécurité financière compagnie d'assurance vie</i>	\$6,502.30	\$6,502.30
<i>Chubb Life Insurance Company of Canada</i>	\$1,091.11	\$1,091.11
<i>Medavie Inc.</i>	\$15,528.64	\$15,528.64
<i>L'Union-Vie, compagnie mutuelle d'assurance</i>	\$79.70	\$79.70
<i>TruStage Life of Canada</i>	\$19.16	\$19.16
<i>La Survivance - Voyage, compagnie d'assurance</i>	\$36.17	\$36.17
<i>Aetna Life Insurance Company</i>	\$7.03	\$7.03
<i>Teachers Life Insurance Society</i>	\$2.83	\$2.83
TOTAL	\$ 696,622.58	\$ 696,622.58