

Évitez les litiges en assurance automobile

Pendant que votre assurance est en vigueur

Après avoir appelé quelques assureurs pour comparer les **primes** et les protections offertes, vous avez souscrit une assurance automobile qui répond à vos besoins. Que devez-vous faire afin de ne pas avoir de mauvaises surprises, soit avant d'avoir besoin de réclamer à votre assureur ou soit lors d'un accident?

Prime
Somme qu'une personne doit payer à son assureur pour être assurée.

Avant d'avoir besoin de réclamer à votre assureur :

- ❑ **Déclarez à votre assureur** vos actions qui augmentent le risque de faire une réclamation. Voici quelques cas pour lesquels vous devriez informer votre assureur :
 - Vous décidez d'utiliser votre véhicule pour affaire;
 - Vous commencez à utiliser votre automobile pour vous rendre au travail;
 - Vous prêtez régulièrement votre véhicule à un autre conducteur;
 - Vous déménagez;
 - Vous faites un accident.

Dans les situations précédentes, votre assureur pourrait décider d'augmenter vos primes ou, dans des cas plus rares, de ne plus vous assurer. **Si vous n'avertissez pas votre assureur, vous pourriez voir votre indemnité réduite ou annulée lorsque vous ferez une réclamation.**

- ❑ **Payez vos primes d'assurance** dans les délais prévus. Sinon, votre assureur pourrait **résilier** votre assurance.
- ❑ **Conservez les reçus** des améliorations que vous faites à votre véhicule et qui peuvent en faire augmenter significativement la valeur. Par exemple, si vous faites teinter les vitres du véhicule ou si vous faites installer un système de son haut de gamme, vous devriez en informer votre assureur. En cas de sinistre, c'est à vous de prouver la perte subie.
- ❑ **Si vous ne recevez pas d'offre de renouvellement, communiquez avec votre assureur au besoin.** L'assurance automobile se renouvelle automatiquement, pour une prime identique et pour la même durée, à moins d'avis écrit contraire de l'assureur ou de l'assuré. Si vous ne recevez pas l'avis, vous devriez communiquer avec votre assureur, cela pourrait vous éviter d'avoir de mauvaises surprises, par exemple si l'avis s'est perdu.

Résilier
Mettre fin à votre contrat d'assurance à partir d'aujourd'hui.

Mon assureur vient de m'écrire pour m'avertir que lors de mon prochain renouvellement, il va augmenter ma prime ou modifier les protections qu'il m'offrirait. En a-t-il le droit?

Oui. Il doit néanmoins vous aviser au moins 30 jours avant l'échéance de votre assurance.

Le renouvellement de l'assurance - Un cas vécu

L'an passé, Diane, une célibataire dans la trentaine, a souscrit une assurance automobile auprès de la société ABC. En fin d'année, elle a un nouveau conjoint : Roger. Celui-ci a un piètre dossier (problème d'alcool et plusieurs réclamations au cours des dernières années). Diane désire que son assurance automobile couvre son nouveau conjoint, mais son assureur refuse de renouveler le contrat. Diane porte plainte et son dossier est transféré à l'Autorité des marchés financiers qui analyse le cas.

Conclusion de l'Autorité des marchés financiers :

Un assureur a le droit de ne pas renouveler un contrat d'assurance automobile en raison d'aggravation de risque. Toutefois, suite aux négociations entreprises entre l'Autorité des marchés financiers et l'assureur de Diane, celui-ci accepte de renouveler l'assurance. Bien entendu, la prime exigée est plus élevée pour inclure Roger. Diane a cependant refusé l'entente et a préféré se trouver un autre assureur.

La résiliation d'une assurance automobile

❑ **Quand puis-je résilier mon assurance?**

Vous pouvez le faire n'importe quand, mais l'assureur vous chargera généralement une pénalité si vous le faites avant le renouvellement. La résiliation a lieu dès que l'assureur reçoit votre avis de résiliation. N'hésitez pas à appeler votre assureur pour vous assurer qu'il a reçu votre lettre.

❑ **Quand l'assureur peut-il résilier mon assurance?**

Dans les 60 jours suite à l'entrée en vigueur d'une nouvelle assurance, l'assureur peut la résilier sans fournir de justification. L'assurance prend fin 15 jours après réception de l'avis de résiliation de l'assureur.

Après les 60 premiers jours, l'assureur peut seulement résilier l'assurance en cas d'aggravation importante du risque, ou lorsque la prime n'a pas été payée. L'assureur doit alors vous envoyer un avis et la résiliation prend effet 15 jours plus tard.

Dans tous les cas, l'assureur vous remboursera la prime qu'il aura perçue en trop. Si c'est vous qui résiliez votre assurance, vous devrez payer une pénalité, alors que si c'est votre assureur qui résilie, il ne vous versera pas de dédommagement autre que le remboursement des primes payées en trop.

Résiliation de l'assurance par l'assureur - Un cas vécu

Jean-François souscrit une assurance automobile auprès de l'assureur ABC. Il paie comptant la prime d'assurance de 3 900 \$ pour être assuré pendant deux ans. Six mois plus tard, l'assureur informe Jean-François qu'une erreur s'était glissée dans son dossier et que la prime ne couvrait qu'une année. Jean-François exige que son assureur respecte le contrat d'assurance ou résilie son assurance sans pénalités. Il porte plainte auprès de son assureur. Celui-ci traite le dossier et conclut que la plainte n'est pas fondée. Jean-François fait alors transférer son dossier à l'Autorité des marchés financiers qui l'analyse à son tour.

Conclusion de l'Autorité des marchés financiers :

Lorsque l'assureur désire résilier un contrat d'assurance dans les 60 premiers jours de sa date d'entrée en vigueur, la loi lui permet de le faire sur simple avis écrit à l'assuré. Dans ce cas, le contrat se termine 15 jours après que l'assuré ait reçu l'avis.

Néanmoins, dans le cas de Jean-François, 6 mois s'étant écoulés depuis que le contrat est en vigueur, l'assureur ne pouvait pas annuler le contrat, sauf en cas d'aggravation importante du risque ou si l'assuré ne paie pas la prime.

Ainsi, suite à des discussions entreprises entre l'assureur et l'Autorité des marchés financiers, l'assureur a remboursé 3 000 \$ à Jean-François. Par la suite, Jean-François s'est trouvé un assureur qui lui offrait une prime d'assurance qui lui convenait.

Vous ne vous entendez pas avec votre assureur?

Vous pouvez porter plainte. Pour savoir comment faire, consultez la section pour les [consommateurs du site Web de l'Autorité](#).

Lors d'un sinistre

- ❑ En cas d'accident, remplissez un constat amiable. Vous pouvez en commander gratuitement au <http://www.infoassurance.ca/fr/doc/documents.aspx>.
- ❑ Communiquez avec la police au besoin. Par la suite, avertissez votre assureur le plus tôt possible. Si vous retardez sans raison avant de l'avertir et que cela cause de plus sérieux dommages, il pourrait ne pas vous indemniser.
- ❑ Prenez des notes sur ce qui s'est passé afin de ne rien oublier. Notez également les grandes lignes des conversations que vous avez avec votre assureur et les dates de ces conversations.

ATTENTION! En cas de sinistre...

Vous ne devez pas :

- ❑ Abandonner le véhicule endommagé sans que votre assureur le sache et y consente.
- ❑ Faire réparer votre véhicule sans avoir d'abord obtenu une autorisation de votre assureur.
- ❑ Admettre une responsabilité quelconque dans un accident. Par exemple, si vous faites un accident, vous n'avez pas à déterminer qui est responsable ou non. Si vous admettez une responsabilité et que votre assureur juge que ce n'était pas de votre faute, il aura de la difficulté à faire valoir son point de vue, par exemple en cour.

Vous devez :

- ❑ Faciliter la récupération du véhicule endommagé.
- ❑ Protéger le véhicule accidenté contre tous dommages supplémentaires.
- ❑ Permettre que votre assureur examine le véhicule, ses équipements et ses accessoires.
- ❑ Collaborer avec votre assureur, notamment pour établir comment est arrivé le sinistre.

Centre de renseignements

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Sans frais : 1 877 525-0337

www.lautorite.qc.ca

Février 2009

L'Autorité des marchés financiers, sa direction et son personnel ne sont pas responsables des conséquences d'erreurs qui pourraient avoir été commises dans la rédaction du présent document. Elle vous propose ce document à titre d'information. Elle n'offre aucun conseil sur l'achat de produits ou l'utilisation de services financiers particuliers.