

RAPPORT ANNUEL 2025



Bureau du défenseur
du consommateur en
matière d'assurances

Table des matières

02	Introduction
03	À Propos
04	Message du défenseur du Consommateur en matière d'assurance
06	Mandat du Bureau
07	Nos engagements
08	Tendances dans l'industrie
12	Nouvelles du Bureau
13	Conseils pratiques
15	Données financières

Introduction

Le Bureau du défenseur du Consommateur en matière d'assurance fut créé par voie législative et doit se conformer aux dispositions de la Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurance.

La loi prescrit que le défenseur du consommateur doive faire rapport annuellement à l'Assemblée législative, à laquelle le défenseur est redevable.

La disposition pertinente est comme suit :

Rapport annuel à l'Assemblée législative

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.

10(2) Chaque rapport annuel du défenseur à l'Assemblée législative est soumis au président de l'Assemblée législative dans les meilleurs délais après la fin de chaque année, et le président doit le déposer devant l'Assemblée législative immédiatement, ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les dix jours suivant l'ouverture de la session suivante.

Le but du présent rapport est principalement de se conformer aux exigences législatives applicables tout en produisant à l'Assemblée Législative des informations pertinentes sur le statut de l'industrie de l'assurance dans la province du Nouveau-Brunswick.

À Propos

Le Bureau du défenseur du consommateur en matière d'assurance a vu le jour il y a 20 ans avec le mandat d'assister la population du Nouveau-Brunswick avec les problématiques en matière d'assurance.

Bien que le Bureau traitait initialement majoritairement de demandes du public en lien avec l'assurance automobile, en raison du contexte de l'époque à la suite de la réforme effectuée dans ce domaine, les demandes sont devenues de plus en plus variées au fil du temps. De nos jours, bien que l'assurance automobile demeure la principale raison pour laquelle les consommateurs font appel à nos services, il n'en demeure pas moins que le Bureau reçoit un grand nombre de demandes reliées à l'assurance habitation, l'assurance vie et invalidité, l'assurance voyage, mais également une foule de demandes sur différents autres types d'assurance.

Les sources des demandes reçues à notre Bureau sont également variées. Bien que le public demeure la source principale des demandes d'aide et d'information, nous recevons également des demandes des compagnies d'assurance, courtiers d'assurance, ajusteurs, agences gouvernementales et même des avocats n'hésitent pas à nous contacter.

Le Bureau comprend 4 employés à temps plein, de même qu'un employé à temps partiel et son budget d'exploitation lors de la dernière année fut de 710 000 \$.

Notre équipe est dévouée et s'engage à vous donner un service rapide, courtois et professionnel.

Nos services sont également offerts dans les deux langues officielles.

Nos bureaux sont situés au

270 Douglas Avenue
Suite 406
Bathurst, N.-B. E2A 1M9

En plus de pouvoir nous rejoindre par la poste, il est également possible de nous rejoindre par l'un ou l'autre des mécanismes suivants :

Site web

www.insurance.assurance.ca

Téléphone sans frais

1-888-283-5111

Courriel

CAIDMA@legnb.ca

Nos heures d'ouverture

Lundi au vendredi de 8 h à 16 h

Saviez-vous que ?

Notre bureau traite annuellement, en moyenne, plus de 1 200 demandes d'information et d'aide du public et des intervenants de l'industrie et que, depuis son ouverture en 2005, c'est plus de 25 000 demandes qui ont été adressées.

Message du défenseur

Suite à une longue carrière en droit et dans le secteur financier, le 11 décembre dernier, j'ai été nommé à titre de troisième Défenseur du consommateur en matière d'assurance pour la province.

À titre de membre du Barreau du Nouveau-Brunswick depuis 1994, j'ai initialement pratiqué le droit en grande partie en lien avec le droit de l'assurance avant de me joindre à une institution financière avec laquelle j'ai acquis une précieuse expérience en ayant l'occasion de travailler autant avec des organismes de réglementation provinciaux que fédéraux.

Au fil des années, j'ai aussi eu la chance de compléter de nombreux cours de l'Institut canadien des valeurs mobilières dans les domaines des valeurs mobilières, l'assurance, les fiducies et successions.

J'ai également fait partie de divers tribunaux administratifs, dont le Tribunal de Santé mentale, le Tribunal d'Appel des Accidents du travail, la Commission d'examen établie en vertu du Code criminel, la Commission de la police du Nouveau-Brunswick, de même que d'autres agences et commissions.

Je suis d'avis que mon bagage d'expérience combiné à celui des employés du Bureau nous positionne afin d'être en mesure d'offrir un excellent service à la population du Nouveau-Brunswick.

Je désire remercier Me Michèle Pelletier pour le travail effectué par cette dernière durant ses neuf années à la tête du Bureau. Je désire également souhaiter la meilleure des retraites aux employées ayant quitté le Bureau durant la dernière année et remercier les employés pour leur travail effectué lors de cette période.



Marc Roy
Défenseur du consommateur

Le Bureau a vécu plusieurs changements dans la dernière année avec des départs et de nouveaux employés s'étant joints à l'équipe. Malgré ces changements, le Bureau a été en mesure de traiter 1 212 demandes d'aide et d'information de la part des consommateurs, ce qui constitue le 3^e plus au niveau de demandes traitées depuis 2012.

(L'année 2023 ayant vu pour sa part un sommet, depuis 2012, de 1 355 demandes traitées.)

Saviez-vous que ?

Durant les 10 dernières années, en moyenne, 53 % de toutes les demandes ayant été traitées au Bureau ont été en lien avec des réclamations soumises à l'assureur, 33 % avaient trait à des questions relatives aux primes et 14 % étaient des demandes générales en lien avec l'assurance. Nous pouvons vous assister à toutes les étapes du processus d'assurance.

Le Bureau offre un vaste éventail de services, puisque les produits d'assurance sont devenus de plus en plus complexes, en particulier en raison de nombreux avenants qui sont disponibles pour les consommateurs. Nous avons plus de 100 ans d'expérience collective au Bureau afin de vous appuyer sur toute question en lien avec l'assurance et de vous accompagner dans le cadre d'une réclamation auprès de votre assureur.

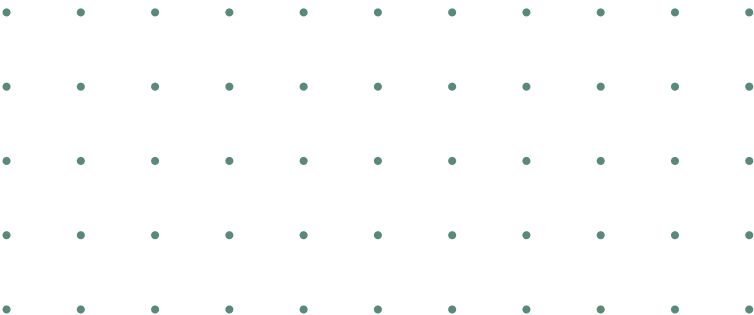
Saviez-vous que ?

Il est parfois possible d'acheter un avenant à votre contrat d'assurance qui peut vous permettre d'avoir une meilleure protection pour vous, votre famille et vos biens.

Un élément qui demeure inquiétant est que, bien que le Bureau existe depuis 20 ans, il demeure relativement méconnu du public, et ce, malgré les services importants qu'il rend à la population du Nouveau-Brunswick.

Un sondage interne effectué auprès de la population, il y a quelques années, démontre qu'environ 25 % des néo-brunswickois connaissent l'existence du Bureau et l'on peut certainement conclure qu'un pourcentage inférieur de la population connaît réellement les services qui sont offerts par le Bureau. Il sera donc nécessaire d'examiner nos méthodes de promotion afin de tenter de mieux renseigner la population sur les services offerts.

En 2026, un examen des pratiques de souscription des assureurs sera accompli et nous placerons également l'importance sur le développement d'outil éducatif afin d'assister les consommateurs, notamment par l'utilisation des médias sociaux. Nous continuerons également à desservir la population pour toute demande en lien avec l'assurance, comparaitrons devant la Commission des Assurances du Nouveau-Brunswick lorsque requis, de même que faire la promotion des services offerts par le Bureau.



Mandat du bureau

Le mandat du Bureau est tel qu'établi dans la Loi sur le défenseur du consommateur en matière d'assurance:

Fonctions du défenseur

Rapport annuel à l'Assemblée législative

7(1) Le défenseur doit :

- a) passer en revue les lignes directrices et les pratiques de souscriptions des assureurs, des agences, des agents de gestion générale, des tiers administrateurs et des agents, et faire rapport de toute pratique interdite de souscription au surintendant;
- b) procéder à des enquêtes sur les assureurs, les agences, les agents de gestion générale, les tiers administrateurs et les 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.

7(2) Le défenseur peut comparaître devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick, établie en vertu de la Loi sur les assurances, dans le but de représenter les intérêts des consommateurs. À ce titre, il peut produire des éléments de preuve, appeler et contre-interroger tout témoin et faire des représentations à la Commission.

La loi prévoit également que le défenseur du consommateur doit établir les sommes payables annuellement par les assureurs afin de couvrir les dépenses associées aux opérations de celui-ci.

Nos engagements

Lorsque vous appelez le Bureau, vous pouvez vous attendre à être mis en contact avec une équipe compétente et dévouée, qui mettra tout en œuvre pour obtenir le meilleur résultat possible pour vous et vous conseiller efficacement sur vos droits.

Notre équipe est également courtoise et saura vous répondre dans les meilleurs délais, car elle comprend à quel point les questions d'assurance peuvent être une source d'anxiété pour le consommateur.

Les consommateurs qui entrent en contact avec nous sont généralement satisfaits du service offert et nous indiquent qu'ils n'hésiteraient pas à nous recommander à des membres de leur famille et leurs proches.

La vaste expérience de nos employés leur permet de vous aider dans de nombreuses situations.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous aider, nous vous orienterons vers les personnes qui seront en mesure de vous assister dans l'exercice de recours additionnels. Dans certains cas, nous pourrions également vous orienter vers les organismes de réglementation provinciaux ou fédéraux si le problème ne relève pas de notre mandat, mais qu'il s'agit d'une question qui devrait être traitée par eux ou portée à leur attention.

Notre objectif demeure de fournir aux consommateurs les meilleurs conseils possibles tout en nous efforçant d'obtenir le meilleur résultat possible.

Au fil des années, nous avons accompagné des clients confrontés à toutes sortes de situations. Les situations mentionnées ci-dessous ne représentent qu'un échantillon du type de dossiers dans lesquels nous avons pu assister des consommateurs :

- la résiliation d'un contrat d'assurance par un assureur;
- la détermination à savoir qui est responsable d'un accident;
- questions relatives aux véhicules de location;
- refus de l'assureur de verser des prestations d'assurance-vie;
- refus de l'assureur de verser des prestations d'invalidité;
- problèmes liés à l'évaluation du véhicule à la suite d'une collision et à savoir si la perte est totale ou non;
- impossibilité d'obtenir un service adéquat de la part de l'assureur ou de l'expert en sinistres (délais trop longs);
- refus de l'assureur de payer une réclamation valide;
- problèmes de couverture, notamment la couverture en vertu d'avenants ou la couverture des conducteurs non assurés;
- accidents impliquant des véhicules hors route;
- limites de couverture et franchise.

Tendances de l'industrie

Loi sur les assurances

Il est impossible d'aborder la question des tendances du secteur des assurances sans mentionner le besoin urgent d'une refonte majeure de la Loi sur les assurances. Des discussions sur une telle refonte ont lieu depuis des décennies, mais, hormis les récentes modifications apportées au système de licence des personnes œuvrant dans le domaine des assurances et celles concernant le régime d'assurance automobile au milieu des années 2000, ces discussions n'ont pas permis d'apporter les changements nécessaires à la Loi pour permettre à la province de s'adapter à un environnement réglementaire et financier en constante évolution.

Il est indéniable que la province doit agir pour mieux protéger les consommateurs et mettre en place un cadre réglementaire plus efficace pour le secteur des assurances, tout en accordant aux organismes de réglementation la flexibilité nécessaire pour s'adapter plus rapidement à la conjoncture financière. À l'heure actuelle, la situation est loin d'être optimale.

Saviez-vous que ?

Il n'existe aucune règle ou aucun règlement actuellement dans la province du Nouveau-Brunswick relativement à l'utilisation du bureau de crédit par les compagnies d'assurance et il est laissé à la discrétion des compagnies d'assurance de rédiger un consentement qu'on vous demandera par la suite de signer.



De nombreuses modifications à la législation actuelle devraient être apportées, ne serait-ce que pour combler les écarts existants entre le Nouveau-Brunswick et d'autres juridictions canadiennes.

Le gouvernement n'a possiblement pas, à court terme, un appétit pour réaliser toutes les modifications nécessaires à la législation, mais il devrait quand même considérer les besoins les plus pressants afin d'éviter que le Nouveau-Brunswick ne prenne trop de retard sur d'autres juridictions, en particulier en ce qui a trait aux questions de protection des consommateurs.

Nous encourageons que des modifications soient apportées à la Loi sur les Assurances, entre autres sur les éléments mentionnés ci-après.

Utilisation des bureaux de crédit

Présentement, bien que la grande majorité des assureurs limite l'utilisation qu'ils font des bureaux de crédit, cette utilisation demeure à la discrétion des assureurs individuels qui peuvent rédiger leur document de consentement comme bon leur semble sujet à ce que l'utilisation soit pour une fin légitime d'affaires. Il existe un besoin de mettre en place des mécanismes qui permettraient au Surintendant des Assurances d'intervenir, si nécessaire, en lien avec l'utilisation des bureaux de crédit des consommateurs.

Processus d'évaluation

Le processus d'estimation des pertes prévue dans la Loi sur les Assurances a également besoin de faire l'objet d'un examen. Ce processus avait pour but de permettre à l'assureur et l'assuré de résoudre leur différend sans avoir à demander au Tribunal d'intervenir. Malheureusement, le processus est utilisé dans un contexte de confrontation et nous constatons fréquemment que l'assureur demande l'utilisation du processus prévue à la législation, sachant fort bien qu'en faisant appel à celui-ci, le client abandonnera sa réclamation, car le processus d'évaluation sera coûteux pour ce dernier. Le processus est donc utilisé comme une épée afin de forcer l'assuré à abandonner une réclamation qui pourrait

être légitime. Les cours au Nouveau-Brunswick ont également reconnu que le processus était utilisé d'une façon contraire à l'intention initiale du législateur.

Transparence et traitement équitable du consommateur

L'ensemble du processus d'assurance doit être plus transparent pour le consommateur. Nous notons parfois qu'il s'avère difficile pour un consommateur d'obtenir une copie de sa demande d'assurance ou autres documents alors qu'il est clairement en droit de recevoir de tels documents.

De plus, à titre d'exemple, il existe un manque de transparence au niveau de la question des rabais accordés et ceux-ci devraient être clairement indiqués sur le contrat d'assurance afin d'éviter des situations au détriment du client. Une telle situation pourrait survenir, par exemple, lorsque le client est avisé que ses primes d'assurances vont augmenter de 1 000 \$, car il a perdu un rabais sur sa prime en raison du décès de sa conjointe, qui lui avait permis d'obtenir un tel rabais en raison de son bon dossier de crédit, mais à l'examen de la police d'assurance émise par l'assureur, on ne retrouve aucune indication de ce rabais sur cette dernière.

Dispositions relatives à la dénonciation

Il est également souhaitable que des dispositions relatives à un processus de dénonciation soient ajoutées à la législation afin de protéger l'industrie, mais également les compagnies d'assurances individuelles. Les personnes impliquées dans l'industrie de l'assurance doivent avoir un mécanisme afin de pouvoir dénoncer, sans peur de représailles, des actions illégales ou inappropriées. De telles dispositions sont monnaie courante dans de nombreuses lois de nos jours.

Accroissement des pouvoirs accordés au surintendant

Il y a de nombreuses autres modifications qui seraient souhaitables d'apporter à la législation actuelle mais, à ce moment-ci, nous terminerons nos commentaires avec la nécessité d'accorder au Surintendant de plus amples pouvoirs, similaires à ceux accordés au Surintendant des Institutions Financières du Canada. Le Surintendant doit avoir le pouvoir d'examiner la gouvernance des compagnies sous sa juridiction, de même qu'avoir des pouvoirs réglementaires lui permettant de

réagir rapidement à des événements autant externes qu'internes à l'industrie de l'assurance.

À titre d'exemple, s'il arrivait une catastrophe reliée à un événement météorologique au Nouveau-Brunswick, le Surintendant voudrait certainement avoir le pouvoir de permettre à des experts d'assurance de l'extérieur du Nouveau-Brunswick d'agir dans la province afin de permettre une évaluation plus rapide des pertes subies par les consommateurs et permettant ainsi à ces derniers de recevoir une compensation plus rapide. Un autre exemple pourrait être l'utilisation de l'intelligence artificielle par les assureurs. Comme ce type de technologie se développe rapidement et que son utilisation est de plus en plus fréquente, le surintendant doit avoir les pouvoirs nécessaires afin de réagir et régler son utilisation s'il le juge à propos.

Dans les deux exemples mentionnés ci-haut, si le Surintendant n'a pas les pouvoirs nécessaires pour agir rapidement, le consommateur pourrait avoir à attendre des mois, sinon des années, avant que la Législature n'agisse et n'accorde au Surintendant les pouvoirs nécessaires pour adresser la situation.

Tendances dans l'industrie affectant les primes

Plusieurs facteurs influent sur les primes d'assurance automobile au Nouveau-Brunswick. Parmi ceux-ci, on peut citer la complexité croissante des véhicules, le coût élevé des matériaux, l'inflation, la pénurie de main-d'œuvre, les frais juridiques, les vols de véhicules et les événements météorologiques catastrophiques.

Nous aborderons ci-après les deux derniers facteurs mentionnés afin de mieux comprendre les tendances récentes qui laissent présager de nouvelles hausses des primes d'assurance en 2026.

Vols de véhicules

Les vols de véhicules ont augmenté au Canada au cours des dernières années, et les Néo-Brunswickois n'y échappent pas. De 2014 à 2024, la province a enregistré une hausse de 228 %, avec des augmentations spectaculaires à Fredericton (1 672 %), Moncton (746 %) et St-Jean (520 %).

Rien qu'au Nouveau-Brunswick, on a dénombré 788 déclarations de vol de véhicule en 2024, et les assureurs ont versé plus de 16 millions de dollars en indemnités cette année-là.

Cette même année, les assureurs ont versé environ 660 millions de dollars en indemnités et autres frais liés aux sinistres impliquant des véhicules de tourisme.

Malgré ces coûts supplémentaires et un ratio sinistres/primes de 76 % (le plus élevé du Canada atlantique), les Néo-Brunswickois ont bénéficié en 2024 du 2e taux d'assurance le plus bas dans les provinces atlantiques après celui de l'Île-du-Prince-Édouard.

Malheureusement, nous pouvons noter que les assureurs réclament récemment de plus grandes augmentations en lien avec l'assurance automobile ces dernières années et cette tendance se continue en 2026. Le nombre de demandes d'audiences auprès de la Commission des Assurances du Nouveau-Brunswick a considérablement augmenté et il ne semble pas y avoir de répit à ce titre.

Sinistres immobiliers

Les assureurs ont versé environ 340 millions de dollars en indemnités immobilières au Nouveau-Brunswick en 2024. On prévoit une hausse des primes d'assurance habitation en 2026, principalement due aux événements climatiques qui ont coûté des milliards de dollars au secteur.

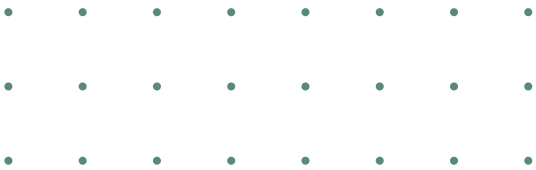
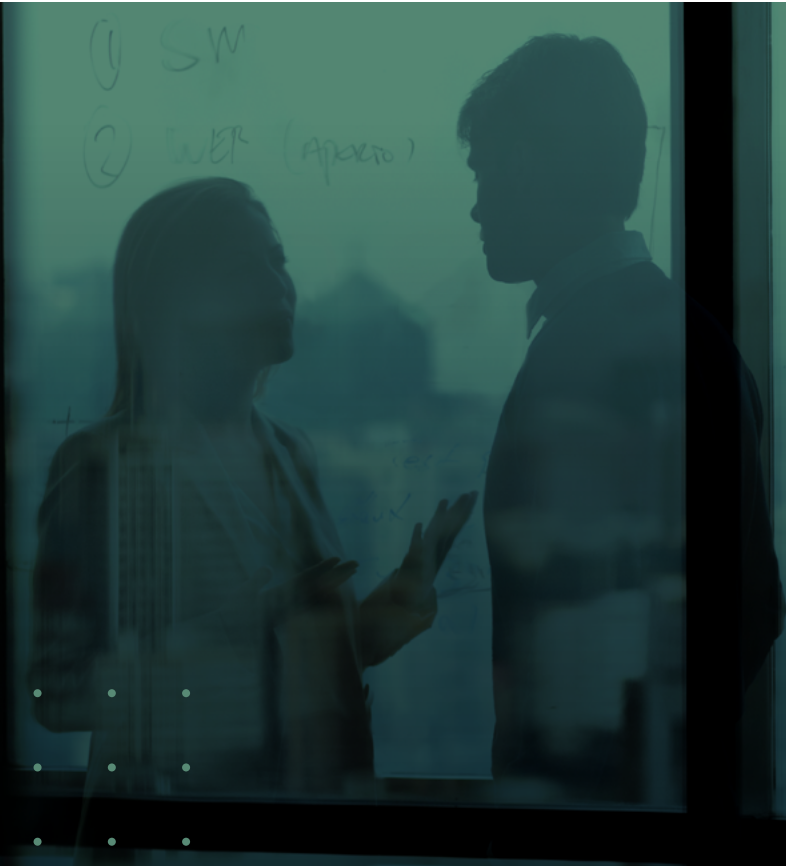
En 2024, plusieurs événements ont contribué à une année record en matière de versements d'indemnités en lien avec des événements climatiques majeurs au Canada pour le secteur de l'assurance. Plus de 9 milliards de dollars ont été versés par les assureurs, principalement à la suite des inondations en Ontario et à Montréal, d'une tempête de grêle dans la région de Calgary et les feux de forêt dans la région de Jasper.

Bien que le Canada atlantique ait été globalement épargné par les catastrophes naturelles en 2024, malgré plusieurs feux de forêt et inondations localisées, ces événements ont exercé une pression sur les primes d'assurance des assurés et sont de plus en plus fréquents.

Saviez-vous que ?

Depuis 1983, neuf des dix événements météo les plus coûteux au Canada, pour les assureurs, sont survenus dans les 12 dernières années et les cinq années les plus coûteuses en lien avec des événements météo pour l'industrie de l'assurance canadienne sont également survenues durant cette période.

Malgré le fait que les pertes en lien avec les événements météorologiques extrêmes aient diminué en 2025 (2.4 milliards selon le Bureau d'Assurance du Canada), les données des dernières décennies démontrent que ce type d'événement survient plus souvent et occasionne des coûts importants pour les assureurs qui sont ultimement assumés par les consommateurs.



Nouvelles du Bureau

Il est toujours intéressant d'analyser nos propres statistiques afin d'y déceler d'éventuelles tendances.

Le premier constat qui attire notre attention est que les trois années où le Bureau a reçu le plus d'appels depuis 2012 se sont produites au cours des cinq dernières années. Après quelques années durant lesquelles le nombre de demandes était sous la moyenne des dix dernières années, nous avons récemment noté une augmentation de celles-ci dans les dernières années.

La nature des appels reçus demeure relativement stable : en moyenne, 54 % des appels concernent l'assurance automobile, 26 % l'assurance habitation et le reste, l'assurance vie, l'assurance invalidité et d'autres types d'assurance.

Nos données internes démontrent également qu'il y a eu une augmentation du nombre de demandes résultant de l'insatisfaction des clients en lien avec les réponses reçues de leur assureur ou encore du délai de réponse de ce dernier. Dans les faits, les trois dernières années, un peu plus de 61% de toutes les demandes reçues à nos bureaux étaient en lien avec des réclamations d'assurances soumises par suite d'un sinistre. Ceci représente une augmentation marquée de près de 15% sur la période de 2019-22 et de 8 points de pourcentage supérieur à la moyenne des dix dernières années.

En 2019, nous avons enregistré le pourcentage le plus élevé de demandes de renseignements concernant les primes (45,5 %). Depuis, ce pourcentage a diminué pour se stabiliser autour de 27 % aujourd'hui, soit moins que la moyenne des dix dernières années (33 %).

Au cours des dix dernières années, en moyenne, les deux tiers des demandes provenaient de quatre comtés (Gloucester, Westmorland, York et St John).

En 2026, nous devrons repenser notre stratégie de promotion afin de mieux faire connaître nos services aux autres régions de la province qui sous-utilisent les services offerts par le Bureau.

Notre page Facebook sera également rafraichie et nous prévoyons y ajouter des mises à jour régulières sur des questions ayant trait à l'assurance, de même que des décisions judiciaires pouvant être utiles aux consommateurs. Ceci fera partie de notre mandat éducatif prescrit à la législation.

Finalement, notre site web sera également rafraichi et nous pourrons y placer des informations pertinentes pour le public également.

Conseils pratiques

Les coûts en lien avec l'assurance augmentent et cette tendance ne s'estompera pas. Bien que certains coûts soient hors du contrôle du consommateur, il n'en demeure toutefois pas moins que ce dernier peut prendre certaines mesures afin de limiter les augmentations de primes tout en maintenant en place une protection adéquate contre de possibles sinistres.

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) mentionne que les astuces suivantes peuvent aider le consommateur à contrôler les augmentations de ses primes d'assurances :

Voici les dix astuces du BAC pour réduire les taux d'assurance habitation, automobile et entreprise :

Magasinez : Le moyen le plus simple d'économiser sur une assurance est de magasiner et de comparer les prix.

Augmentez la franchise de votre assurance :

Vous pouvez économiser en augmentant le montant de la franchise de vos polices d'assurance habitation, automobile et entreprise. La franchise est la part de la perte que vous devez assumer lorsque vous faites une réclamation. Si la franchise augmente, la prime diminue.

Conduisez moins et songez à faire du covoiturage : L'usage de votre véhicule a une incidence sur vos taux. Vous pouvez réaliser des économies en conduisant moins.

Renoncez à la garantie Collision si vos véhicules se font vieux : Vous pouvez économiser en renonçant à la garantie Collision pour vos véhicules plus âgés. Cette garantie couvre les dommages à votre voiture si vous êtes

responsable d'un accident. Ne vous inquiétez pas, vous serez quand même protégé pour votre responsabilité légale si vous êtes responsable d'une collision. D'après la loi, l'assurance couvrira les dommages que vous causez au véhicule d'autrui.

Conduisez prudemment : Les compagnies d'assurance établissent les prix en tenant compte du type de voiture que vous conduisez, de l'endroit où vous habitez et de votre dossier de conduite. Un bon moyen d'économiser est de conduire prudemment et de vous assurer d'avoir un dossier de conduite impeccable.

Installez un dispositif de dissuasion du vol

approuvé : Parlez à votre représentant en assurance de la possibilité d'obtenir un rabais ou de participer à un programme incitatif et des systèmes qui sont approuvés. Pour les clients d'assurance entreprise, renseignez-vous auprès de votre représentant sur les techniques d'atténuation du risque que vous pouvez mettre en œuvre pour réduire vos primes.

Songez à souscrire une assurance fondée sur l'usage : Voyez si vous pouvez économiser en souscrivant une . Il s'agit d'installer une application sur votre téléphone ou un appareil dans votre voiture qui enregistre vos activités de conduite. Les assureurs peuvent utiliser ces renseignements pour personnaliser vos primes d'assurance.

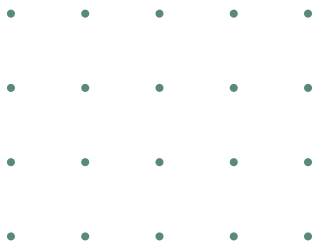


Comparez les prix de l'assurance avant d'acheter un véhicule : La marque, le modèle et l'année de votre voiture ont une incidence sur vos taux d'assurance. Voyez comment votre voiture (ou future voiture) se compare aux autres.

Renseignez-vous sur les rabais et regroupez vos polices : Un bon moyen d'économiser est de demander à votre compagnie d'assurance de regrouper vos polices d'assurance habitation et automobile. Les assureurs appellent cela un « rabais multiproduit » ou un « programme de fidélité ». Il n'y a pas de mal à demander.

Parlez avec son représentant en assurance : Demandez ce que vous pouvez faire pour réduire vos primes. Cette personne est de votre côté et est là pour vous aider. Si vous êtes un client d'assurance entreprise, soyez proactif et contactez votre représentant avant la période de renouvellement de votre assurance, c'est un bon moyen de vous assurer que votre police répond à vos besoins.

Vous devriez connaître vos polices d'assurance, votre couverture et les limites de votre contrat avant que ne frappe la catastrophe. Le BAC incite les clients à contacter leur courtier ou agent d'assurance pour revoir leurs polices existantes ou souscrire de nouvelles polices et à poser des questions pour s'assurer d'avoir une protection adéquate.



Données financières

L'article 11 de la Loi sur le défenseur des consommateurs en matière d'assurance établit la procédure selon laquelle le défenseur des consommateurs doit déterminer la contribution annuelle de chaque assureur aux frais du Bureau.

Les frais du Bureau sont supportés par les assureurs de biens et de responsabilité civile (80 % du total) ainsi que par les assureurs vie et santé (20 % du total).

Au cours de la dernière année, le budget total du Bureau s'élevait à environ 710 000 \$, ce qui représentait environ 0,29 \$ par tranche de 1 000 \$ de prime facturée par les assureurs de biens et de responsabilité civile et 0,11 \$ par tranche de 1 000 \$ de prime facturée par les assureurs vie et santé. Les frais du Bureau sont relativement faibles et n'ont pas d'incidence significative sur le secteur. Les avantages pour les consommateurs qui font appel à nos services compensent largement ces coûts.

L'article 11 de la Loi prévoit que la procédure à suivre pour déterminer les montants à payer est la suivante :

Répartition des dépenses

11(1) Le défenseur doit chaque année, aussitôt que possible après la fin de chaque année financière, en se référant aux comptes publics et en effectuant des enquêtes ou des 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.

11(2) 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), inclut toute dépense engagée en raison des comparutions du défenseur devant la Commission des assurances du Nouveau-Brunswick en application du paragraphe 7(2).

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 les conditions suivantes :

- a)** dans le cas où une fraction du montant total de ces dépenses ait 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;
- b)** dans le cas où la somme mise à la charge des assureurs en vertu de l'alinéa a) ne suffit pas à couvrir le montant total de ces dépenses, le reliquat est réparti entre les assureurs titulaires d'une licence, la quote-part de chaque assureur étant proportionnelle à ses recettes nettes au titre de toutes les catégories d'assurance par rapport à la masse totale des recettes nettes réalisées à ce titre par l'ensemble de ces assureurs.

11(4) Après attestation du défenseur, la répartition effectuée en vertu du paragraphe (3) lie tous les assureurs et chacun d'entre eux et est définitive.

11(5) Aux fins du calcul du montant à répartir au paragraphe (3), le surintendant fait part au défenseur, dans les meilleurs délais, du montant des recettes nettes de chaque assureur tel que déterminé en application du paragraphe 94(4) de la [Loi sur les assurances](#).

11(6) Lorsqu'un assureur fait défaut de payer le montant mis à sa charge ou partie du montant, le défenseur peut délivrer un certificat attestant que le montant mis à la charge a été déterminé ou exposant l'affaire pour laquelle la somme qui reste impayée à cet égard et l'assureur par qui elle était

payable et ce certificat, ou une copie conforme dûment certifiée de ce certificat, peut être déposé à la Cour du Banc du Roi du Nouveau-Brunswick et après avoir été déposé et revêtu du sceau de cette cour, le certificat ou la copie devient une ordonnance de cette cour sur laquelle un jugement peut être rendu contre l'assureur pour la somme mentionnée dans le certificat, plus les honoraires du greffier ou de son agent qui sont remboursables dans le cas d'un jugement par défaut, et ce jugement peut être exécuté par voie d'exécution forcée ou d'une autre manière, comme tout autre jugement de la cour.



Nous sommes heureux d'informer l'Assemblée législative qu'à la date du présent rapport, toutes les sommes dues ont été versées. Notons pour les fins du rapport que trois compagnies ont reçu des crédits en raison de paiements excédentaires (Ivari pour un montant de 43.00\$, Great American Insurance Company 924.60 et Orion Travel Insurance Company 335.07).

Voici les montants payés par chaque assureur conformément aux dispositions de la Loi sur la protection du consommateur en matière d'assurance pour l'exercice financier 2024 (695 219,98 \$) puisque la détermination des sommes dues est basée sur l'année financière antérieure :

Petline Insurance Company	305,72 \$
Berkley Insurance Company	553,13 \$
AXIS Reinsurance Company (Canadian Branch)	264,68 \$
SCOR Insurance - Canadian Branch	638,62 \$
Aetna Life Insurance Company	9,37 \$
Assomption Mutual Life Insurance Company	4 049,86 \$
Stanley Mutual Insurance Company	2 613,07 \$
Wynward Insurance Group	1 635,61 \$
Motors Insurance Corp.	37,65 \$
Stewart Title Guaranty Company	324,40 \$
Canassurance Insurance Company	698,35 \$
Accelerant Insurance	2 699,41 \$
Fenchurch General Insurance Company	96,25 \$
Independent Order of Foresters	12,64 \$
The Mearie Group	127,38 \$
Foresters Life Insurance Company	574,44 \$
Canadian Lawyers Insurance Association (CLIA)	251,37 \$
Affiliated FM Insurance Company	970,95 \$
GMS Insurance Inc.	12,17 \$

Canada Life Assurance Company	27 788,40 \$
Medavie Inc.	16 111,70 \$
Hartford Fire Insurance Company	32,84 \$
Co-operators General Insurance Company	31 689,44 \$
CUMIS General Insurance Company	2 386,04 \$
Sovereign General Insurance Company	6 516,68 \$
Promutuel de l'Estuaire, Société mutuelle d'assurance générale	7 576,79 \$
Acadie Vie	2 034,79 \$
Grand Orange Lodge of British America Benefit Fund	9,81 \$
Swiss Re Corporate	1 075,69 \$
Blue Cross Life Insurance Company of Canada	6 965,33 \$
Co-operators Life Insurance Company	2 941,73 \$
TD Life Insurance Company	175,46 \$
Factory Mutual Insurance Company	6 387,60 \$
Gore Mutual Insurance Company	531,62 \$
Southeastern Mutual Insurance Company	9 535,96 \$
Western Surety Company	398,00 \$
National Liability & Fire Insurance Company	1 677,22 \$

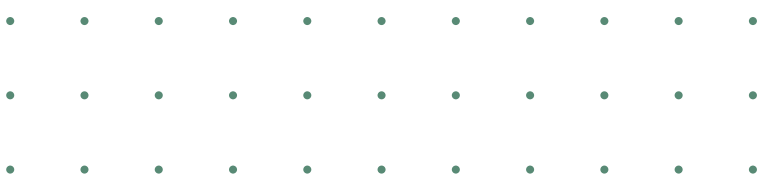
Carleton-Fundy Mutual Insurance	2 326,60 \$
American Income Life Insurance Company	1 209,91 \$
Definity Insurance Company	34 504,90 \$
Sonnet Insurance Company	5 944,02 \$
Echelon Insurance	6 326,17 \$
Canadian Universities Reciprocal Insurance Exchange	488,87 \$
United General Insurance Corporation	3 185,73 \$
Associated Electric & Gas Insurance Services Limited	193,06 \$
HDI Global Specialty SE	1 319,98 \$
HDI Global SE Canada Branch	636,64 \$
Empire Life Insurance Company	1 185,61 \$
American Health & Life Insurance Company	112,69 \$
American Road Insurance Company	52,65 \$
St. Paul Fire & Marine Insurance Company	294,68 \$
Dominion of Canada General Insurance Company	10 164,67 \$
Travelers Insurance Company of Canada	1 742,89 \$
First American Title Insurance Company	140,12 \$
Allianz Global Risks US Insurance Company	1 996,81 \$

Canadian Farm Insurance Corp.	1,42 \$
Triton Insurance Company	985,67 \$
Continental Casualty Company	1 763,84 \$
CIGNA Life Insurance Company of Canada	22,12 \$
Equitable Life Insurance Company of Canada	1 570,53 \$
BMO Life Assurance Company	1 089,05 \$
Euler Hermes North America Insurance Company	99,93 \$
TD Home and Auto Insurance Company	131,06 \$
Security National Insurance Company	29 256,97 \$
Primum Insurance Company	13 606,58 \$
Insurance Company of Prince Edward Island	6 810,79 \$
Jewelers Mutual Insurance Company	58,31 \$
L'Union - Vie, compagnie mutuelle d'assurance	80,86 \$
Old Republic Insurance Company of Canada	1 303,28 \$
Reliable Life Insurance Company	4,14 \$
Belair Insurance Company Inc.	14 613,20 \$
Intact Insurance Company	54 057,20 \$

Royal & Sun Alliance Insurance Company of Canada	770,25 \$
Sentry Insurance Company	7,93 \$
Trafalgar Insurance Company of Canada	6,23 \$
Unifund Assurance Company	336,29 \$
Novex Insurance Company	81,81 \$
Arch Insurance Canada	1 917,84 \$
Chicago Title Insurance Company	317,04 \$
Chubb Insurance Company of Canada	5 615,08 \$
Ivari	997,29 \$
Chubb Life Insurance Company of Canada	1 200,32 \$
Teachers' Life Insurance Society (Fraternal)	13,51 \$
Temple Insurance Company	1 822,72 \$
Canadian Egg Industry Reciprocal Alliance	55,77 \$
Industrielle Alliance Insurance and Financial Services Inc.	6 317,43 \$
La Survivance - Voyage, compagnie d'assurance	34,00 \$
Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd.	66,52 \$
Federated Insurance Company of Canada	1 289,97 \$
Protective Insurance Company	26,04 \$
Zenith Insurance Company	8 018,68 \$

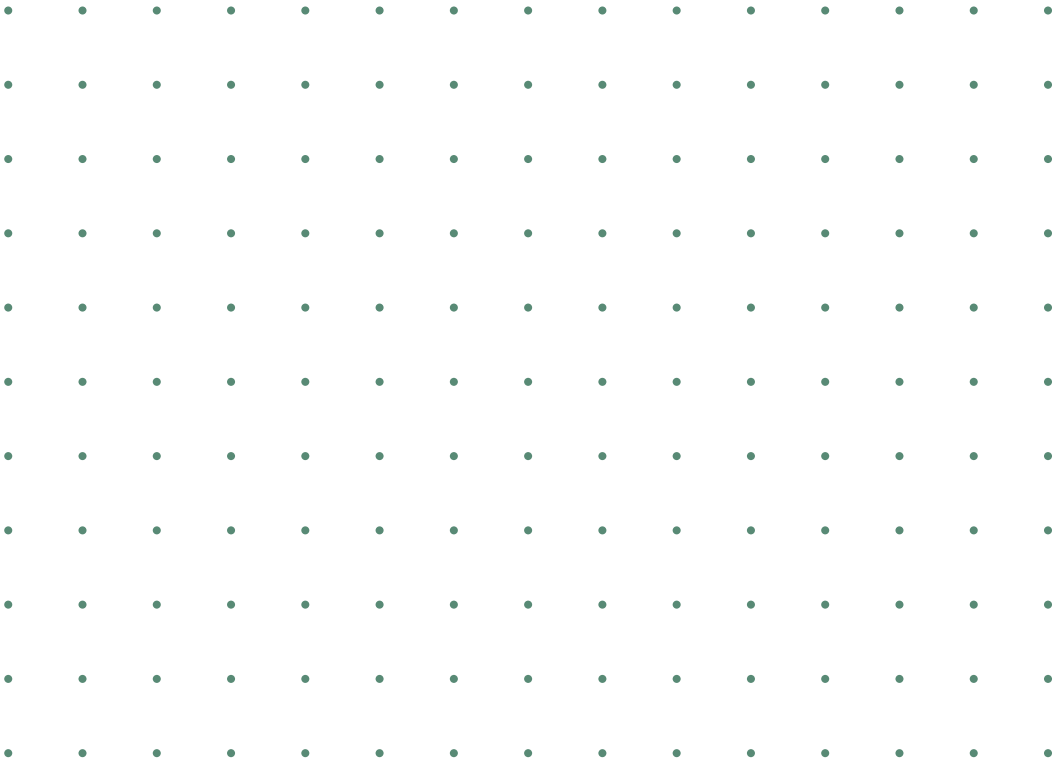
Certas Home & Auto Insurance Company	27 301,20 \$
Personal Insurance Company	17 092,94 \$
Allied World Specialty Insurance	1 669,58 \$
Portage la Prairie Mutual Insurance Company	4 260,57 \$
Elite Insurance Company	4 461,55 \$
Aviva Insurance Company of Canada	30 285,10 \$
Traders General Insurance Company	3 888,04 \$
Aviva General Insurance Company	5 336,54 \$
Industrial Alliance Pacific General Insurance Corporation	3 903,04 \$
XL Specialty Insurance Company	2 564,95 \$
Assurance-Vie Banque Nationale Compagnie d'Assurance-Vie	25,48 \$
Aspen Insurance UK Limited	113,80 \$
Tokio Marine Canada	416,97 \$
Humania Assurance inc.	220,91 \$
Assurance-Vie Banque Nationale Compagnie d'Assurance-Vie	824,23 \$
Liberty Mutual Insurance Company	4 684,33 \$
Northbridge General Insurance Corporation	15 855,33 \$

American Bankers Life Assurance Company of Florida	1 088,83 \$
Desjardins Financial Security Life Assurance Company	6 968,60 \$
XL Reinsurance America Inc.	106,72 \$
Ecclesiastical Insurance Office Public Limited Company	2 631,47 \$
Combined Insurance Company of America	1 756,13 \$
American Bankers Insurance Company of Florida	3 931,63 \$
CIBC Life Insurance Company Limited	70,08 \$
Allstate Insurance Company of Canada	19 120,04 \$
Pembroke Insurance Company	11 827,74 \$
Mitsui Sumitomo Insurance Company Limited	64,82 \$
Pafco Insurance Company	2 934,36 \$
Trisura Guarantee Insurance Company	3 419,83 \$
AIG Insurance Company of Canada	8 972,36 \$
Canadian Premier General Insurance Company	42,18 \$
First North American Insurance Company	61,14 \$
Lloyd's Underwriters	24 424,87 \$
Wawanesa Mutual Insurance Company	32 319,28 \$



Zurich Insurance Company Ltd.	6 466,86 \$
Green Shield Canada	2 329,43 \$
Sagen Mortgage Insurance Company Canada	5 441,84 \$
Everest Insurance Company of Canada	956,51 \$
Canada Guaranty Mortgage Insurance Company	4 567,42 \$
Millennium Insurance Corp.	2 208,27 \$
Genesis Reciproal Insurance Exchange	49,82 \$
Primerica Life Insurance Company of Canada	235,73 \$
First Canadian Insurance Corporation	514,07 \$
ACTRA Fraternal Benefit Society	5,78 \$
Starr Insurance and Reinsurance Limited	2 253,28 \$
FCT Insurance Company Ltd.	1 625,98 \$
Compagnie française d'Assurance pour le Commerce extérieur	90,58 \$
Sun Life Assurance Company of Canada	21 153,39 \$
Sompo Japan Insurance inc.	167,30 \$
CAA Insurance Company	5 508,08 \$
Healthcare Insurance Reciprocal of Canada	34,54 \$
Knights of Columbus	748,70 \$

Manufacturers Life Insurance Company	24 402,02 \$
Wawanesa Life Insurance Company	595,37 \$
Technology Insurance Company, Inc.	4,53 \$
Canadian Premier Life Insurance Company	1 706,21 \$
Beneva inc.	2 286,97 \$
Europ Assistance S.A.	22,93 \$
Boiler Inspection and Insurance Company of Canada	311,38 \$
New York Life Insurance Company	49,91 \$
RBC Insurance Company of Canada	410,74 \$
Trans Global Insurance Company	97,09 \$
RBC Life Insurance Company	1 874,37 \$
Trans Global Life Insurance Company	16,78 \$
TruStage Life of Canada	14,93 \$
Great American Insurance Company	–
Orion Travel Insurance Company	–





**Bureau du défenseur
du consommateur en
matière d'assurances**