
70 % des Québécois affirment que si les professionnels en assurance étaient encadrés par un organisme de protection du public spécialisé en assurance de dommages, le niveau de confiance en leur indépendance, leur honnêteté et la qualité de leur travail augmenterait.

76 % des Québécois jugent que le secteur de l'assurance est complexe.

FAITS SAILLANTS

La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) est un chef de file en matière de réglementation déontologique et en protection du public dans le secteur de l'assurance de dommages. Elle possède une expertise unique développée depuis près de 20 ans et sa feuille de route le démontre. La ChAD a fait ses preuves pour rehausser la pratique des professionnels. Elle travaille majoritairement en prévention afin d'éviter les lacunes déontologiques et ainsi pleinement protéger les consommateurs.

Les professionnels

15 281 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi qu'experts en sinistre

L'inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 certifiés et moins

- > 1434 inspections de cabinets effectuées depuis 2005 permettant de soulever des lacunes à corriger
- > 8 lacunes constatées en moyenne par cabinet en 2016

La formation

- > 20 heures de formation continue obligatoire tous les deux ans pour les professionnels
- > Cours obligatoire pour tous les certifiés sur la conformité conçu par la ChAD afin de corriger les lacunes récurrentes observées en déontologie
- > 753 activités de formation reconnues par la ChAD en 2016 qui vise le maintien et l'amélioration des compétences

La discipline

- > En moyenne, 71 % des plaintes proviennent des consommateurs
- > 3 382 dossiers d'enquête déontologique depuis 1999 – dont 285 en 2016
- > 779 mesures administratives depuis 1999 – dont 141 en 2016
- > 424 dossiers déposés devant le Comité de discipline de la ChAD depuis 1999 – dont 38 en 2016
- > 63 % des dossiers ouverts en 2016 ont mené à des mesures administratives ou à une plainte formelle

Les outils de prévention

- > Des outils pratiques traitant de diverses thématiques pour accompagner les professionnels dans leur quotidien – consultés en moyenne 1 880 fois par mois sur le site web de la ChAD
- > Des centaines d'articles d'information sur les enjeux, la conformité, la jurisprudence et les spécialités dans l'industrie publiés sur plusieurs plateformes de la ChAD
- > Des articles-conseils pour les consommateurs disponibles en ligne, lus près de 250 000 fois en 2016
- > Des outils pour les consommateurs, dont un guide d'accompagnement du sinistré, pour les aider à comprendre le processus de règlement du sinistre et pour mieux les outiller à prendre des décisions et veiller au déroulement de leur réclamation

*Sondage *Perception des Québécois à l'égard de l'industrie de l'assurance de dommages*, mené par Léger pour la ChAD auprès de 500 Québécois, 2016.

Données en date du 1^{er} janvier 2017