

COMMUNIQUÉ



Pour publication immédiate

Notre mission : vous protéger

Rapport annuel 2014 de la Chambre de l'assurance de dommages

Montréal, le 1^{er} avril 2015 – La Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a déposé son rapport annuel 2014 à l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) le 31 mars 2015, conformément à la *Loi sur l'Autorité des marchés financiers*.

En 2014, la ChAD a célébré son 15^e anniversaire. Au fil des ans, elle a acquis une grande expertise qu'elle met à profit pour remplir sa mission de protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Ses actions se basent sur plusieurs orientations qui toutes concourent ultimement à la protection du public.

Améliorer les pratiques professionnelles

Des pratiques professionnelles conformes aux obligations déontologiques et réglementaires sont garantes de la protection du public. Les lacunes constatées au cours d'inspections de cabinet permettent à la ChAD de détecter les problématiques quant à la conformité des pratiques dans l'industrie. En 2014, la ChAD a ainsi réalisé 92 inspections au cours desquelles 595 lacunes ont été constatées, soit en moyenne 7 par cabinet. Les principaux manquements relevaient de la gestion des comptes séparés, des pratiques en matière de renouvellement des polices d'assurance, et de l'inscription de notes aux dossiers-clients.

Certaines lacunes récurrentes donnent ensuite lieu à la création d'outils – formulaires, fiches-conseils, procédures, guides – afin de permettre aux membres d'instaurer une pratique professionnelle respectant les lois, les règlements et la déontologie en vigueur. En 2014, la ChAD a créé quatre nouveaux outils portant sur la confirmation provisoire en assurance des entreprises, sur l'élaboration d'une politique d'utilisation des médias sociaux, sur la tenue de dossiers et notes aux dossiers pour les experts en sinistre ainsi qu'un guide d'accompagnement du sinistré.

Miser sur la formation continue

Un autre aspect du volet préventif du rôle de la ChAD est le maintien et l'amélioration constante des compétences professionnelles des membres. Pour ce faire, la ChAD s'assure que les représentants bénéficient d'une offre de formation continue de qualité. En 2014, 4 131 séances de formation ont été offertes par 151 organismes dans toutes les régions du Québec et 772 nouvelles activités ont été accréditées.

La ChAD a également bonifié son offre de formation en Conformité en créant quatre nouvelles formations offertes en salle, en plus de trois nouvelles formations en ligne disponibles à ÉduChAD, portant sur la tenue de dossiers et les notes aux dossiers.

Sensibiliser le grand public

Des consommateurs conscients de leurs droits et de leurs obligations sont également des assurés mieux protégés. En 2014, la ChAD a notamment mis en place deux campagnes de sensibilisation – dont une dans le cadre du mois de la littératie financière, et elle a produit deux guides informatifs, l'un portant sur l'assurance de dommages et l'autre sur la gestion d'un sinistre. La promotion de ce dernier a été supportée par l'animatrice Saskia Thuot.

La ChAD a également poursuivi son partenariat avec les éditions Protégez-vous en rédigeant six nouveaux articles-conseils visant à informer les consommateurs, portant ainsi le total à 48 textes qui sont également disponibles sur le site chad.ca. Il est à noter que le site de la ChAD a été entièrement revu pour offrir une expérience de navigation améliorée.

Veiller à la discipline des membres

Malgré les mesures de prévention et d'accompagnement auprès des membres, il arrive que des doutes surgissent quant à la qualité des services d'un représentant. Une plainte peut alors être déposée auprès du Bureau du syndic de la ChAD. En 2014, ce sont 184 plaintes qui ont été déposées et 226 dossiers ouverts.

Les 428 motifs de plainte recensés concernent principalement le défaut d'expliquer, d'informer et de conseiller ainsi que la négligence dans le suivi des demandes, les délais de traitement des réclamations et la qualité des documents et des correspondances.

Parmi les 236 décisions qu'il a rendu cette année, le Bureau du syndic a opté pour 53 mesures administratives. Alors que 14 plaintes formelles ont été déposées par le Bureau du syndic, le Comité de discipline de la ChAD a également reçu quatre plaintes de plaignants privés, portant ainsi le total à 18 plaintes formelles en 2014. Le Comité de discipline a par ailleurs tenu 38 journées d'audition au cours desquelles il a rendu 40 décisions et imposé 115 sanctions dont 80 amendes totalisant 260 500 \$.

À propos de la ChAD

La Chambre de l'assurance de dommages a pour mission d'assurer la protection du public en matière d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres. Elle veille à la formation continue obligatoire de plus de 14 500 agents et courtiers en assurance de dommages, ainsi que d'experts en sinistre. Elle encadre de façon préventive et discipline la pratique professionnelle des individus œuvrant dans ces domaines.