

**La trousse financière pour les
nouveaux arrivants**

Assurance

Feuilles de travail



Ottawa Community Loan Fund • Fonds d'emprunt Communautaire d'Ottawa
22 O'Meara St., Causeway Work Centre, Ottawa, ON K1Y 4N6 Tel: 613-594-3535 Fax: 613-594-8118
www.oclf.org

Table des matières

<i>Assurance</i> _____	1
<i>Qui vend de l'assurance?</i> _____	4
<i>Acheter de l'assurance</i> _____	6
<i>Assurance-santé</i> _____	7
<i>Assurance-vie</i> _____	9
<i>Assurance-invalidité</i> _____	11
<i>Assurance-voyage</i> _____	13
<i>L'assurance-habitation</i> _____	15
<i>Les prestations de l'assurance-habitation</i> _____	18
<i>Assurance de locataires</i> _____	19
<i>Quel gâchis!</i> _____	20
<i>Assurance-automobile</i> _____	21
<i>L'utilisation de l'assurance</i> _____	24
<i>Si vous avez des problèmes avec l'assurance</i> _____	25

Assurance

L'assurance est un contrat entre vous et une compagnie d'assurance. Lorsque vous achetez de l'assurance, vous payez un montant d'argent chaque mois ou chaque année. La compagnie d'assurance vous paie si un accident arrive et que la valeur de l'article assuré diminue (une **perte**). Le principe de l'assurance est le suivant : elle recueille des petites sommes d'argent de plusieurs personnes et paye ceux qui ont subi une perte. Le montant que la compagnie d'assurance paye en cas d'une perte est dans le contrat.

Les gens utilisent l'assurance pour se protéger contre les grosses pertes, comme un incendie ou un accident d'automobile. Certaines assurances sont obligatoires comme l'assurance-automobile. C'est la loi. C'est à vous de choisir si vous voulez d'autres types d'assurance. Beaucoup de gens ont de l'assurance pour se protéger eux et leur famille de grosses pertes.

Types d'assurances

L'assurance de dommages vous protège contre des dommages ou des pertes que pourrait subir par exemple, votre automobile ou votre maison. Si par exemple, un incendie endommage votre maison, la compagnie d'assurance paie pour réparer votre maison et pour remplacer les choses qui ont été endommagées par l'incendie, comme les meubles et les vêtements.

L'assurance de dommages vous donne également de l'assurance – responsabilité.

L'assurance-responsabilité vous protège contre les blessures que vous pourriez faire aux autres sans le vouloir ou aux dommages que vous pourriez accidentellement faire à leurs biens personnels.

Si quelqu'un, par exemple, tombe sur la glace et se blesse car vous n'avez pas pelleté la neige dans votre entrée de cour, la compagnie d'assurance pourrait payer pour les soins spéciaux du blessé et pourrait lui verser un montant pour le dédommager de la perte de son salaire.



L'**assurance-vie** et l'**assurance-invalidité** vous protègent contre la perte de revenu si l'assuré décède ou est invalide.

L'**assurance-maladie** paie certaines dépenses qui ne sont pas couvertes par le régime de soins de santé de la province.



Police d'assurance

Habituellement, vous remplissez un formulaire de demande d'assurance.

Vous obtenez une **police** d'assurance ou un **contrat** (un accord écrit) de la compagnie d'assurance.

Vous êtes le **titulaire de la police d'assurance** ou l'**assuré**.

Vous êtes assuré contre les **risques** (les choses causant des pertes ou des dommages, comme un incendie ou un vol).

Certaines polices d'assurance couvrent tous les dangers, et d'autres ont des exclusions.

Les exclusions sont des choses que votre police d'assurance ne couvre pas. Assurez-vous de connaître toutes les exclusions pour ne pas être surpris.

Un **avenant** est une couverture supplémentaire que vous ajoutez à votre police d'assurance.

Vous pouvez par exemple, demander un avenant sur votre assurance-habitation pour assurer vos bijoux précieux.

Payer vos assurances

La **prime** est le montant d'argent que vous payez pour l'assurance.

C'est la compagnie d'assurance qui décide du montant de la prime suite à l'information que vous avez donnée dans votre demande.

Si vous demandez une assurance-vie ou une d'assurance-maladie, le formulaire d'assurance vous demandera des questions sur votre santé.

On peut vous demander de consulter un médecin ou une infirmière.

La compagnie d'assurance peut demander à votre médecin des renseignements sur votre dossier.

La compagnie d'assurance fixe votre prime en fonction de votre âge, sexe, de votre état de santé, si vous fumez et d'autres informations.

Si vous faites une demande pour l'assurance de vos biens, on demandera de décrire la propriété et de dire comment vous l'utilisez.

Par exemple, si vous conduisez votre automobile pour aller au travail à chaque jour, vous devrez probablement payer une prime plus élevée que si vous l'utilisez que les soirs et fins de semaine.

Faire une réclamation

Si vous subissez une perte, vous devez faire une **réclamation** à la compagnie d'assurance.

S'il s'agit d'une réclamation pour une assurance-vie, vous devez présenter une preuve de la perte telle qu'un reçu pour les frais de soins de santé ou un certificat de décès.

Un expert de la compagnie d'assurance décidera de la valeur des dommages à la propriété pour l'assurance-habitation.

Pour l'assurance-habitation et l'assurance-maladie vous devez payer pour une partie de la perte ; c'est ce qu'on appelle la **franchise**.

Le montant de la franchise est dans votre police d'assurance.

Par exemple, si votre réclamation est de 3 500 \$ et votre franchise est de 200 \$, la compagnie d'assurance vous paiera 3 300 \$.

Qui vend de l'assurance?

Les **agents** d'assurance vendent de l'assurance pour une compagnie.

Les **démarcheurs** (ou **vendeurs directs**) vendent de l'assurance pour une compagnie par téléphone ou par Internet.

Les **courtiers d'assurance** vendent de l'assurance pour plusieurs compagnies.

Un agent ou un courtier qui vend de l'assurance-vie et de l'assurance-santé peut également vendre des régimes d'épargne et des plans d'investissement. On l'appelle alors **conseiller**.

Les **régimes collectifs** sont pour des groupes de personnes tels que des personnes qui travaillent ensemble ou des personnes qui sont allées à la même université.

Les régimes collectifs sont généralement moins chers que les plans individuels.

Vous pouvez généralement obtenir de l'assurance collective auprès de votre employeur ou d'une association.

Toutefois, si vous quittez le groupe (par exemple, lorsque vous quittez un emploi), votre assurance collective peut s'arrêter.

Vous pourrez alors obtenir un plan individuel qui continue les avantages de votre assurance de groupe.

Toute personne agissant en tant qu'agent ou courtier doit avoir un permis de vente d'assurance au Canada.

La **licence** est donnée par la province.

Certaines entreprises qui offrent des assurances (tels que les sociétés de prêt sur salaire ou des concessionnaires d'automobiles) n'ont pas toujours de licence.

Demandez à voir le permis de l'agent ou du courtier en assurance avant d'acheter.

Vous pouvez vérifier si la personne possède une licence en appelant le surintendant des assurances ou des services financiers de votre province.

Conseils de sécurité

Vous pouvez voir une publicité offrant des assurances à bon marché. Méfiez-vous car ce n'est pas toujours vrai.

Certaines personnes se font passer pour des agents d'assurance ou des courtiers.

Ils vous offrent de payer une prime moins élevée pour votre assurance.
Ils vous demandent un paiement ou demandent des frais en argent comptant ou par virement bancaire.
Certains prennent l'argent et n'obtiennent jamais d'assurance pour vous.
Ils peuvent appeler un vrai agent d'assurance et se faire passer pour vous. Ils peuvent mentir pour obtenir une prime moins élevée.

Si vous avez un accident d'automobile ou que la police vous arrête et que vous n'avez pas d'assurance-automobile **valide**, vous devrez payer une amende importante.

Vous pourriez avoir à payer les réparations de l'autre automobile impliquée dans l'accident.

Vous pourriez avoir à payer les frais médicaux si quelqu'un s'est blessé lors de l'accident.

Cela pourrait vous coûter plusieurs milliers de dollars.

Si un agent ou un courtier d'assurance remplit une demande pour vous, vérifiez que tous les renseignements sont exacts avant de signer.

Ne signer jamais une demande vierge que le courtier ou l'agent remplira plus tard.

Si les renseignements sont faux sur votre demande, la compagnie d'assurance peut refuser de payer votre réclamation.

Acheter de l'assurance

Assurez-vous de savoir ce que votre police d'assurance ne couvre pas. N'hésitez pas à demander des questions jusqu'à ce que vous compreniez bien toutes les exclusions.

Si vous comparez des prix entre compagnies, assurez-vous de comparer la même sorte et le même niveau d'assurance.

Une compagnie d'assurance qui offre des prix vraiment plus bas que les autres, ne vous paiera peut-être pas lorsque vous ferez une réclamation.

Assurez-vous de toujours dire la vérité sur votre demande d'assurance.

Si vous cachez quelque chose d'important sur votre demande, vous paierez les primes mais vous ne recevrez pas vos réclamations.

Vous ne pouvez pas dire par exemple, que vous êtes un non-fumeur si vous fumez quelques cigarettes à tous les mois.

Changer de compagnie d'assurance

Si vous annulez votre police d'assurance avant la date de renouvellement, vous devrez peut-être payer une pénalité.

Si vous voulez annuler votre police d'assurance ou changer de compagnie d'assurance, il est mieux de le confirmer par écrit à votre assureur.

Il est important de continuer à payer la prime jusqu'à ce que vous avertissiez la compagnie car vous serez considéré comme un mauvais payeur et vos primes augmenteront.

Si vous changez de compagnie d'assurance, assurez-vous que votre nouvelle police d'assurance soit en vigueur avant d'annuler votre police d'assurance actuelle.

Assurance-santé

Au Canada, la plupart des gens ont une assurance-santé de base fournie par le gouvernement.

Vous pouvez acheter une assurance-santé pour les choses que l'assurance-santé offerte par le gouvernement ne couvre pas comme l'achat de lunettes et de médicaments.

Certaines compagnies d'assurance vendent de l'assurance-santé pour ceux qui visitent le Canada ou pour les résidents canadiens qui reviennent au Canada et qui sont en attente pour l'assurance-santé offerte par le gouvernement.

Cette assurance est souvent seulement pour les problèmes médicaux urgents.



Les **plans d'assurances-santé complémentaires** couvrent la plupart du temps, les médicaments sur ordonnance, les services ambulanciers et les soins de la vue.

Vérifiez votre police d'assurance pour voir ce qu'elle couvre.

Les **plans dentaires** couvrent généralement l'examen, le nettoyage, les obturations (plombages) et les radiographies dentaires.

Généralement, l'assurance-maladie s'applique à la personne inscrite et aux personnes à sa charge (conjoint ou conjoint et enfants de moins de 19 ans).

Les enfants plus âgés peuvent être couverts s'ils sont étudiants à temps plein ou s'ils ont un handicap.

Généralement vous devez payer une franchise à chaque année (25 \$ ou 50 \$ par personne).

Certains régimes ont une franchise chaque fois que vous utilisez un service (tel que 5 \$ pour chaque prescription).

Certains régimes ont une **coassurance**, ce qui signifie que vous payez une partie des dépenses (de 10 % jusqu'à 50 %).

Certains plans ont également un montant maximal que vous pouvez demander par an pour un type de service (comme les lunettes).

Certains régimes ne couvrent pas les frais pour une **condition préexistante** (un problème de santé vous aviez avant d'avoir l'assurance).

Faire une réclamation

Habituellement, vous payez la facture et vous remplissez ensuite un formulaire que vous envoyez à la compagnie d'assurance avec un reçu. La compagnie d'assurance vous remboursera.

La compagnie d'assurance peut aussi payer directement la pharmacie ou le dentiste. Vous n'avez qu'à payer la partie qui n'est pas couverte par votre assurance.

La compagnie d'assurance vous offre une carte avec les détails de la police d'assurance.

Vous présentez cette carte à la pharmacie ou chez le dentiste.

Généralement, vous obtenez l'argent de votre réclamation assez rapidement. Certaines compagnies d'assurance déposent votre argent directement dans votre compte et d'autres compagnies d'assurance payent par chèque.

Questions à poser :

- Que couvre le plan ? Ce qu'il ne couvre pas?
- Ai-je besoin d'un examen médical ?
- Quelle est la franchise ?
- Est-ce qu'il y a coassurance ? Combien dois-je payer ?
- Est-ce que la police d'assurance couvre les frais pour une condition préexistante ?

Assurance-vie

Vous voulez peut-être acheter une assurance-vie pour payer les dépenses si vous décédez.

L'assurance-vie est importante si vous avez des enfants ou d'autres personnes à charge car elle leur donne de l'argent pour vivre après votre décès.

La personne qui recevra l'argent après votre mort s'appelle le **bénéficiaire**.

Il existe deux types d'assurance-vie.

Une assurance-vie **permanente** vous couvre pour votre vie entière, jusqu'à votre mort.

L'assurance-vie **temporaire** vous couvre pour un nombre d'années ou jusqu'à un certain âge (par exemple, 60 ou 65).

L'assurance temporaire coûte moins chère au début, mais vous devrez payer des primes plus élevées si vous renouvelez la politique après son **expiration**.

L'assurance-vie temporaire est recommandée si vous avez de grosses dépenses et pas beaucoup d'argent pour l'assurance (par exemple, si vous avez une jeune famille).

Assurez-vous que votre assurance-vie temporaire est **renouvelable** (vous pouvez obtenir un nouveau terme à une prime plus élevée sans un examen de santé).

Assurez-vous aussi que vous pouvez la **convertir** en une assurance-vie permanente par la suite sans un examen de santé.

Si vous changez d'avis dans les dix premiers jours après avoir reçu la police d'assurance écrite, la plupart des polices d'assurance-vie permettent d'annuler sans pénalité.

Si vous retournez la police d'assurance dans moins de dix jours, les primes que vous avez payées seront remboursées.

Questions à poser :

- La compagnie est en affaire depuis combien de temps?
- Quelles sont les qualifications du vendeur ?
- Qu'est-ce qui est garanti dans cette police d'assurance (primes, bénéfices, garanties complémentaires)? Qu'est-ce qui n'est pas garanti ?
- Quelle est la différence entre les polices d'assurance proposées ?

- Combien en coûtera-t-il pour renouveler les assurances temporaires? Est-ce que les taux de renouvellement sont garantis ? La date d'échéance de la police d'assurance? La date d'échéance à laquelle vous pouvez convertir votre assurance temporaire en assurance permanente?

Assurance-invalidité

L'assurance-invalidité vous donne de l'argent si vous ne pouvez plus travailler parce que vous devenez invalide.

L'assurance-invalidité est importante pour les travailleurs autonomes ou si vous n'avez pas une assurance-invalidité de groupe à votre travail.

Un employeur peut offrir à ses employés une couverture à **court ou à long terme** (ou les deux).

Il se peut que vous deviez payer les primes.

Votre employeur peut aussi payer les primes.



Vous pouvez peut-être profiter des prestations d'invalidité si vous avez cotisé à l'assurance-emploi ou au régime de pensions du Canada.

Vous avez peut-être une assurance-invalidité pour votre hypothèque ou prêt d'automobile.

Lorsque vous faites une réclamation, vous pouvez vous attendre à recevoir entre 60% à 80% de vos revenus.

Types d'assurance-invalidité

Il existe trois types d'assurance-invalidité.

L'assurance **non-annulable** : l'assureur doit renouveler la police d'assurance et les primes ne peuvent pas augmenter ;

L'assurance à **renouvellement** : les primes peuvent augmenter;

L'assurance **commerciale** : l'assureur peut refuser de renouveler la police d'assurance et peut augmenter les primes lorsque vous renouvelez.

La couverture pour **démembrement** vous donne de l'argent si vous perdez un membre (par exemple, un bras ou une jambe), la vision ou si vous devenez sourd.

La couverture pour les **maladies critiques** vous donne de l'argent si vous devenez invalide suite à une maladie comme le cancer, une attaque de cœur ou la dystrophie musculaire.

La couverture pour les **soins de longue durée** vous aide à payer pour les soins si vous avez besoin d'aide 24 heures par jour.

Paiement de prestations

Il existe différents plans de paiement de prestations.

Certains plans offrent des prestations si vous avez une perte de salaire et d'autres regardent plutôt votre capacité à travailler.

Certains plans vous payent si vous ne pouvez pas faire votre **travail habituel**. Certains plans payent seulement si vous ne pouvez pas faire **n'importe quel travail**.

Certains plans payent seulement si vous ne pouvez plus faire n'importe quel travail pour le reste de votre vie (c'est ce qu'on appelle invalidité **totale et permanente**).

Souvent, les plans offrent une combinaison dans un temps limite.

Un plan peut par exemple, payer des prestations pour deux ans si vous ne pouvez pas faire votre travail habituel.

Il se peut qu'après deux ans, le plan paye seulement si vous ne pouvez plus faire n'importe quel travail.

La plupart des assurances-invalidité vous offrent des paiements à tous les mois lorsque vous êtes malade.

Les assurances pour maladies chroniques payent le plein montant dans un seul paiement.

Questions à poser:

- Comment la police d'assurance définit-elle une invalidité?
- Est-ce que je recevrai des prestations si je ne peux pas faire mon travail habituel? Est-ce que je recevrai des prestations si je peux faire n'importe quel autre travail?
- Est-ce que la police d'assurance est non-annulable, renouvelable ou commerciale?
- Est-ce que la police d'assurance a des limites ou des exclusions?
- Pour combien de temps est-ce que je pourrai recevoir des prestations? Quel montant?
- Est-ce qu'il y a une période d'attente avant de recevoir mes prestations?
- Est-ce que je pourrai toujours recevoir mes prestations si je retourne travailler à temps partiel?
- Est-ce que les prestations sont imposables?

Assurance-voyage

L'assurance-voyage peut servir en cas d'annulation de voyage, de perte de bagages, de soins médicaux urgents et de mort accidentelle.

Si vous avez des assurances-santé de groupe, elles offrent peut-être une assurance-santé de voyage.

Vous pouvez acheter une assurance-voyage d'une compagnie d'assurance, une agence de voyage, un club automobile ou une banque.

Certaines cartes de crédit offrent une assurance-voyage mais seulement si vous payez votre voyage avec votre carte de crédit.

Il est bon de vérifier si votre police d'assurance est valide à tout moment lorsque vous êtes à l'extérieur du Canada.

Il est bon de vérifier si votre police d'assurance exclue les urgences médicales liées à une condition préexistante.

Certaines polices d'assurance offrent une couverture pour tous les membres de la famille qui voyagent ensemble tandis que d'autres exigent une police d'assurance pour chaque membre de la famille.

Certaines polices d'assurance ont des exclusions comme les sports dangereux, la guerre, l'abus d'alcool ou de drogues.

Plusieurs polices d'assurance ont des montants maximum et un temps limite pour les voyages.

Faire une réclamation

Apportez avec vous une copie de votre police d'assurance et le numéro de téléphone de la compagnie d'assurance en cas d'urgence.

Si vous devez faire une réclamation, composez le numéro d'urgence.

Si vous avez plus d'une assurance, la première compagnie d'assurance que vous rejoignez pourra peut-être coordonner la réclamation avec les autres compagnies.

Tentez d'obtenir les factures médicales et autres papiers en français ou en anglais.



Il se peut que l'on vous demande de payer.

Vous pourrez ensuite demander un remboursement de votre assurance-santé provinciale et de votre compagnie d'assurance.

Certains hôpitaux à l'extérieur du Canada facturent la compagnie d'assurance directement.

Habituellement, vous faites une réclamation auprès de votre assurance-santé provinciale en premier.

Lorsque vous envoyez votre réclamation, il faut remettre des reçus. Gardez une copie de vos reçus.

Lorsque vous aurez reçu l'argent du plan de l'assurance-santé provinciale, vous pouvez faire une réclamation à votre compagnie d'assurance pour la différence.

Dans certaines provinces, les compagnies d'assurance peuvent s'occuper de faire la réclamation auprès du gouvernement provincial pour vous.

Si vous avez une réclamation à faire, dites-le tout de suite à votre compagnie d'assurance même si vous attendez un document ou que vous n'avez pas été payé par le plan d'assurance-santé de la province.

Si vous attendez trop longtemps avant d'avertir votre compagnie d'assurance, il se peut qu'elle refuse de payer votre réclamation.

L'assurance-habitation

L'**assurance-habitation** couvre contre les pertes soudaines comme le feu ou le vol.

L'assurance-habitation ne couvre pas les dommages causés par l'usure habituelle (comme un toit qui coule).

L'assurance-habitation ne couvre pas les dommages causés par la négligence (comme des tuyaux de plomberie qui gèlent).

L'assurance-habitation couvre le bâtiment et son contenu.

Habituellement, vous devez prouver que vous avez une assurance-habitation pour avoir une hypothèque.

C'est à vous de décider combien d'assurance vous voulez acheter.

Il faut calculer le remplacement du bâtiment (pas le terrain) et tout le contenu.



L'**assurance-habitation multirisques** couvre le bâtiment et son contenu pour tous les risques sauf pour les risques exclus.

L'**assurance-habitation de base / risques désignés** est moins chère. Elle couvre seulement les risques qui sont nommés dans la police d'assurance.

L'**assurance-habitation étendue** est moins chère que l'assurance tous-risques.

Elle couvre le bâtiment pour tous les risques et le contenu pour les risques nommés dans la police d'assurance.

Certains assureurs offrent une **assurance-habitation sans superflu** pour les maisons qui présentent des problèmes d'ordre matériel qui les empêchent de répondre aux normes des assureurs.

Vous pouvez assurer vos biens pour la **valeur au jour du sinistre**.

Vous recevrez la valeur du bien au moment où vous faites votre réclamation.

Si, par exemple, vous avez acheté un téléviseur il y a deux ans pour 700 \$, vous obtiendrez 200 \$ maintenant.

Vous pouvez assurer vos biens pour le **coût de remplacement**.

Vous recevrez la valeur du bien au moment où vous l'avez acheté (vous recevrez 700 \$ pour votre téléviseur).

Vous pouvez assurer vos biens pour la **valeur à neuf**.

Vous recevrez le montant qu'il faut aujourd'hui pour racheter votre bien (si le même téléviseur coûte 800 \$ aujourd'hui, vous recevrez 800 \$).

Habituellement, le contenu est assuré pour la valeur au jour du sinistre à moins que vous ayez payé pour une couverture supplémentaire pour le coût de remplacement.

Habituellement, le bâtiment est assuré pour le coût de remplacement, jusqu'au montant que vous payez avec la police d'assurance.

Habituellement, il y a des limites sur les **objets de valeur** comme les ordinateurs ou les bijoux.

Questions à poser:

- Qu'est-ce qui est couvert par cette police d'assurance? Qu'est-ce qui n'est pas couvert?
- Est-ce que j'aurai le coût de remplacement pour mes biens?
- Quelles sont les limites sur les objets de valeur?
- Quelle est ma franchise? Combien d'argent puis-je économiser si j'augmente ma franchise?

C'est une bonne chose de prendre des photos ou un vidéo de votre maison pour pouvoir montrer ce que vous avez perdu si vous êtes victime d'un feu ou d'un vol.

Vous pouvez aussi faire une liste.

Gardez vos reçus d'achat surtout pour les choses qui coûtent chères.

Gardez vos photos, votre liste et vos reçus dans un endroit sécuritaire (pas votre maison).

Si vous avez des locataires qui ne font pas partie de votre famille, leurs biens ne sont pas couverts par votre police d'assurance.

Si quelqu'un se blesse par accident dans votre maison (ou n'importe où dans le monde) et que vous êtes légalement responsable de l'accident, votre assurance-habitation paiera pour les dommages que vous devez légalement payer.

De façon générale, votre police d'assurance protège les biens personnels qui se trouvent temporairement à l'extérieur de votre maison et ce, partout dans le monde.

Si, par exemple, on vole un de vos biens dans votre auto pendant que vous voyagez, vous pouvez faire une réclamation sur votre assurance-habitation (il peut y avoir une limite).

Faire une réclamation

Si vous avez un problème et que vous voulez faire une réclamation, communiquez avec votre courtier ou agent d'assurance.

Si vous avez été victime d'un vol, vous **devez** aviser la police.

Vous devez aussi faire un effort pour arrêter le dommage (par exemple, en fermant l'eau si vous avez un tuyau brisé).

Prenez des photos des dommages.

Un **réducteur sinistres** (responsable des réclamations) de la compagnie d'assurance vous appellera.

Cette personne s'occupera de votre réclamation à la compagnie d'assurance.

La compagnie d'assurance enverra un **ajusteur** (expert en assurance) pour voir les dommages.

Certains ajusteurs travaillent pour les compagnies d'assurance tandis que d'autres travaillent à contrat.

Il ne faut rien réparer avant la visite de l'ajusteur.

Vérifiez avec votre ajusteur avant de jeter un bien endommagé.

Les prestations de l'assurance-habitation

Vous avez acheté des choses pour votre maison il y a deux ans.

Vous avez un feu.

Combien votre assurance-habitation vous paiera-t-elle?

Item	Valeur au jour du sinistre	Valeur au coût de remplacement	Valeur à neuf
TV	200 \$	700 \$	800 \$

Assurance de locataires

Les assurances de votre propriétaire ne couvrent pas vos biens personnels tels que vos vêtements et vos meubles.

Vous pouvez acheter de l'assurance pour couvrir vos biens personnels contre les pertes, vols ou dommages.

L'assurance de locataires paiera aussi si vous êtes légalement responsable des dommages aux bâtiments ou si quelqu'un se blesse.

Si, par exemple, votre baignoire déborde et que l'eau se déverse dans l'appartement situé sous le vôtre, c'est votre assurance qui paiera pour les dommages (pas celle du propriétaire ou du locataire de l'appartement situé sous le vôtre).

Si vous recevez de l'aide sociale, vous pouvez demander aux services sociaux d'inclure le coût de l'assurance dans votre allocation-logement.



L'assurance responsabilité de base couvre les pertes si vous ou vos invités endommagent le bâtiment.

Les assurances visant le **contenu** remplacent vos biens personnels s'ils sont perdus ou endommagés. Vos contenus peuvent être assurés sur le principe des risques désignés (seulement les risques qui sont nommés dans la police d'assurance) ou pour tous les risques.

La meilleure façon de déterminer combien d'assurance vous avez besoin est de calculer combien il vous faudra dépenser pour remplacer tout ce que vous avez.

Habituellement, l'assurance de locataires couvre vos biens personnels qui se trouvent temporairement à l'extérieur de votre logement et ce, partout dans le monde.

Si, par exemple, on vole un de vos biens qui se retrouvait dans votre auto pendant un voyage, vous pouvez faire une réclamation de votre assurance de locataires (jusqu'à une certaine limite).

Questions à poser:

- Qu'est-ce qui est couvert par cette police d'assurance? Qu'est-ce qui n'est pas couvert?
- Est-ce que j'aurai le coût de remplacement pour mes biens?
- Quelles sont les limites sur les objets de valeur?
- Quelle est ma franchise? Combien d'argent puis-je économiser si j'augmente ma franchise?

Quel gâchis!

Katarina s'occupe bien de son appartement.
Il est bien rangé et propre.
Un jour, elle a fait couler un bain pour son enfant.
Elle a entendu son enfant pleurer.
Elle a couru au salon pour voir ce qui n'allait pas.
Son enfant s'était frappé la tête sur le coin de la table.
Elle a regardé sa tête pour s'assurer que son enfant est bien.

Elle entend un bruit dans la cuisine.
C'est un chaudron qui déborde.
Elle court à la cuisine pour fermer la cuisinière.

Elle sort de la cuisine et entend un bruit étrange.
C'est comme une chute d'eau.
Oh non! C'est la baignoire!
Elle court pour fermer le robinet de la baignoire, mais il est trop tard.
Il y a de l'eau partout.

- L'assurance de locataires de Katarina paiera pour réparer sa salle de bain et les dommages à l'appartement en dessous.
- L'assurance de locataires de Katarina paiera pour les biens personnels de Katarina qui ont été endommagés par l'eau.

Assurance-automobile

Certaines provinces (comme la Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Manitoba et le Québec) ont des plans ou des compagnies d'assurances gérés par le gouvernement.

Les compagnies d'assurances privées peuvent aussi vendre de l'assurance-automobile dans toutes les provinces et tous les territoires.

Vous **devez avoir de l'assurance-responsabilité** pour couvrir les pertes que vous pouvez causer aux autres lors d'un accident.

Vous devez aussi avoir de l'assurance pour vous protéger si vous êtes blessé lors d'un accident.

Vous pouvez acheter de l'assurance **en cas de collision** pour payer les dommages à votre auto.

Vous pouvez acheter de **l'assurance multirisques** en cas de vol, vandalisme et autres risques.

Questions à poser:

- Quelle sorte d'assurance la loi m'oblige-t-elle à avoir?
- Quelle autre couverture puis-je acheter ? Qu'elle sera la couverture ?
- Est-ce que cette assurance couvre la location d'automobile pendant que la mienne se fait réparer?
- Est-ce que cette assurance me couvre lorsque je conduis une automobile louée?

Si vous êtes impliqué dans une collision

Appelez **toujours** la police si

- quelqu'un est blessé;
- les dommages sont importants ;
- l'autre conducteur semble avoir brisé la loi (ex. conduite en état d'ébriété).

Prenez en note le nom du policier et son numéro d'immatriculation.

Le policier se chargera de recueillir l'information des autres personnes impliquées dans l'accident et partagera cette information avec vous.

Si vous n'appellez pas la police, déplacez si possible votre automobile sur le bord de la route.

Si vous ne pouvez pas déplacer votre automobile, mettez les feux de détresse.



Écrivez ce qui est arrivé : l'heure, la date, l'endroit, la vitesse des automobiles et les conditions routières.

Dessinez ce qui est arrivé.

Notez les noms, adresses et numéros de téléphones des propriétaires des automobiles impliquées dans l'accident, les passagers et toute autre personne qui aurait été **témoin** de l'accident.

Demandez les renseignements d'assurance de tous les conducteurs.

Notez les numéros d'enregistrement du permis de conduire et de la plaque d'immatriculation.

Notez les noms des compagnies et des courtiers d'assurance.

Ne dites pas que vous êtes responsable de l'accident et ne promettez pas de payer pour les dommages.

Si vous avez un accident et que vous avez avisé la police ou si vous croyez qu'un autre conducteur fera une réclamation, appelez votre compagnie d'assurance aussitôt que possible.

Certaines provinces ont des **assurances sans égard à la responsabilité** (chaque conducteur fait une réclamation à sa compagnie d'assurance même s'il n'est pas responsable de l'accident).

La compagnie d'assurance du conducteur responsable de l'accident rembourse l'autre compagnie d'assurance.

Faire une réclamation

Si vous pensez faire une réclamation contre un autre conducteur, dites-lui le plus tôt possible.

Vous pouvez aussi aviser sa compagnie d'assurance.

Un **réducteur sinistres** (responsable des réclamations) de la compagnie d'assurance vous appellera. Cette personne s'occupera de votre réclamation à la compagnie d'assurance.

La compagnie d'assurance enverra un **ajusteur** (expert en assurance) pour voir les dommages.

Certains ajusteurs travaillent pour les compagnies d'assurance tandis que d'autres travaillent à contrat.

Il ne faut rien réparer avant la visite de l'ajusteur.

La compagnie d'assurance voudra peut-être que vous ameniez votre auto à un garage reconnu par la compagnie d'assurance.

Si vous avez de l'assurance-collision, la compagnie d'assurance paiera pour faire réparer ou remplacer votre automobile.

La compagnie d'assurance peut aussi vous donner la valeur de l'automobile (avant l'accident) en **argent comptant**.

La compagnie d'assurance peut décider que l'automobile est une **perte totale** si les coûts de réparations et la **valeur de récupération** (le montant d'argent que la compagnie pourrait avoir en vendant l'automobile pour les pièces) sont plus élevés que la valeur de l'automobile.

La compagnie vous paiera la valeur de l'automobile en argent comptant et vendra l'auto pour les pièces.

Si la compagnie d'assurance répare votre auto, vous devriez avoir une automobile dans la même condition qu'avant l'accident.

Il se peut que l'automobile soit réparée avec des pièces usagées.

Il se peut qu'après les réparations, votre automobile augmente de valeur (ex. une porte rouillée est remplacée par une nouvelle porte).

Si tel est le cas, il se peut que vous soyez obligé de payer pour les améliorations.

Si la pièce est importante pour la sécurité de l'automobile (comme les pneus), l'assurance paiera pour des pièces neuves et vous devrez peut-être payer pour les améliorations.

L'utilisation de l'assurance

Vos primes augmenteront si vous faites beaucoup de réclamations.

Il est mieux de prévenir les pertes. Voici quelques recommandations :

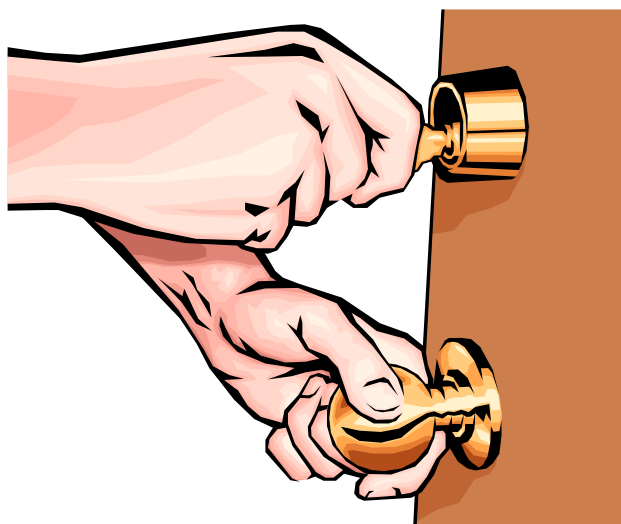
- Poser des serrures à pêne dormant sur vos portes extérieures pour décourager les voleurs;
- Couper le moteur de votre automobile et ne laissez pas les clés à l'intérieur même si vous allez au magasin pour quelques minutes.

Si le montant de votre réclamation est semblable à votre franchise, il est mieux de ne pas faire de réclamation.

Vos primes peuvent augmenter et vous pourriez avoir des problèmes à renouveler votre assurance.

Vérifiez si vos besoins en assurance ont changés à chaque année.

Vous pourriez avoir besoin de plus ou de moins d'assurance.



Si vous avez des problèmes avec l'assurance

La première chose à faire si vous avez un problème est d'en parler à la compagnie d'assurance.

Si vous ne pouvez pas régler le problème, vous pouvez obtenir de l'aide de l'Ombudsman.

Vous ne pouvez pas vous adresser aux tribunaux pendant que vous utilisez le service de l'Ombudsman.

Vous ne pouvez pas utiliser l'Ombudsman si vous êtes déjà allé aux tribunaux pour ce problème.

Si vous avez des problèmes avec votre assurance-habitation, votre assurance-automobile ou votre assurance commerciale, vous pouvez rejoindre le Service de conciliation en assurance de dommages au 1-877-225-0446.

Si vous avez des problèmes avec votre assurance-vie ou votre assurance-santé, vous pouvez rejoindre l'Ombudsman des assurances de personnes au 1-866-582-2088.

Si l'Ombudsman ne peut pas régler votre problème, vous pouvez aller au tribunal.

Trouvez un avocat spécialisé en problèmes d'assurance.

Demandez quels sont les frais d'avocat.

Si vous avez subi des blessures corporelles, les frais d'avocat sont habituellement déduits du montant du règlement (le montant d'argent que le tribunal vous accorde) et non pas en frais d'avocat.

Si votre compagnie d'assurance ferme, vous serez couvert pour les réclamations non-payées (jusqu'à une limite).

L'association qui s'occupe des réclamations a une limite de 250 000 \$ pour les assurances de propriété.

Vous pouvez aussi réclamer une partie des primes que vous avez payées pour l'année en cours (jusqu'à une limite de 700 \$).

Lorsque la faillite de votre assureur sera réglée, vous pourrez demander toutes vos réclamations.

Vous devez vous assurer avec une autre compagnie **tout de suite**.

Votre assurance-vie et assurance-santé seront transférées à une autre compagnie et vous garderez au moins 85% des bénéfices que vous aviez avec l'ancienne assurance.

Si vous aviez fait des dépôts avec la compagnie d'assurance, vous pouvez avoir jusqu'à 100 000 \$.