

Vous êtes ici: [Accueil](#) > [Assurance-automobile](#) > [Assurance multirisques – Bulletins d'assurance-automobile](#) > [archives](#) > No A-3/00

Sondage de 2000 sur la satisfaction des demandeurs dans le cadre de l'assurance-automobile de l'Ontario

Bulletin

No A-3/00

IARD - Auto

[À l'attention de toutes les compagnies autorisées
à faire souscrire de l'assurance-automobile en Ontario]

REMARQUE : Les bulletins affichés sur le présent site Web sont fournis à titre de référence historique seulement. Les renseignements contenus dans ces bulletins étaient exacts en date de leur publication, mais peuvent en tout temps être modifiés ou remplacés par des bulletins plus récents.

Toute ordonnance émise à l'égard du titulaire d'un permis reflète une situation survenue à un moment donné. Le statut d'un titulaire de permis peut changer. Le lecteur est invité à vérifier le statut du permis d'une personne ou d'une entité sous [Liaison Permis](#) au site Web de la CSFO. On peut également communiquer directement avec la personne ou l'entité concernée afin d'obtenir de plus amples renseignements ou plus de précisions au sujet des événements à l'origine de l'ordonnance.

Ces bulletins peuvent inclure des formulaires qui ne sont plus à jour ou exacts. Le lecteur est invité à visiter la rubrique des [formulaires](#) du site Web de la CSFO pour s'assurer d'utiliser la version la plus récente d'un formulaire.

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) joint au présent bulletin les *Lignes directrices pour des sondages sur la satisfaction des demandeurs dans le cadre de l'assurance-automobile de l'Ontario* (Lignes directrices) de l'an 2000. Le 1er janvier 1998, la Commission des assurances de l'Ontario, qui est devenue la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), a mis en place un nouveau mécanisme de conformité permettant de surveiller et d'améliorer les pratiques de gestion des demandes d'indemnités des assureurs en ce qui a trait aux voitures de tourisme. Dans le cadre de ce mécanisme, les compagnies d'assurance IARD doivent effectuer des sondages annuels sur la satisfaction des demandeurs depuis 1998.

Sondage sur la satisfaction des demandeurs

Toutes les compagnies d'assurance IARD qui font souscrire de l'assurance pour les véhicules de tourisme sont tenues d'effectuer le sondage de l'an 2000 sur la satisfaction des demandeurs, à l'aide des lignes directrices ci-jointes.

Afin d'assurer l'uniformité des données recueillies, les assureurs **doivent** faire effectuer leur sondage par une organisation de recherche en marketing qui est membre de l'Association canadienne des organisations de recherche en marketing (ACORM). Les résultats compilés du sondage devront être déposés auprès de la CSFO d'ici le 28 avril 2000.

Les compagnies dont les primes directes souscrites pour des voitures de tourisme représentent moins de 10 millions de dollars ou qui comptent moins de 300 dossiers de sinistres clos pour 1999 ne sont pas tenues de procéder au sondage. Les assureurs ainsi exemptés doivent en aviser la CSFO par écrit.

Vous trouverez également ci-jointes deux pages de questions et réponses à l'intention des membres de votre personnel qui sont chargés de coordonner le sondage.

Personne à contacter à la CSFO

Si vous avez besoin de plus de renseignements ou de précisions quant au processus à suivre pour le sondage de l'an 2000 sur la satisfaction des demandeurs, veuillez communiquer avec James Fox, conseiller principal, Bureau de l'ombudsman des assurances, par téléphone au : (416) 590-7277 ou par télécopieur au : (416) 590-8480.

La directrice générale et
surintendante des services financiers,
Dina Palozzi

8 février 2000

P.j.

- Lignes directrices pour des sondages sur la satisfaction des demandeurs dans le cadre de l'assurance-automobile de l'Ontario
- Questions et réponses sur le sondage sur la satisfaction des demandeurs

ISSN 1481-1502

[bulletin global footer - (fr)]