

# Conseils pour détecter des escroqueries en assurance-automobile

---

**En quoi consistent les escroqueries?**

**Que pouvez-vous faire?**

**Qui pouvez-vous contacter?**

Les escroqueries dans le domaine de l'assurance-automobile peuvent prendre de nombreuses formes, mais elles ont toutes une chose en commun : elles coûtent à tout le monde!

Tous les titulaires de police finissent par payer les paiements artificiellement accrus ou irréguliers liés une demande d'indemnisation. C'est-à-dire que vous finissez par payer la cupidité de quelqu'un d'autre.

En étant informé, vous pouvez éliminer le risque d'escroquerie et contribuer à réduire les primes d'assurance-automobile.

La présente brochure contient des conseils pour éviter les escroqueries dans l'assurance-automobile et les éliminer. Elle a été publiée par la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), un organisme autonome du ministère des Finances qui réglemente les secteurs des services financiers, dont l'assurance. La CSFO met tout en oeuvre pour renforcer la confiance du public à l'égard de l'industrie des services financiers juste et efficace en Ontario et améliorer l'accès à ces services.

## **En quoi consistent les escroqueries?**

Un technicien juridique paie une commission de recommandation à un conducteur de dépanneuse pour que celui-ci recommande ce technicien juridique aux victimes d'accidents. C'est illégal.

Un prestataire de soins de santé verse une commission de recommandation à un technicien juridique pour que celui-ci lui réfère les victimes d'accidents. C'est aussi illégal.

Un atelier de réparation automobile verse une commission de recommandation à un conducteur de dépanneuse pour qu'il lui amène les voitures endommagées. Ce genre de conducteurs de dépanneuse sont appelés dans l'industrie des « suiveurs ». Le conducteur qui recommande un atelier de réparation sans être sollicité peut violer un règlement municipal.

De nombreux « suiveurs » travaillent pour des ateliers de réparation automobile ou sont contrôlés par eux. Les compagnies d'assurance peuvent décider de ne pas faire affaire avec ces ateliers. Si l'assureur ne traite pas avec l'atelier vers lequel la dépanneuse conduit votre véhicule endommagé, il faudra peut-être faire remorquer votre véhicule vers un autre atelier de réparation. Auparavant, vous pourriez être contraint de

---

payer les frais de dépannage, d'entreposage et peut-être même d'autres frais d'administration. Ces frais peuvent se monter à des centaines et parfois des milliers de dollars, et votre assureur ne les couvre pas toujours. Si vous refusez de les payer, l'atelier de réparation peut invoquer la Loi sur le privilège des réparateurs et entreposeurs et vendre votre véhicule pour couvrir ses frais.

Afin de recouvrer ces commissions de recommandation, les techniciens juridiques, conducteurs de dépanneuse, ateliers de réparation et prestataires de soins de santé peuvent « gonfler » leurs honoraires. En fin de compte, c'est vous et les autres titulaires de police qui payez.

## **Que pouvez-vous faire?**

Informez-vous. Si vous avez besoin des services d'un dépanneur, technicien juridique ou prestataire de soins de santé, connaissez vos droits. Voici quelques conseils :

### **Dépanneuses**

- Vérifiez si la dépanneuse porte un numéro de permis municipal sur le côté avant d'utiliser ses services.
  - Vérifiez si la dépanneuse est affiliée à une entreprise réputée comme un groupe d'assistance routière ou une association automobile.
  - Demandez si la dépanneuse est couverte par une garantie d'assurance.
  - Soyez à l'affût d'indices. Le conducteur vous recommande-t-il un atelier de réparation particulier sans que vous le lui ayez demandé? Dans l'affirmative, cela pourrait sous-entendre qu'il touche une commission de recommandation. À Toronto, ce genre de recommandation peut être illégale en vertu du code municipal, chapitre 545.
  - Lisez soigneusement tout ce que le conducteur de la dépanneuse vous demande de signer.
  - Demandez que votre véhicule soit conduit vers un endroit sûr auquel l'évaluateur ou le régléur de votre compagnie d'assurance peut avoir accès. Certaines municipalités exigent que le véhicule soit conduit vers un centre de signalement des collisions ou vers un poste de police avant toute autre destination.
-

- Demandez à votre compagnie d'assurance, si possible, des renseignements sur les services de dépannage et l'endroit où vous pouvez faire réparer votre véhicule.
- Envisagez de faire remorquer votre véhicule vers un atelier de réparation préféré. Certaines compagnies d'assurance utilisent les services d'ateliers de réparation préférés si elles ont conclu avec eux une entente selon laquelle votre véhicule sera réparé selon les normes les plus élevées possible. Pour plus de renseignements, communiquez avec votre compagnie d'assurance. Some insurance companies use preferred repair shops where they have an agreement that guarantees your vehicle will be repaired to the highest possible standards. For more information, contact your insurance company.

### **Techniciens juridiques**

- La loi exige que quiconque agit en qualité de conseiller, consultant ou représentant pour des indemnités d'accident sans égard à la responsabilité doit respecter un certain nombre d'exigences. Ces exigences comprennent se soumettre à une vérification de casier judiciaire, être titulaire d'une police d'assurance contre les erreurs et les omissions et respecter un code de déontologie. Cette loi s'applique au technicien juridique qui conseille une personne au sujet de ses droits à l'obtention d'indemnités d'accident; aide une personne à remplir les formulaires de demande d'indemnisation; discute ou négocie avec un assureur ou un régleur; assiste à des réunions en vue du règlement d'un différend à la CSFO, dans une cour des petites créances ou dans le cadre d'un arbitrage privé; négocie le règlement d'indemnités d'accident sans égard à la responsabilité.
  - Faites attention aux drapeaux rouges, comme les frais spéciaux. Les techniciens juridiques n'ont pas le droit d'exiger des honoraires conditionnels (un pourcentage du montant d'indemnisation que vous pourriez obtenir).
  - Observez la relation d'affaires entre le technicien juridique et le prestataire de soins de santé. Les techniciens juridiques doivent vous informer de tout conflit d'intérêts potentiel, y compris s'ils ont un intérêt dans l'établissement de soins de santé qui vous a été recommandé.
-

- Demandez au technicien juridique de vous montrer la preuve qu'il est couvert par une assurance contre les erreurs et les omissions. Tous les techniciens juridiques sont tenus de souscrire ce genre d'assurance.
- Lisez soigneusement tout ce que le technicien juridique vous demande de signer.
- Attendez-vous à un traitement juste et courtois.
- Vérifiez si le technicien juridique a obtenu l'autorisation de la CSFO pour agir à titre de technicien juridique dans l'industrie de l'assurance automobile. Vous pouvez le faire en utilisant le service en ligne convivial offert sur le site de la Commission, à : [www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca).

### **Prestataires de soins de santé**

- Passez attentivement en revue le plan de traitement détaillé avant de le signer.
- Vérifiez si vous recevez le traitement pour lequel votre compagnie d'assurance est facturée.
- Vérifiez les taux. Votre prestataire de soins de santé doit facturer votre compagnie d'assurance au même taux raisonnable qu'il vous demanderait si vous deviez payer le traitement de votre propre poche.

## **Qui pouvez-vous contacter?**

Si vous soupçonnez une activité frauduleuse, veuillez le signaler à votre compagnie d'assurance. Pour vous faciliter la tâche, une liste des agents aux plaintes des consommateurs a été affichée sur le site Web de la CSFO. Vous pouvez également appeler la CSFO ou la police.

La direction de surveillance des pratiques de l'industrie par l'ombudsman des assurances à la CSFO accepte d'examiner des plaintes écrites au sujet des activités et de la conduite de techniciens juridiques ou de prestataires de soins de santé exerçant des activités dans l'industrie de l'assurance-automobile. Communiquez avec la CSFO dans les cas suivants :

**En étant un consommateur informé, vous pouvez contribuer à l'effort d'élimination de ces escroqueries et de réduction des primes d'assurance-automobile.**

- Le technicien juridique n'a pas respecté le code de déontologie, tel que publié sur le site Web de la CSFO.
- Le technicien juridique n'a pas d'assurance de la responsabilité civile professionnelle.
- Vous croyez que le technicien juridique ou le prestataire de soins de santé n'a pas fait état d'un potentiel conflit d'intérêts lié à votre demande d'indemnisation.
- Le technicien juridique exige des honoraires conditionnels.
- Le technicien juridique ou le prestataire de soins de santé sollicite ou accepte le versement d'une commission de recommandation.
- Vous n'avez pas reçu tout le traitement approuvé et payé par votre compagnie d'assurance.
- Vous avez quelque inquiétude à l'égard des factures soumises à votre assureur par votre prestataire de soins de santé.

## **Pour de plus amples renseignements**

Pour des renseignements supplémentaires, veuillez appeler le Centre d'appels de la CSFO à : (416) 250-7250, sans frais : 1-899-668-0128. Vous pouvez également obtenir de l'information en visitant [www.autoinsurance.gov.on.ca](http://www.autoinsurance.gov.on.ca)

---

### **Commission des services financiers de l'Ontario**

5160, rue Yonge, case 85  
North York (Ontario)  
M2N 6L9

Téléphone : (416) 250-7250  
Sans frais : 1-800-668-0128  
ATS (416) 590-7108, 1-800-387-0584

Site Web de la CSFO : [www.fsco.gov.on.ca](http://www.fsco.gov.on.ca)  
Site Web Assurance-automobile :  
[www.autoinsurance.gov.on.ca](http://www.autoinsurance.gov.on.ca)



Commission des  
services financiers  
de l'Ontario

---

---