

Le AIC veillera à ce que cet expert dispose de toute la documentation nécessaire et qu'il soit au fait de tous les aspects de la plainte.

Il est possible que l'expert en règlement des litiges souhaite discuter avec vous ou le représentant de votre société d'assurance en vue d'éclaircir certains points. De telles discussions diffèrent toutefois des services de médiation, car ni vous ni le représentant de l'assureur n'assistez à la séance en présence de l'expert en règlement des litiges. Ce dernier passera le dossier en revue, puis rédigera un rapport présentant une recommandation non exécutoire quant à un règlement possible.

APRÈS LA PHASE PRINCIPALE D'ARBITRAGE

C'est la conclusion du rapport, et la recommandation non exécutoire formulée par l'expert en règlement des litiges, qui constituent le point de conclusion des services offerts par le SCAD. Si l'une des parties rejette la recommandation non exécutoire, vous pouvez envisager la possibilité d'exercer un recours en justice. Le fait de vous prévaloir des services du SCAD n'affecte en rien vos droits ni ceux de votre assureur. Toutes les mesures que vous choisirez de prendre à partir de ce moment seront laissées à votre discrétion.

NOTRE OBJECTIF

Le SCAD offre aux consommateurs la possibilité de recourir à un mécanisme extrajudiciaire, dont le principal objectif est de résoudre les différends facilement, efficacement et équitablement. Nous espérons aussi que le processus accroîtra la confiance et la satisfaction des consommateurs d'assurance en les encourageant à participer au processus de règlement avec leur assureur. Il est à l'avantage de toutes les parties d'en arriver à une solution établie d'un commun accord dans l'harmonie, en toute confidentialité et de manière économique.

**CONTACTEZ LE SERVICE DE CONCILIATION
EN ASSURANCE DE DOMMAGES**

SANS FRAIS 1.877.225.0446

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS, VISITEZ LE SITE WEB
DU SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE
DOMMAGES, À L'ADRESSE SUIVANTE:

WWW.SCADCANADA.ORG

À LA RECHERCHE DE SOLUTIONS



GIO  SCAD

LE SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES (SCAD)

(SCAD) a pour mission de faciliter la résolution des conflits entre les consommateurs et leurs sociétés d'assurance de dommages dans les meilleurs délais. En cas de différend, les agents d'information aux consommateurs du SCAD, qui sont des professionnels impartiaux, aident les parties à trouver une solution mutuellement satisfaisante dans une atmosphère d'équité, d'indépendance et d'impartialité.

Les services du SCAD ne visent que les sociétés d'assurance résidentielle, automobile et commerciale.

LE CONTEXTE

Depuis 2002, toutes les sociétés d'assurance habitation, automobile et commerciale sous réglementation fédérale sont tenues d'adopter une procédure de règlement des plaintes déposées par les consommateurs et de mettre à la disposition de ces derniers les services d'un agent de liaison attiré avec qui ils pourront discuter de leur cas.

Toutes les sociétés d'assurance de dommages sous réglementation fédérale doivent adhérer à un organisme indépendant tel que le SCAD, qui veille au règlement des plaintes que les assureurs n'ont pu résoudre à la satisfaction du consommateur. En Alberta et en Colombie-Britannique toutes les sociétés d'assurance de dommages doivent obligatoirement être membres du SCAD.

Bien qu'elles n'y soient pas tenues, ailleurs qu'en Alberta et en Colombie-Britannique, certaines sociétés d'assurance sous réglementation provinciale ont elles aussi choisi d'être membres du SCAD.

Vous ne savez pas si votre assureur est membre du SCAD ? N'hésitez pas à communiquer avec nous sans frais au 1-877-225-0446. Vous pouvez également consulter l'onglet « Communiquer avec un membre du SCAD » de notre site Web, au www.scadcanada.org.

EN CAS DE DIFFÉREND

Les différends qui surviennent entre les assureurs et leurs clients sont habituellement assez faciles à résoudre. Ils résultent souvent d'un simple malentendu.

D'un bout à l'autre du Canada, le SCAD offre ses services aux consommateurs et à leurs assureurs afin de les aider à trouver une solution à ces différends avant qu'ils ne se prolongent et s'aggravent.

QUI PEUT FAIRE APPEL AU SCAD, ET À QUEL MOMENT ?

Les services du SCAD sont à la disposition de tout titulaire d'une police d'assurance habitation, automobile ou commerciale qui est aux prises avec des préoccupations, des problèmes ou un différend qui l'oppose à une société membre du SCAD. Les plaintes que le SCAD traite se rapportent généralement à des questions relatives aux sinistres, à l'interprétation de la protection offerte ainsi qu'au traitement des polices d'assurance.

Certaines questions ne sont toutefois pas admissibles aux services du SCAD, notamment :

- le coût de l'assurance et la tarification ;
- la disponibilité d'une assurance ;
- les procédures de règlement des différends imposées par la loi ou les pouvoirs de réglementation désignés ;
- les questions qui ont déjà été portées ou qui sont actuellement devant les tribunaux.

Les agents d'information expérimentés du SCAD examineront le litige qui leur est soumis; ils détermineront si l'assureur a agi correctement, vous indiqueront si la question est du ressort du SCAD ou non et discuteront des autres options à votre disposition et à l'occasion feront un suivi auprès de l'assureur pour discuter des questions préliminaires ou concernant la plainte.

ET LE COÛT ?

C'est gratuit. Vous n'avez rien à payer pour l'intervention du SCAD, y compris toute séance de médiation (ou phase principale d'arbitrage, au besoin) que nous organisons pour vous.

PREMIÈRE ÉTAPE - AIDE AU CONSOMMATEUR

En cas de problème, la première étape consiste à communiquer avec le SCAD, qui assignera votre demande à un agent d'information au consommateur (AIC). Après avoir discuté de la situation avec vous, cet agent vous aidera à déterminer la solution la plus appropriée à votre situation. Il pourrait également vous conseiller de communiquer d'abord vous-même avec l'agent de liaison du service des plaintes de votre assureur, car c'est l'assureur qui doit dans un premier temps répondre à votre plainte. L'agent de liaison vous accompagnera dans le processus officiel de traitement des plaintes de l'entreprise. Si vous avez encore besoin d'aide au terme de ce processus, notre AIC pourrait procéder à une conciliation non officielle.

DEUXIÈME ÉTAPE - CONCILIATION NON OFFICIELLE

Notre AIC pourra vous assister en fournissant à votre assureur une synthèse écrite de votre plainte et en discutant des enjeux non résolus avec l'agent de liaison du service des plaintes de la société ou un autre représentant. Au terme de ce processus, l'assureur vous fera parvenir une lettre par laquelle il présentera sa position définitive et expliquera les moyens qu'il propose de mettre en œuvre pour en arriver à une solution. Si cette solution ne vous satisfait pas, vous avez la possibilité d'entreprendre une médiation avec le SCAD.

TROISIÈME ÉTAPE - MÉDIATION

Vous avez ici la possibilité d'entreprendre une séance de médiation. À cette étape, vous bénéficierez de l'assistance du chef de notre service de traitement des plaintes, qui déterminera si la médiation est indiquée. Si vous optez pour la médiation, notre AIC vous aidera à choisir un médiateur. Tous nos médiateurs sont des professionnels indépendants qui possèdent une vaste expérience en matière de règlement des différends mettant en cause des sociétés d'assurance. Une fois que le SCAD aura reçu tous les documents nécessaires et pertinents, le médiateur dirigera une séance de deux heures entre vous et un représentant de votre assureur.

Pendant cette séance, le médiateur sert d'intermédiaire neutre pour trouver, dans le cadre d'une discussion confidentielle et non structurée, une solution au litige qui vous oppose à votre assureur. À l'issue de cette séance, le médiateur rédigera à l'intention du SCAD un rapport qui décrit le déroulement de la séance et qui précise si les parties en sont arrivées à un accord. Si le désaccord persiste ou si la solution n'est que partielle, vous pourriez, dans certains cas avoir la possibilité d'entreprendre une phase principale d'arbitrage avec l'aide du SCAD.

PHASE PRINCIPALE D'ARBITRAGE

Si la séance de médiation n'a pas permis d'en arriver à une solution, le chef de notre service de traitement des plaintes peut décider que la phase principale d'arbitrage est appropriée. Si le SCAD juge que votre plainte est fondée et que le processus doit se poursuivre, notre AIC enverra à l'assureur une lettre l'informant de l'étape à venir et lui offrant la possibilité de soumettre tout document écrit supplémentaire à l'appui de sa position. Le AIC préparera ensuite le dossier, qu'il fera parvenir à l'expert en règlement des litiges du SCAD.

suite...