



General Insurance | Service de conciliation en  
OmbudService | assurance de dommages

## Notre engagement envers les consommateurs

Le Service de conciliation en assurance de dommages réserve un traitement équitable, impartial et intègre à tous les consommateurs de chaque province et territoire. Nous avons établi un environnement de travail qui se caractérise par le respect de rigoureuses normes éthiques ainsi que par une adhésion de tous les instants aux principes décrits ci-dessous.

**Accessibilité** – Nous souhaitons qu’il soit facile de faire appel à nous en cas de besoin. Pour nous joindre, les consommateurs ont le choix de différents moyens : ligne téléphonique nationale sans frais (1 877 225-0446), courrier, courriel, télécopieur et site Web. Nous offrons nos services dans l’ensemble des provinces et territoires, et nos agents d’information peuvent répondre aux consommateurs en français ou en anglais.

**Rapidité de notre réponse** – Nous répondons rapidement aux demandes de renseignements et aux plaintes des consommateurs. Dans le cas des demandes envoyées par télécopieur ou par courriel, nous nous efforçons de répondre à l’expéditeur dans un délai d’un jour ouvrable. En ce qui a trait aux appels téléphoniques, nous y répondons directement dans la plupart des cas ou, sinon, nous prenons les messages et rendons les appels dans un délai d’un jour ouvrable. Quelle que soit la situation, le SCAD s’efforce de toujours tenir le consommateur informé de la progression de sa demande.

**Courtoisie** – Nous traitons toujours les consommateurs avec respect, courtoisie et politesse.

**Clarté** – Nous utilisons un langage simple et facile à comprendre dans toutes nos communications, lesquelles peuvent se dérouler en français ou en anglais, au choix du consommateur.

**Exactitude** – Nous fournissons toujours des renseignements exacts aux consommateurs. Si nous avons du mal à comprendre un aspect quelconque d’un dossier, nous demandons des explications à qui de droit.

**Équité et impartialité** – Nous faisons preuve d’objectivité et d’intégrité dans chacune de nos interactions, le traitement de chaque dossier s’appuyant sur des renseignements concrets ainsi que sur le respect du principe de diligence raisonnable.

**Uniformité** – Nous traitons les dossiers similaires de façon similaire. Nous tirons des leçons de chacune de nos expériences et nous utilisons les connaissances ainsi

acquises pour affiner et améliorer notre approche, notamment en ce qui concerne les cas récurrents.

**Compétence** – Nous faisons la preuve de notre compréhension du secteur et de ses produits en fournissant des renseignements et des conseils précis au sujet du processus de règlement des plaintes.

**Confidentialité** – Nous veillons à maintenir la confidentialité des renseignements personnels et de la vie privée. Nos employés sont tenus d'observer des normes rigoureuses en matière de critères et d'ententes de confidentialité, conformément à notre politique sur la protection des renseignements personnels.

**Indépendance et objectivité** – Nous veillons à ce que le SCAD demeure un organisme indépendant, distinct du gouvernement et de l'industrie et dirigé par son propre conseil d'administration, dont les membres proviennent de diverses sphères professionnelles, la majorité d'entre eux n'ayant aucune affiliation avec le secteur de l'assurance.