



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

Notre norme en matière d'équité

1. Le SCAD s'acquitte de la transmission des communications et de la prestation de ses services aux consommateurs, aux compagnies d'assurance et à leurs fournisseurs de services, de manière juste pour les consommateurs et leur compagnies d'assurance, compte tenu des circonstances.
2. Le SCAD utilise des pratiques et des procédures relatives au traitement des plaintes (y compris les recommandations) qui sont évidemment équitables pour les consommateurs et les sociétés d'assurance membres.
3. Le SCAD adopte une position large et raisonnable quant au traitement des plaintes, en vue de respecter l'équité des relations d'affaires, les attentes raisonnables des consommateurs, et les lois du Canada et de ses provinces.
4. Le SCAD traite les plaintes de façon impartiale, offrant également au consommateur et à la compagnie d'assurance membre la possibilité de présenter leur point de vue et de soumettre au SCAD la documentation et l'information appropriée.
5. Le SCAD utilise des procédures de traitement des plaintes qui visent à assurer un traitement semblable aux cas semblables, tant en ce qui concerne le processus que les conclusions. Malgré cela, le principe d'équité est primordial et le SCAD n'est pas lié par une recommandation non contraignante précédente.
6. Le SCAD utilise des procédures de traitement des plaintes qui assurent que le consommateur et la compagnie membre ont un accès égal au personnel du SCAD en ce qui concerne le traitement d'une plainte.

Adoptée par le conseil d'administration du SCAD le 23 février 2012.