



A la recherche de solutions

General Insurance
OmbudService



Service de conciliation en
assurance de dommages



Rapport annuel • 2003/2004

INDÉPENDANCE DU SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Le Service de conciliation en assurance de dommages a été constitué le 31 mai 2002 en tant qu'organisme fédéral à but non lucratif financé par ses membres – des sociétés d'assurance de dommages et des réassureurs. Même si l'organisme est financé par ses membres, toutes les précautions ont été prises pour en garantir l'indépendance.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration se compose de sept membres, dont cinq sont des administrateurs indépendants n'ayant aucun lien avec l'industrie des assurances de dommages. Les deux autres représentent l'Industrie.

Les membres indépendants du conseil d'administration sont astreints à des règles très strictes en matière de conflits d'intérêts pour garantir au public leur indépendance vis-à-vis de l'industrie des assurances de dommages. Ces personnes,

qui ont été choisies à cause de la diversité de leur expérience, de leurs intérêts, de leurs antécédents professionnels et de leur provenance géographique, sont bien connues et respectées au niveau national ou régional.

Le SCAD a établi deux comités du Conseil, le Comité des normes et le Comité du budget et de la vérification. Chaque comité comporte au moins trois membres qui sont majoritairement des administrateurs indépendants. Les comités assistent le Conseil, notamment en ce qui concerne les normes et les pratiques d'excellence en matière de traitement des plaintes, l'expansion des services et la conformité à la loi ainsi que la surveillance de la gestion des affaires financières et internes de l'organisme.

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES



Deuxième rangée (de gauche à droite) : Susan Yurkovich, Pierre Meyland, Margaret Graham (Directrice générale et secrétaire générale), Diane Strashok
Première rangée (de gauche à droite) : Roger Smith, Lea Algar, George Anderson, Terence Donahoe

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateurs indépendants :

Lea Algar, PAA ***
Présidente du Conseil
Administratrice indépendante,
région de l'Ontario
Consultante, Consommation et affaires réglementaires
Thornhill, Ontario

Susan Yurkovich
Présidente du Comité des normes
Administratrice indépendante
Colombie-Britannique et Yukon
Conseillère en gestion
Vancouver, Colombie-Britannique

Roger Smith, Ph.D.
Président du Comité du budget et de la vérification
Administrateur indépendant, Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut
Professeur émérite et ex-vice-président (Recherche), Université de l'Alberta
Edmonton, Alberta

Pierre Meyland *
Administrateur indépendant,
région du Québec
Conseiller en opérations financières
Saint-Lambert, Québec

Terence Donahoe, LL.B.,
D.Ed. (Hon.), D.C.L. (Hon.)**
Administrateur indépendant,
région de l'Atlantique
Vice-président, Positive Impact
Halifax, Nouvelle-Écosse

Administrateurs provenant de l'Industrie :

George D. Anderson,
CM, MA, LL.D.**
Professeur de leadership
St. Francis Xavier University
Antigonish, Nouvelle-Écosse

Diane Strashok *
Présidente et chef de la direction
Peace Hills General Insurance Company
Edmonton, Alberta

Notes

*** Mme Algar est présidente du Comité de nomination. Elle est aussi membre d'office du Comité des normes et du Comité du budget et de la vérification.

** Membre du Comité des normes

* Membre du Comité du budget et de la vérification

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL

Je suis heureuse de présenter le deuxième rapport annuel du Service de conciliation en assurance de dommages. Le SCAD fait partie d'un vaste réseau, le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF), qui comprend aussi le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Le CRCSF offre aux consommateurs un guichet unique pour accéder aux trois services de conciliation en plus d'être un organisme de normalisation et de rédaction de protocoles. Le protocole de règlement des différends et les normes de traitement des plaintes en place au SCAD sont conformes à ceux du CRCSF.

L'an dernier, nous avons établi que notre principale priorité pour l'avenir était de miser sur les valeurs fondamentales qui contribuent au bon fonctionnement de notre processus de règlement des différends. Le point le plus important étant de faire connaître à la population le rôle, les responsabilités et la mission du SCAD, nous avons entrepris à cette fin une vaste campagne de relations publiques et nos efforts commencent déjà à porter fruit.

Nous avons accru la visibilité de notre site Web et cette visibilité s'est traduite par une augmentation du nombre de visiteurs, avec le résultat que de nombreux consommateurs accèdent aujourd'hui à nos services régionaux en remplissant un formulaire de plainte en ligne. Comme la notoriété ne s'acquiert pas du jour au lendemain, nous allons poursuivre les activités entreprises.

Nous sommes heureux de travailler en étroite collaboration avec les provinces. L'Alberta a adopté une nouvelle loi sur l'assurance automobile. Même s'il est actif en Alberta, le SCAD ne s'occupe pas actuellement des plaintes ou des différends concernant la tarification. Le nouveau régime de tarification albertain est toutefois conçu de telle sorte que la médiation pourrait servir à résoudre les contestations relatives aux primes d'assurance. Les représentants du SCAD ont rencontré des représentants du gouvernement albertain pour voir comment le SCAD pourrait élargir ses activités dans cette province afin de fournir les services de règlement des différends prévus dans la loi.

Les pourparlers se poursuivent et sont jusqu'à présent positifs. Nous croyons que les consommateurs albertains pourront bientôt compter sur les services du SCAD dans le cadre de la réglementation provinciale sur l'assurance automobile.

Au Québec, les représentants du CRCSF et des trois services de conciliation travaillent actuellement avec l'Autorité des marchés financiers, la nouvelle autorité de réglementation du secteur financier, pour déterminer le rôle des divers organismes dans le contexte de la réglementation québécoise, puisque l'Autorité a notamment pour mandat de recevoir les plaintes et d'offrir des services de règlement des différends. Nous avons bon espoir de continuer à faire bénéficier de nos services les consommateurs d'assurance de dommages québécois.

Nos sociétés membres se sont de nouveau montrées soucieuses de respecter des normes très strictes sur le plan du service aux consommateurs, si l'on en juge d'après le nombre total de plaintes, inférieur à celui de l'an dernier.

Nos agents des services aux consommateurs ont répondu à plus de 2 000 appels au cours de l'exercice et, bien souvent, les appelants voulaient uniquement des renseignements ou la confirmation de faits se rattachant à leur demande. Seulement 54 cas se sont avérés du ressort du SCAD et, de ce nombre, 32 sont allés en médiation.

Le mécanisme fonctionne et cela, grâce à la bonne volonté de nos membres et au travail extraordinaire de nos agents des services aux consommateurs.

Je tiens à remercier mes collègues du conseil d'administration pour l'excellence de leur travail et à adresser un merci tout particulier à la présidente du Comité des normes et au président du Comité du budget et de la vérification.

Au cours du prochain exercice, les consommateurs demeureront, comme toujours, notre priorité. Nous allons donc continuer à sensibiliser le public au rôle, aux responsabilités et aux engagements du SCAD. Conscients de l'importante responsabilité qui nous incombe, nous sommes déterminés à collaborer avec tous les intervenants – consommateurs,



sociétés membres et pouvoirs publics – pour renforcer les pratiques d'excellence en matière de normes de service et de traitement des plaintes. C'est pourquoi, au cours de l'année écoulée, nous avons intensifié nos efforts en vue d'offrir aux consommateurs et à nos membres le service le plus efficace possible. Il s'agit maintenant de bâtir sur les assises du succès que nous avons posées jusqu'à présent.

Lea Algar
Présidente du conseil d'administration
Service de conciliation en assurance de
dommages

RÔLE ET FONCTIONNEMENT DU SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Nos normes

Nous appliquons des normes d'excellence en accord avec nos principes et valeurs fondamentaux dans le traitement des plaintes des consommateurs. Ainsi, nous nous engageons :

- À être accessibles aux consommateurs d'assurance dans tout le pays ;
- À renseigner les consommateurs sur notre rôle et nos services ;
- À fournir des services rapides reposant sur l'équité, l'impartialité, la confidentialité et le respect ;
- À conserver notre indépendance et notre objectivité ;
- À observer les normes les plus strictes quant à l'exactitude et à l'uniformité des renseignements ;
- À respecter la vie privée des consommateurs.

Une de nos plus grandes priorités consiste à renforcer la confiance du public et des assureurs dans le processus de règlement des différends offert par le SCAD en favorisant le développement de pratiques d'excellence et de normes de service pour le traitement des plaintes.

Les sociétés membres du SCAD sont tenues de mettre en place des politiques et procédures internes pour le traitement et la résolution des plaintes des consommateurs. Ces politiques et procédures doivent se conformer aux normes de service établies par le Centre du réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) et être approuvées par le conseil d'administration du SCAD.

Accessibilité : Le consommateur doit pouvoir contacter facilement son assureur lorsqu'il veut signaler un problème ou pousser plus avant ses démarches.

Rapidité : L'assureur doit sans délai accuser réception de la plainte du consommateur et lui répondre par la suite aussi rapidement que le permettent la nature et la complexité de sa demande.

Courtoisie : Le consommateur doit toujours être traité avec respect et politesse.

Clarté : Les communications avec le consommateur doivent être claires et dans une langue simple.

Exactitude : Les renseignements fournis au consommateur doivent être exacts.

Uniformité : Des problèmes semblables doivent être traités de la même manière.

AIDE AUX CONSOMMATEURS ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Le SCAD favorise le traitement des plaintes au premier palier, c'est-à-dire chez l'assureur. Nos sociétés membres ont non seulement la possibilité mais aussi la responsabilité de chercher à résoudre en premier lieu les plaintes de leurs clients. Chaque société a désigné un responsable des plaintes et a mis en place un processus destiné à les traiter.

L'assuré doit tout d'abord tenter de résoudre son problème en suivant la procédure de traitement des plaintes chez l'assureur. Celle-ci permettra notamment de clarifier les points et les faits litigieux. Au terme du processus, la société d'assurance rédige une lettre présentant sa position définitive et expliquant comment elle entend régler la plainte. Si le consommateur n'est pas satisfait du règlement proposé, il peut faire appel au SCAD. Le processus de traitement des plaintes du SCAD comporte deux étapes : l'aide aux consommateurs et le règlement des différends.

Aide aux consommateurs

Le SCAD offre ses services par l'entremise de cinq bureaux régionaux (Provinces atlantiques, Québec, Ontario, Prairies et Colombie-Britannique). Dans chaque bureau, les consommateurs peuvent discuter de leur problème avec un agent des services aux consommateurs compétent qui les aidera en leur fournissant de l'information ou en contactant la société d'assurance en leur nom. Si le consommateur n'a pas suivi jusqu'au bout la procédure de traitement en place chez l'assureur, l'agent de services aux consommateurs le dirigera vers l'agent de liaison chargé des plaintes à la société d'assurance. En cas d'échec de ces démarches, le consommateur peut demander l'intervention du SCAD.

Règlement des différends

Le processus de règlement s'enclenche lorsque le consommateur contacte le SCAD pour lui fournir les détails du litige.

Si le litige entre dans le cadre de son mandat de médiation, le SCAD demandera au consommateur de signer un formulaire d'inscription de la plainte à des fins de médiation ou de formuler une demande de médiation écrite.

L'agent de services aux consommateurs aide le consommateur à choisir un médiateur professionnel parmi ceux proposés par l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada Inc. et, au Québec, par le Barreau du Québec. Après réception de tous les documents nécessaires, ce médiateur impartial dirigera une séance de médiation gratuite de 90 minutes entre le consommateur et un représentant de la société d'assurance.

Même si la séance de médiation de 90 minutes est gratuite pour le consommateur, celui-ci doit néanmoins assumer ses propres frais et ceux de ses représentants qui assistent à la médiation.

AIDE AUX CONSOMMATEURS ET RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS (SUITE)

Le médiateur est tenu de mener la médiation à terme et de présenter un rapport au consommateur, à la société d'assurance et au secrétaire général du SCAD dans les 30 jours suivant l'attribution du mandat de médiation.

Si, à la fin de la séance, le différend demeure entier parce que les parties ne parviennent pas à s'entendre, le médiateur rédige un rapport accompagné de recommandations, qui ne sont toutefois pas exécutoires pour les parties.

Dans des circonstances exceptionnelles, un examen du processus peut avoir lieu s'il existe un doute sur le respect des normes d'équité, d'impartialité, d'objectivité et de confidentialité du SCAD au cours de la séance de médiation ou si des faits inhabituels ont entaché le processus.

Les consommateurs ne renoncent pas à leurs droits juridiques en participant à la

séance de médiation du SCAD. Ils peuvent exercer d'autres options de règlement des différends allant de l'arbitrage au recours aux tribunaux si jamais ils sont insatisfaits des résultats de la médiation du SCAD.

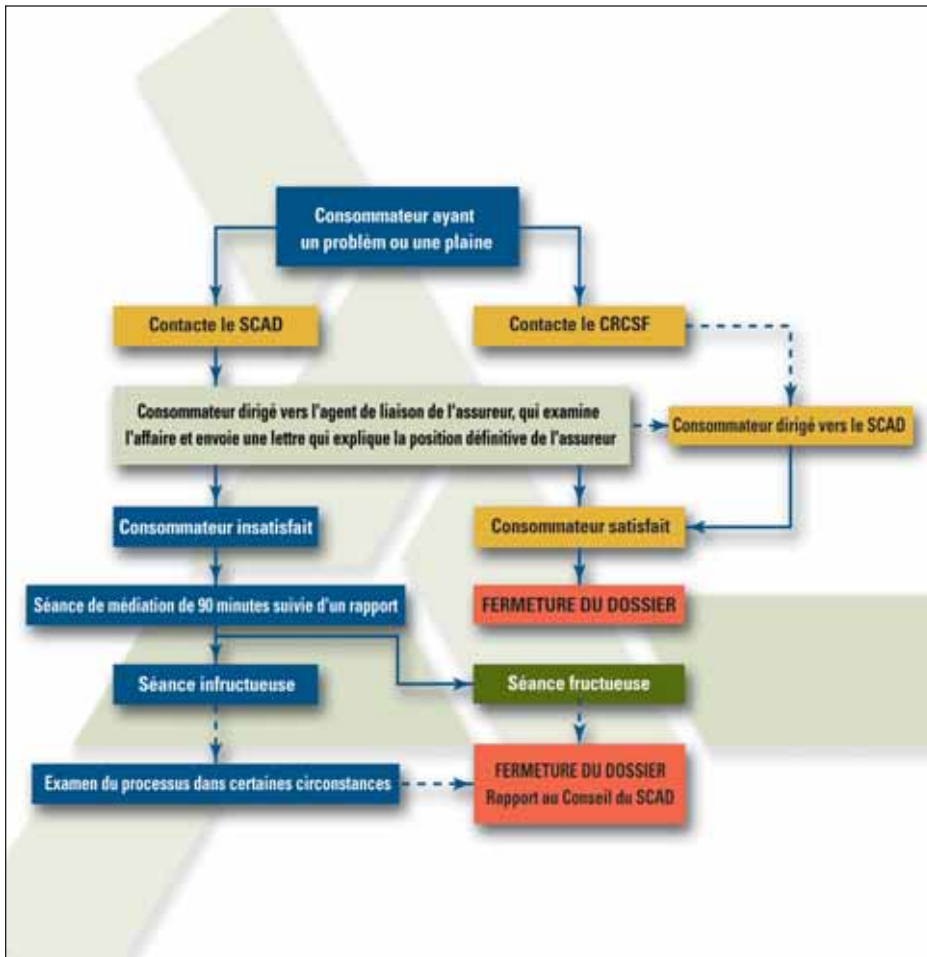
Toutefois, pour respecter la confidentialité de la médiation et favoriser un climat de saine collaboration, le consommateur, le représentant de la société d'assurance et le médiateur sont tenus de signer une convention de médiation par laquelle ils s'engagent à ne pas invoquer, dans le cadre de poursuites judiciaires ou réglementaires, les discussions intervenues entre eux.

Le processus

Le processus de règlement des différends établi par le SCAD est indépendant et impartial. Ce sont des médiateurs professionnels issus de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada Inc. et, au Québec, du Barreau du Québec qui dirigent les séances de médiation. Le médiateur a pour rôle d'aider l'assuré et son assureur à trouver une solution au problème.

En cas d'échec de la médiation, le médiateur rédige un rapport qui ne lie toutefois aucune des parties.

Les résultats de la médiation ne peuvent faire l'objet d'un appel auprès du conseil d'administration. Dans certaines circonstances exceptionnelles, un examen du processus peut avoir lieu pour s'assurer que les normes d'équité, d'impartialité, d'objectivité et de confidentialité du SCAD ont bien été respectées lors de la séance de médiation ou que des faits inhabituels n'ont pas entaché le processus. C'est l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada qui sera chargé de cet examen.



Le SCAD

répond aux demandes d'information des consommateurs sur le processus de traitement des plaintes et autres sujets concernant le règlement des différends.

MEMBRES

L'adhésion au SCAD est ouverte à tous les assureurs de dommages sous réglementation fédérale, y compris les réassureurs et les sociétés en liquidation, qui veulent se conformer aux prescriptions de la Loi sur les sociétés d'assurances. Plusieurs sociétés d'assurance sous réglementation provinciale ont également adhéré au SCAD de leur plein gré afin d'offrir à leurs clients la même qualité de service que leurs homologues fédérales.

Le SCAD compte deux catégories de membres : les membres votants et les membres non votants. Les membres du Conseil, composé d'administrateurs indépendants et d'administrateurs provenant de l'industrie, ont le droit de vote. Les membres sans droit de vote comprennent les assureurs, les réassureurs et les sociétés en liquidation autorisés au Canada à pratiquer les assurances de dommages ainsi que Lloyd's, qui a été admise conformément au règlement intérieur du SCAD.

Cette structure a été adoptée pour garantir l'indépendance de l'organisme vis-à-vis des membres sans droit de vote issus de l'industrie des assurances.

À la fin de l'exercice 2003-2004, le SCAD comptait 135 sociétés membres, à savoir :

Affiliated FM Insurance Company
Alea Europe Ltd.
Allstate du Canada, Compagnie d'Assurance
Allstate Insurance Company
American Agricultural Insurance Company
American Home Assurance Company
American Re-Insurance Company
American Road Insurance Company (The)
Ancienne République, Compagnie d'Assurance du Canada (L')
Anglo Canada General Insurance Company
Assurance ACE INA
Assurances Ascentus Itée
Assurances Metro General Itée
Assurances Sompou du Japon
Aviation & General Insurance Company Limited
Aviva Compagnie d'Assurance du Canada
Aviva- NewRotterdam Insurance Company N.V.
Aviva- Pilot Insurance Company
AXA Assurances inc.
AXA Assurances (Canada)
AXA Corporate Solutions Assurance
AXA Pacifique Compagnie d'Assurance
AXA RE
British Aviation Insurance Company Limited (The)

Canadian Direct Insurance Incorporated
Cavell Insurance Company Limited
Centennial Insurance Company
Cercle d'Or, Compagnie d'Assurance
Certas direct, compagnie d'assurances
Chubb du Canada Compagnie d'Assurance
Chubb Insurance- Federal Insurance Company
Citadel- Compagnie d'Assurances Générales (La)
Cologne Reinsurance Company
Commerce & Industry Insurance Company of Canada
Compagnie canadienne d'assurance Nordic
Compagnie canadienne d'assurances générales Lombard
Compagnie d'Assurance Allianz du Canada
Compagnie d'Assurance Commonwealth
Compagnie d'Assurance COSECO Co-operators (La)
Compagnie d'Assurance du Québec
Compagnie d'assurance et de Garantie Grain (La)
Compagnie d'Assurance Générale Co-operators (La)
Compagnie d'assurance générale Dominion du Canada
Compagnie d'assurance ING du Canada
Compagnie d'Assurance Liberté du Canada
Compagnie d'Assurance Liberty Mutual Fire
Compagnie d'assurance Lombard
Compagnie d'Assurance Missisquoi (La)
Compagnie d'Assurance Perth
Compagnie d'Assurance Scottish & York
Compagnie d'Assurance St. Paul Garantie
Compagnie d'Assurance Traders Générale
Compagnie d'Assurance Trafalgar du Canada
Compagnie d'Assurance Waterloo
Compagnie d'assurance Zénith
Compagnie d'Assurances des Employeurs de Wausau
Compagnie d'Assurances Elite (La)
Compagnie d'assurances générales Peace Hills
Compagnie d'Assurances Jevco (La)
Compagnie d'Assurance-Vie ReliaStar
Compagnie de Sûreté Virginia Inc.
Compagnie des Assurances Ecclésiastiques
Compagnie d'Inspection et d'Assurance
Chaudières et Machinerie (La)
Compagnie Mutuelle d'Assurance
Compagnie Mutuelle d'Assurance Wawanesa (La)
Compagnie Suisse de Réassurance Canada
Continental Casualty Company
Eagle Star Insurance Company Limited
Employers Reinsurance Corporation
Equitable Compagnie d'Assurances Générales (L')
Euler American Credit Indemnity
Factory Mutual Insurance Company
Federated, Compagnie d'Assurance du Canada (La)
Fédération Compagnie d'Assurances du Canada (La)
Folksamerica Reinsurance of Canada
Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord (La)
GE Reinsurance Corporation
General Reinsurance Corporation
Great American Insurance Company
Great American Insurance Company of New York
Hannover Ruckversicherungs AG

Hartford Fire Insurance Company
La Compagnie d'Assurance Liberté Mutuelle
Le Mans Ré
Legacy, Compagnie d'Assurances Générales
Lloyd's
London et Midland Compagnie d'Assurance Générale (La)
Lumbermen's Underwriting Alliance
L'Unique compagnie d'Assurance
Millennium Insurance Corporation
Mitsui Sumitomo Insurance Company Limited
Motors Insurance Corporation
Munich Temple Insurance Company
Munich, du Canada, Compagnie de Réassurance (La)
National Liability & Fire Insurance Company
NCMIC Insurance Company
Netherlands Reinsurance Group NV
NIPPONKOA Insurance Company, Limited
Novex Compagnie d'assurance du Canada
NRG Victory Reinsurance Limited
Odyssey America Compagnie de Réassurance
PartnerRe SA
Pembbridge, compagnie d'assurance
Personnelle, compagnie d'assurance du Canada (La)
Primum compagnie d'assurance
Progressive Casualty Insurance Company
Protectrice, société d'assurance (La)
Providence Washington Insurance Company
Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
S & Y Compagnie d'Assurance
SCOR Canada Compagnie de Réassurance
Sécurité Nationale Compagnie d'Assurance
Security Insurance Company of Hartford
Société d'Assurance TIG
Souveraine, Compagnie d'Assurance Générale (La)
St. Paul Fire and Marine Insurance Company Inc.
State Farm Mutual Automobile Insurance Company
Stewart Title Guarantee Company
Swiss Re - North American Speciality Insurance Company-
Canadian Branch
Swiss Re- Canadian General Branch
Swiss Re- Italia Canadian Branch
T.H.E. Insurance Company
TD assurance directe inc.
TD General Insurance Company
The Tokio Marine and Fire Insurance Company Ltd
Toa Reinsurance Company of America (The)
Transatlantic Reinsurance Company
Travelers Indemnity Company (The)
Travelers, compagnie d'assurance dommages
et de cautionnement du Canada
United States Fidelity and Guaranty Company
Utica Mutual Insurance Company
Western Assurance Company
XL Insurance Company Limited
Zurich Compagnie d'Assurances
Zurich Insurance Company -
Alpina Insurance Company Limited

QUI PEUT RECOURIR AU SCAD ET QUAND ?

Les services du SCAD sont à la disposition de tout titulaire d'un contrat d'assurance habitation, automobile ou d'assurance des entreprises aux prises avec un problème ou un différend avec une société membre du SCAD. Les plaintes que le SCAD traite se rapportent généralement à des questions relatives aux sinistres – modalités de règlement, retards, indemnités insatisfaisantes, refus d'indemniser, etc. – ou à l'interprétation des garanties.

Certaines questions ne sont pas admissibles à la médiation du SCAD, notamment :

- Le coût de l'assurance et la tarification ;
- Les conditions du contrat d'assurance souscrit par le consommateur ;
- Les procédures de règlement des différends imposées par la loi ou les autorités de réglementation désignées ;
- Les questions qui ont déjà été portées – ou sont actuellement – devant les tribunaux.

Les agents des services aux consommateurs du SCAD sont des personnes d'expérience. Après examen de l'affaire qui leur est soumise, ils seront en mesure de déterminer si l'assureur a agi correctement, d'indiquer au consommateur si la question est du ressort du SCAD ou non et de discuter des autres options possibles.

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 leur donnant le pouvoir de 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.

MISE EN ŒUVRE DE MOYENS POUR FAIRE CONNAÎTRE LES SERVICES DU SCAD

Le principal objectif du SCAD est de renseigner le public sur son rôle et les services bilingues et intégrés qu'il offre à l'échelle nationale aux consommateurs qui ont souscrit des assurances habitation, automobile ou des entreprises auprès de sociétés membres de l'organisme. Au cours de l'exercice 2003-2004, plusieurs initiatives sont venues appuyer cet objectif. En voici un aperçu :

- L'expansion de notre site Web bilingue (www.gio-scad.org), axé sur les consommateurs. Il comporte un formulaire de plainte en ligne et un Centre de communication réunissant les documents destinés aux médias. Le site Web du SCAD reçoit près de 600 visiteurs par mois en moyenne et se développe au fur et à mesure que des programmes viennent élargir son champ d'application.
- La rédaction de communiqués et de publications donnant de l'information sur les services du SCAD.
- La distribution de ces documents aux divers intervenants du SCAD ainsi qu'aux médias d'envergure nationale qui s'adressent aux consommateurs.

- Des entrevues avec les journaux, les revues de consommateurs et les revues professionnelles dans le but de faire connaître le rôle et les services du SCAD.
- La mise au point d'un questionnaire sur la satisfaction de la clientèle pour recueillir les commentaires des consommateurs sur le SCAD et la qualité de ses services de règlement des différends.

Dans le cadre de nos prochaines campagnes d'information du public et initiatives de communication, nous nous proposons d'intensifier nos efforts pour expliquer notre mission et nos services aux consommateurs et aux groupes de consommateurs. Nous allons continuer à fournir aux consommateurs des renseignements formulés dans un langage simple, en plus de mettre au point des documents répondant aux besoins de formation continue de nos membres.



QUELQUES STATISTIQUES POUR 2003-2004

Les agents des services aux consommateurs ont répondu à 2 255 appels au Canada entre le 1^{er} mai 2003 et le 30 avril 2004. Sur ce nombre, 54 cas ont été retenus par le SCAD.

- 14 ont été réglés par la société d'assurance elle-même avant la médiation
- 32 sont passés à l'étape de la médiation (celle-ci s'est terminée pour 28 d'entre eux, 4 cas demeurant en suspens ou en cours)
- 8 dossiers ont été fermés à la demande du consommateur.

Le tableau ci-dessous donne la répartition des appels par région au SCAD.

Rapport d'activité par région pour la période allant du 1^{er} mai 2003 au 30 avril 2004

	C.- B.	Prairies	Ontario	Québec	Atlantique	Total
Appels totaux	81	89	1 823	150	112	2 255
Historique des affaires soumises au SCAD						
Affaires réglées chez l'assureur même	3	5	1	5	0	14
Affaires de médiation terminées	1	1	19	7	0	28
Affaires de médiation en suspens/en cours	0	0	2	2	0	4
Dossiers fermés à la demande du client	4	2	1	1	0	8
Total	8	8	23	15	0	54

RÉSULTATS DES ACTIVITÉS DE L'EXERCICE 2003-2004

Sur les 28 médiations tenues au cours de l'exercice, 23 ont été fructueuses, une a été partiellement réussie, deux continuaient de donner lieu à des négociations entre les parties, tandis que les deux autres ont échoué et entraîné la rédaction de recommandations non exécutoires pour les parties. La majorité des plaintes des consommateurs qui ont été soumises à la médiation portaient sur des questions relatives aux sinistres et entraînent dans les grandes catégories d'assurance suivantes :

Assurance automobile des particuliers :

- 6 Indemnité (montant des dommages/valeur du véhicule)
- 3 Garantie (exclusions/limitations du contrat)
- 2 Vol (valeur à neuf du véhicule)
- 2 Réparations (qualité et coût)
- 1 Taxes
- 1 Résiliation du contrat (préavis)

Assurance habitation :

- 10 Indemnité (montant des dommages/valeur des biens)
- 1 Vol (valeur à neuf des biens)

Cautiionnements :

- 1 Immobilier

Assurance automobile des entreprises :

- 1 Garantie (exclusions/limitations du contrat).



CONCLUSION

Le SCAD a l'intention de miser sur les assises solides qu'il a bâties au cours de ses premières années d'activité.

Nous voulons que nos services de règlement des différends soient rendus de la manière la plus efficace et la plus économique possible, conformément à des pratiques de gestion saines et responsables.

Le conseil d'administration va continuer à obtenir les réactions des consommateurs, des sociétés d'assurance et des groupes d'intervenants pour évaluer et améliorer

la performance de l'organisme au cours du prochain exercice.

Le SCAD poursuivra également son travail de collaboration avec le CRCSF et les autres organismes sectoriels de règlement des différends – le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) – pour faire connaître notre mission commune et notre volonté de perfectionner le processus de traitement des plaintes.

Finalement, le Conseil continuera de suivre les événements dans les provinces

où les réformes législatives envisagées risquent d'avoir des répercussions sur l'industrie des assurances de dommages ou le traitement des plaintes des consommateurs.

Nous sommes confiants que le modèle de collaboration étroite entre l'État et les assureurs pour la solution des plaintes, tel que l'envisagent l'Industrie et les autorités de réglementation, continuera d'aider les consommateurs à trouver des solutions à leurs différends et favorisera l'échange d'informations.

Où peut-on trouver le Service de conciliation en assurance de dommages?

Le Service de conciliation en assurance de dommages a des bureaux partout au Canada.

Si vous avez des problèmes avec votre assureur, appelez un des bureaux suivants :

Colombie-Britannique et Yukon

Sans frais :
1.877.772.3777
ou:
604.684.3635

Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut

Sans frais :
1.800.421.4212
ou:
780.421.8181

Ontario

Sans frais :
1.877.225.0446
ou:
416.644.4968

Québec

Sans frais :
1.800.361.5131
ou:
514.288.6015

Provinces atlantiques

Sans frais :
1.800.565.7189
ou:
902.429.2730

~ www.gio-scad.org ~

General Insurance
OmbudService



Service de conciliation en
assurance de dommages



KPMG LLP
Chartered Accountants
Suite 3300 Commerce Court West
PO Box 31 Stn Commerce Court
Toronto ON M5L 1B2

Téléphone (416) 777-8500
Fax (416) 777-8818
Internet www.kpmg.ca

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres du Service de conciliation en assurance de dommages

Nous avons vérifié l'état de la situation financière du Service de conciliation en assurance de dommages au 30 avril 2004 ainsi que l'état des résultats d'exploitation et de l'évolution du solde du fonds d'administration générale pour l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Service de conciliation en assurance de dommages. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous égards importants, une image fidèle de la situation financière du Service de conciliation en assurance de dommages au 30 avril 2004 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus au Canada.

KPMG s.r.l. / SENCRL

Comptables agréés

Toronto, Canada
Le 14 mai 2004

KPMG LLP, a Canadian limited liability partnership is the Canadian member firm of KPMG International, a Swiss cooperative.



SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES

État de la situation financière

Au 30 avril 2004, avec chiffres correspondants de 2003

	2004	2003
Actif		
Actif à court terme		
Encaisse	435 243 \$	332 472 \$
Débiteurs	-	73 943
Intérêts courus	-	2 681
Charges payées d'avance	3 745	-
	<u>438 988 \$</u>	<u>409 096 \$</u>

Passif et solde du fonds d'administration générale

Passif à court terme		
Somme due au Bureau d'assurance du Canada (note 2)	241 800 \$	219 370 \$
Charges à payer	57 141	62 450
	<u>298 941 \$</u>	<u>281 820 \$</u>
Solde du fonds d'administration générale	140 047	127 276
Engagements (note 5)		
	<u>438 988 \$</u>	<u>409 096 \$</u>

Voir Notes complémentaires

Au nom du conseil d'administration :

 Administrateur
  Administrateur

SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Résultats d'exploitation et évolution du solde du fonds d'administration générale

Exercice terminé le 30 avril 2004 avec chiffres correspondants de la période allant de la date de constitution, le 31 mai 2002, au 30 avril 2003

	2004	2003
Produits		
Cotisations des membres	1 092 537 \$	1 096 230 \$
Intérêts	13 886	2 682
	<u>1 106 423 \$</u>	<u>1 098 912 \$</u>
Charges		
Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (note 4)	502 570	83 941
Centres régionaux des consommateurs	221 800	128 835
Services professionnels	113 064	89 935
Conseil d'administration	109 058	98 374
Bureau et administration	69 824	25 855
Salaires et avantages sociaux	42 128	-
Affaires publiques	17 865	75 000
Technologie de l'information	17 343	-
Frais de démarrage (note 3)	-	389 696
Services du secrétariat général	-	80 000
	<u>1 093 652 \$</u>	<u>971 636 \$</u>
Excédent des produits sur les charges	12 771 \$	127 276 \$
Solde du fonds d'administration générale au début de la période	127 276	-
Solde du fonds d'administration générale à la fin de la période	<u>140 047 \$</u>	<u>127 276 \$</u>

Voir Notes complémentaires.

SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Notes complémentaires

Exercice terminé le 30 avril 2004

Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est une association à but non lucratif constituée en vertu de la partie II de la Loi sur les corporations canadiennes. Le SCAD a été mis sur pied pour fournir des services d'aide bilingues et intégrés aux consommateurs d'assurance de dommages ayant des plaintes ou des inquiétudes à l'endroit d'assureurs ou de réassureurs membres de l'organisme. Le SCAD a été constitué - et est entré en activité - le 31 mai 2002.

1. Principales conventions comptables

(a) Présentation de l'information

Le SCAD applique la méthode de la comptabilité par fonds affectés, selon laquelle les activités du fonds d'administration générale et celles des fonds affectés sont présentées séparément. Le fonds d'administration générale déclare des ressources non affectées. Le SCAD ne possède pas de fonds affectés à l'heure actuelle.

La rédaction des états financiers exige de la direction des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants d'actif et de passif déclarés, sur la présentation des éléments d'actif et de passif éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants des produits et des charges déclarés pour la période considérée. Les résultats réels peuvent différer des estimations.

Aucun état des flux de trésorerie n'est présenté car celui-ci n'apporterait pas d'information supplémentaire pertinente.

(b) Comptabilisation des produits

Les revenus de la SCAD proviennent principalement des cotisations. Celles-ci sont comptabilisées comme produits dans l'année de cotisation à laquelle elles se rapportent.

2. Somme due au Bureau d'assurance du Canada

En 2004, le Bureau d'assurance du Canada (BAC) a engagé, pour le compte du SCAD, des frais d'exploitation totalisant 241 800 \$ (359 835 \$ en 2003). Ces frais ont été imputés au SCAD au prix coûtant.

3. Frais de démarrage

Certaines dépenses engagées durant la mise en place du SCAD avaient été classées dans les frais de démarrage en 2003 et comprenaient ce qui suit :

Centre du Réseau de conciliation du secteur financier	289 679 \$
Affaires publiques	58 000
Déplacements	13 091
Impression	10 937
Conseil d'administration	7 693
Traduction	4 136
Réunions et formation	2 032
Services administratifs	2 523
Consultations	1 605
	<hr/>
	389 696 \$

4. Opérations entre apparentés

Le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) offre aux consommateurs canadiens de services financiers un point d'accès unique à des services indépendants et impartiaux de traitement des plaintes dans le secteur bancaire, les secteurs des assurances de personnes et des assurances de dommages et celui des valeurs mobilières et des fonds communs de placement. Le SCAD est le service de conciliation en assurance de dommages au sein du CRCSF.

En 2004, le SCAD s'est vu imputer 502 570 \$ de frais (373 679 \$ en 2003) par le CRCSF. En 2003, la somme comprenait 289 679 \$ de frais de démarrage (note 3).

5. Engagements

Les engagements contractuels du SCAD pour les coûts de services de soutien, d'infrastructure et de location jusqu'au 31 juillet 2005 s'élèvent à 73 500 \$, payables à raison de 58 800 \$ en 2005 et de 14 700 \$ en 2006.