General Insurance OmbudService

Service de conciliation en assurance de dommages

Rapport annuel 2004 - 2005

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. 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.

Administrateurs indépendants :

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

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

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

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 Brickner, CIP*
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

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) pour l'exercice terminé le 30 avril 2005. Cet exercice, qui marque notre troisième année d'existence, a été fertile en événements et en réalisations.

Cette année, le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, chargé d'examiner les questions concernant les consommateurs dans le secteur des services financiers, a invité de nombreux organismes de services financiers à se présenter devant lui pour faire état de leurs activités. Le SCAD s'est empressé de répondre à l'invitation. Le 10 mars dernier, notre administrateur du Québec, M. Pierre Meyland, et moi-même, à titre de présidente du Conseil, avons rencontré le Comité sénatorial pour répondre directement à ses questions. De nombreux Canadiens intéressés par le sujet ont pu suivre les séances diffusées sur CPAC, la Chaîne parlementaire canadienne. (Vous pouvez consulter notre exposé officiel sur notre site Web, www.gio-scad.org.)

En juin 2004, l'Alberta a adopté une nouvelle loi portant réforme de l'assurance automobile. La loi prévoit, entre autres, la mise en place d'un système de règlement des différends relatifs aux primes d'assurance automobile et à la disponibilité de l'assurance et nous sommes très heureux que le gouvernement albertain ait choisi le SCAD comme prestataire des services de médiation dans le cadre du nouveau système. Il incombera donc au SCAD de jouer le rôle de médiateur dans ces différends.

En février 2005, le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier a invité le président du conseil d'administration et les représentants de la haute direction des divers Services de conciliation et du CRCSF à des rencontres pour discuter des activités des organismes et travailler de concert à l'amélioration continuelle des services. Nous nous réjouissons à l'idée d'une collaboration soutenue avec le Forum conjoint.

En 2005, les présidents des conseils d'administration des Services de conciliation ont été nommés administrateurs du Centre du réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF). Notre présence au Conseil du CRCSF nous donne ainsi des occasions supplémentaires de participer à divers projets destinés à mieux servir les consommateurs.

Au Québec, des représentants du CRCSF et des trois Services de conciliation continuent de travailler avec l'Autorité des marchés financiers (AMF), l'autorité de réglementation du secteur financier, pour déterminer le rôle des Services de conciliation dans le contexte de la réglementation québécoise. Nous avons bon espoir que les compétences et l'expérience du SCAD pourront être mises à profit dans le cadre du système de réglementation québécois et que le SCAD pourra ainsi continuer à assister les consommateurs d'assurance de cette province.

Accroître le rayonnement du SCAD demeure notre priorité. Nous voulons que tous les consommateurs connaissent ses services et c'est pourquoi nous avons poursuivi nos activités de sensibilisation du public, notamment par des allocutions, des entrevues avec les médias, des communiqués et l'enrichissement de notre site Web. Nous sommes heureux de souligner que certains journaux et stations de radio ont parlé de nos services. En outre, un grand nombre de nos membres, d'autres organismes, telles l'Association des consommateurs du Canada et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, et de médias, notamment CTV, Global et le Reader's Digest, ont inséré un lien vers le SCAD sur leurs sites Web. Notre site Web est donc plus accessible et très fréquenté. Notre formulaire de plainte en ligne permet aux consommateurs de nous contacter facilement. Nous savons que la notoriété ne s'obtient pas du jour au lendemain et allons donc poursuivre nos activités d'information. Bien entendu, vos commentaires sont toujours les bienvenus.

Nous continuons de suivre les événements dans les autres provinces afin d'offrir notre assistance si jamais l'occasion se présente.

C'est la qualité de l'effectif qui fait la force de tout organisme. Nous sommes particulièrement fiers de notre solide équipe de direction et de notre personnel bien renseigné et compétent. Le système de conciliation fonctionne grâce à eux et, croyons-nous, grâce à la volonté de nos membres. Je tiens donc à les remercier tous. J'adresse aussi mes remerciements aux membres dévoués de mon conseil d'administration et notamment aux présidents du Comité des normes et du Comité du budget et de la vérification – qui facilitent grandement l'exercice de mes fonctions de présidente. Un merci tout spécial également à deux administrateurs sortants pour leur apport, leur dévouement et leurs précieux conseils – M. Roger Smith, administrateur indépendant et président du Comité du budget et de la vérification, et M. George Anderson, administrateur provenant de l'Industrie, qui a représenté le SCAD au Comité des normes du CRCSF. M. Anderson a participé activement, dès le début, aux pourparlers avec les représentants des pouvoirs publics lors de la mise au point du système de règlement des différends tel qu'il existe aujourd'hui.

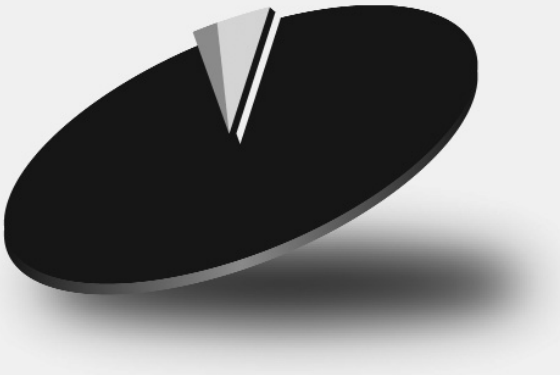
Nous sommes déterminés à améliorer sans cesse le SCAD afin d'offrir aux consommateurs et à nos membres les meilleurs services qui soient.

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

Résumé des activités de 2004-2005

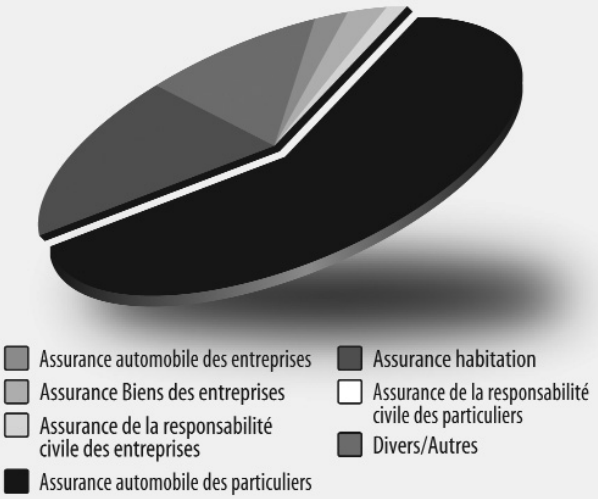
Le SCAD a répondu aux demandes de renseignements provenant de tout le Canada, par l'intermédiaire de ses centres d'appels et du formulaire de plainte en ligne.

Affaires soumises au SCAD et situation*

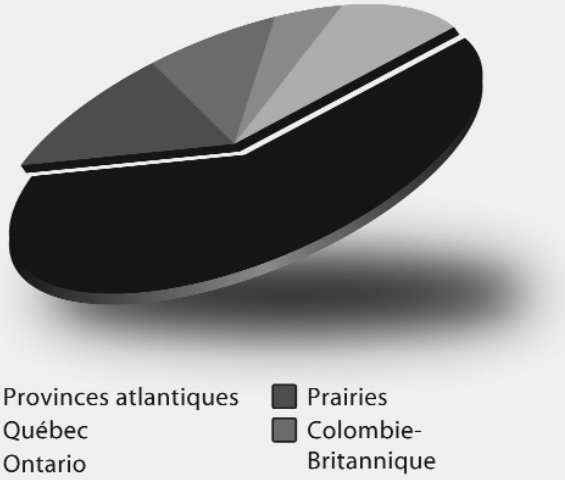


* Au 30 avril 2005

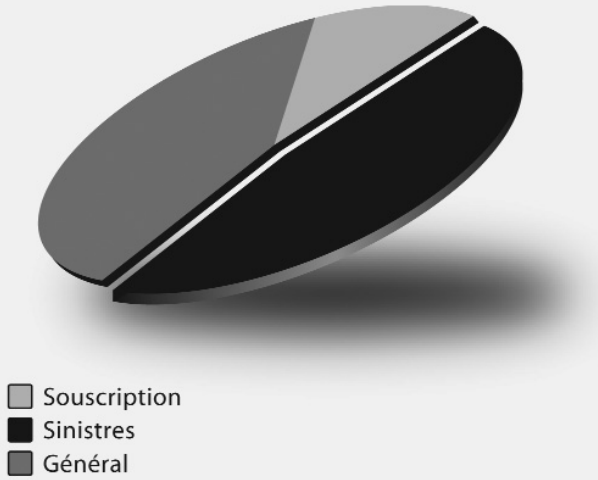
Objet de la plainte/demande de renseignements



Province d'origine



Domaine en cause



étude de cas

Un propriétaire occupant a subi d'importants dommages matériels à la suite d'un refoulement d'égouts causé par un gros orage d'été. L'assureur lui propose un règlement à concurrence du montant de garantie, diminué des sommes qu'il a engagées pour le nettoyage et les réparations. L'assuré allègue que l'offre est inéquitable.

Exposé de l'affaire

La maison des Armstrong en Alberta a été construite dans les années 50. Il s'agit d'une maison à demi-niveaux, avec un sous-sol qui recouvre la moitié de la surface de plancher, l'autre moitié étant occupée par un garage pour deux voitures. L'été dernier, un violent orage s'est abattu soudainement sur la région, provoquant un refoulement d'égouts dans le sous-sol. Le consommateur a appelé son assureur qui a immédiatement envoyé un entrepreneur pour enlever les déblais. Non seulement l'entrepreneur a-t-il nettoyé les lieux mais il a aussi enlevé le bas de la cloison sèche autour du sous-sol, de même que l'isolant, les lames de parquet et la moquette. Les Armstrong ont été satisfaits de son travail. Lorsque le montant total des dommages a été finalisé, ils ont réclamé 9 000 $ à l'assureur. Celui-ci a souligné la limitation de 5 000 $ par sinistre stipulée au contrat pour les refoulements d'égouts et a, par conséquent, offert 5 000 $ moins 2 500 $ (c'est-à-dire les 2 000 $ qu'il avait versés directement à l'entrepreneur et la franchise de 500 $).

Règlement

L'agent des services aux consommateurs du SCAD a cherché à obtenir tous les faits auprès de la société d'assurance et l'entrepreneur a fourni une facture détaillée faisant état des travaux exécutés chez les Armstrong. Une séance de médiation a alors eu lieu pour étudier l'offre de l'assureur. Lorsque celui-ci a présenté ses pièces justificatives, il a été constaté que la facture de l'entrepreneur était basée sur une superficie de sous-sol de 1 200 pieds carrés. Les Armstrong ont alors signalé que la partie touchée par le refoulement d'égouts n'était que de 500 pieds carrés, le reste du sous-sol étant occupé par le garage. L'assureur a convenu avec le consommateur que la facture de l'entrepreneur comportait une erreur. Il a donc recalculé les montants facturés par ce dernier et bonifié son offre au consommateur.

Avertissement : Les noms, les lieux et les faits ont été modifiés dans les exemples pour respecter la vie privée des intéressés.

étude de cas

Une consommatrice attache une grande valeur sentimentale à un objet et souhaite l'assurer en conséquence. Or, l'assureur veut limiter la garantie à la valeur marchande.

Exposé de l'affaire

Mme Smith possède un grand tableau peint par sa grand-mère. La toile s'est transmise de génération en génération et Mme Smith, qui souhaite protéger cet héritage pour le léguer à son tour à ses enfants, a demandé une assurance de 20 000 $. L'assureur n'a trouvé aucune trace de vente de tableaux exécutés par la grand-mère de Mme Smith qui, a-t-il fait remarquer, n'a jamais fréquenté les Beaux-arts ni exposé dans une galerie. Bien entendu, comme le transfert du tableau s'est fait dans la famille, il n'existe aucun acte de vente. L'assureur a donc demandé à Mme Smith de fournir une expertise de l'œuvre à l'appui de son évaluation, exigence à laquelle Mme Smith n'a pu satisfaire car aucun expert ne pouvait confirmer l'évaluation. L'assureur a alors indiqué qu'il accepterait de couvrir le tableau si la consommatrice s'engageait à prendre les mesures de sécurité voulues mais celle-ci a refusé, estimant ces mesures trop coûteuses. Dans les circonstances, l'assureur était uniquement prêt à attribuer au tableau une valeur d'assurance correspondant à celle du cadre, soit 200 $, et à le couvrir au titre de l'assurance flottante des biens. Mme Smith estime que l'assureur ne s'est pas montré équitable, compte tenu de l'importance que ce tableau avait pour la famille.

Règlement

Un agent des services aux consommateurs du SCAD a pris l'appel de Mme Smith. Après avoir noté les détails de l'affaire, l'agent a contacté la société d'assurance pour confirmer les modalités d'évaluation. Il a appris que la société avait expliqué à la consommatrice que la valeur sentimentale attribuée à un bien ne reflète pas sa valeur marchande. Les valeurs marchandes sont généralement établies d'après des évaluations professionnelles, des avis d'experts ou des ventes antérieures. L'agent du SCAD a conclu que l'assureur avait agi correctement et a donc informé Mme Smith qu'il n'y avait pas matière à médiation. Il lui a conseillé de demander à son courtier de chercher un autre réprésentative d'assureur qui serait prêt à assurer le tableau séparément.

Avertissement : Les noms, les lieux et les faits ont été modifiés dans les exemples pour respecter la vie privée des intéressés.

étude de cas

Un automobiliste a subi un accident au cours duquel sa voiture a été endommagée au point d'être irréparable. Un litige survient avec l'assureur au sujet de la valeur du véhicule.

Exposé de l'affaire

M. Fredrich habite en Ontario. À la fin de 2004, il a subi un accident de la route. Il s'en est tiré indemne, mais sa voiture importée, datant du début des années 90, a été lourdement endommagée. Le cadre notamment a été déformé. Compte tenu de la complexité des réparations et du fait qu'elles allaient largement dépasser les 6 000 $, l'assureur a décidé de considérer le véhicule comme une perte totale. Se basant sur la valeur comptable de ce dernier, il a offert 1 900 $ à l'assuré. M. Fredrich a informé l'assureur qu'il avait fait faire plusieurs réparations à son véhicule au cours de l'année précédente et qu'il avait notamment changé le compresseur du système de climatisation, les disques de freins et la servodirection. Avant l'accident, il avait songé à acheter une nouvelle voiture et un concessionnaire local lui avait fait une offre préliminaire de 3 000 $ pour la reprise de son véhicule. Il estimait donc que l'assureur ne l'indemnisait pas suffisamment.

Règlement

L'agent des services aux consommateurs du SCAD a examiné les éléments pertinents de l'affaire et discuté avec l'assureur de ses méthodes d'évaluation. Les deux parties ont participé à une séance de médiation au cours de laquelle l'assureur a indiqué à M. Fredrich comment se faisait l'évaluation des véhicules et cité les diverses ressources couramment utilisées à cette fin dans l'Industrie. L'assureur a souligné que les réparations récentes équivalaient essentiellement à de l'entretien courant, indispensable pour la conduite normale du véhicule en toute sécurité. Il a en outre expliqué que la valeur de reprise d'un véhicule est déterminée par le marché et tient souvent compte de facteurs supplémentaires tels que le prix d'achat du nouveau véhicule. Après discussion de tous les points litigieux, le consommateur et l'assureur se sont entendus pour attribuer une valeur de 2 080 $ au véhicule.

Avertissement : Les noms, les lieux et les faits ont été modifiés dans les exemples pour respecter la vie privée des intéressés.

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.
Expertise :	Le SCAD connaît bien les produits et fournit des renseignements précis et de l'assistance concernant le protocole de règlement des différends.
Équité et impartialité :	Le SCAD ne fait montre d'aucun favoritisme ni parti pris dans ses paroles et dans ses actes. Les faits de chaque affaire sont étudiés avec tout le soin nécessaire.
Respect de la vie privée/ Confidentialité :	Le SCAD s'assure que les renseignements demeurent confidentiels en appliquant les normes fixées à cet égard par les lois fédérales et provinciales. Les séances de médiation sont privées. Les renseignements fournis sont protégés par le secret professionnel et ne sont pas admissibles dans le cadre d'un procès ou d'un arbitrage.
Indépendance et objectivité :	Le SCAD est une entité distincte, indépendante de l'Industrie et des pouvoirs publics, dotée de son propre conseil d'administration composé d'une majorité d'administrateurs indépendants.

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.

Les services du SCAD sont à la disposition de tout titulaire d'un contrat d'assurance habitation, automobile ou d'assurance des entreprises qui a 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, 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.

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.

Le SCAD fournit aux consommateurs de l'aide et des services de règlement des différends.

Aide aux consommateurs

Le SCAD offre ses services par l'entremise de bureaux régionaux. 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 des 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

Si le différend entre dans le cadre du mandat de médiation du SCAD, le consommateur peut demander à signer un formulaire d'inscription de la plainte à des fins de médiation ou formuler une demande de médiation par écrit.

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.

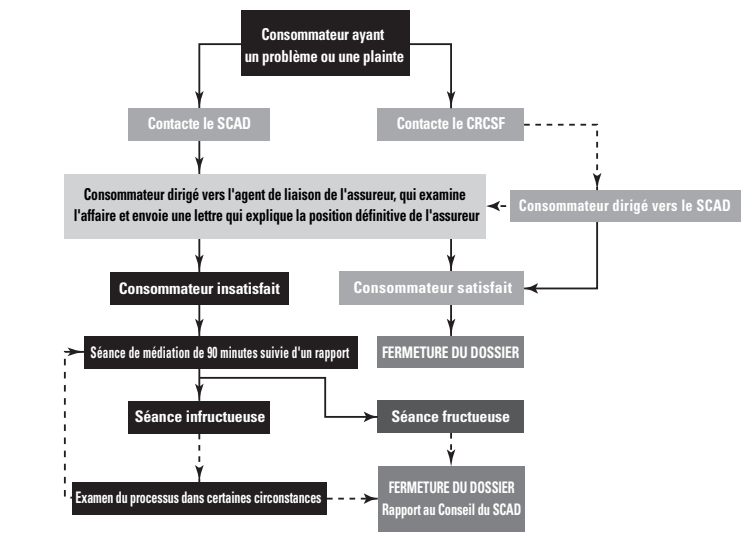
L'agent des services aux consommateurs aide le consommateur à choisir un médiateur professionnel parmi ceux proposés par l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada Inc. et, au Québec, par le Barreau du Québec. Après réception de tous les documents nécessaires, ce médiateur impartial dirigera une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

La séance de médiation de 90 minutes est gratuite pour le consommateur. Celui-ci doit toutefois assumer ses propres frais et ceux de son ou de ses représentants qui assistent à la 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 dans les 30 jours 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.



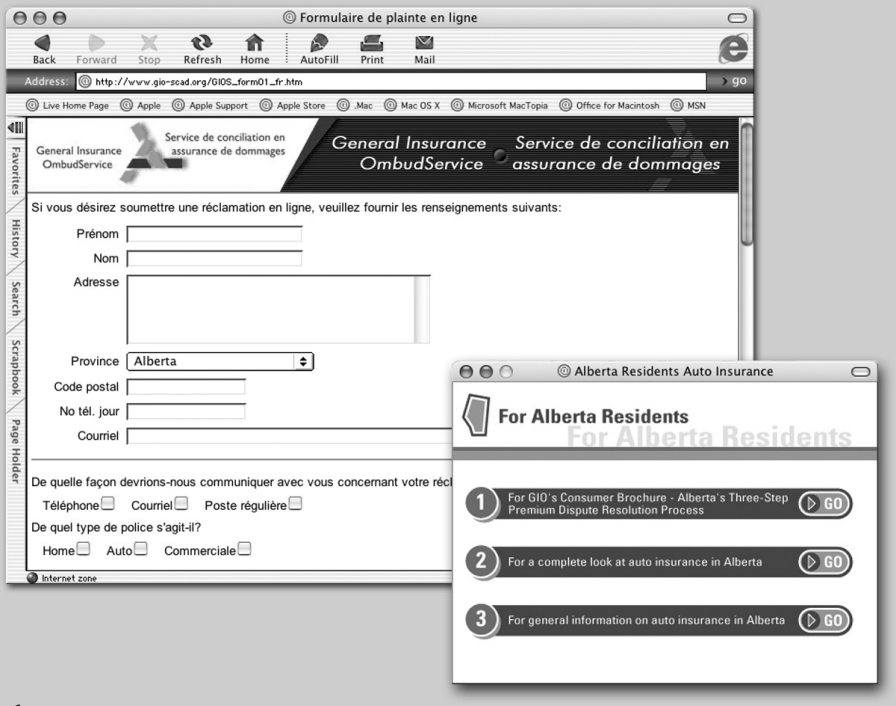
Information du public sur les services du SCAD

Le principal objectif du SCAD est de renseigner le public sur son rôle et les services d'assistance bilingues et intégrés qu'il offre à l'échelle nationale aux consommateurs ayant souscrit des assurances habitation, automobile ou des entreprises auprès de sociétés membres de l'organisme. Voici un aperçu des initiatives qui, au cours de l'exercice 2004-2005, sont venues appuyer cet objectif :

- La présence du SCAD dans les médias s'est considérablement accrue, la télévision (Global Calgary, Global Edmonton), la radio (CFRN Radio Edmonton), les journaux (Calgary Sun, Edmonton Sun, Toronto Star), les médias électroniques (www.cbc.ca, www.esourcecanada.com), les revues professionnelles et les revues de consommateurs (Canadian Insurance, Magazine Finance, Reader's Digest, Toronto Business Times) ayant parlé de l'organisme.
- Le site Web bilingue du SCAD (www.gio-scad.org), axé sur les consommateurs, s'est enrichi d'une section expressément destinée aux Albertains et visant à les renseigner sur la nouvelle réglementation d'assurance automobile.
- Le Centre des communications s'est élargi et comporte désormais toutes les publications et allocutions du SCAD ainsi que le matériel de presse.
- En 2004-2005, le site Web a reçu en moyenne 3 494 visiteurs par mois, soit une progression de 480 % par rapport à 2003-2004. Le SCAD a aussi amélioré ses fonctionnalités d'accès pour les consommateurs en ajoutant un grand nombre de liens sur le site.
- Le rapport annuel du SCAD a été largement diffusé auprès des membres de l'organisme, des courtiers, des autorités fédérales et provinciales (avec une certaine personnalisation pour chaque province), des intervenants publics, des groupes d'intérêts des consommateurs ainsi que des médias ciblés. Dans le cadre de ses prochaines campagnes d'information du public, le SCAD intensifiera ses efforts pour atteindre les membres, les courtiers, les consommateurs et les groupes de consommateurs.

Brochure destinée aux consommateurs

Formulaire de plainte en ligne sur le site Web



Alberta – Références spécifiques sur le site Web

Conclusion

Le SCAD a l'intention de continuer à 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 résolution 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.

Vous voulez contacter le SCAD ?

Le SCAD est accessible dans tout le Canada. Si vous avez des problèmes avec votre assureur, appelez un des bureaux suivants :

Colombie-Britannique et Yukon	Prairies, Territoires du Nord-Ouest et Nunavut	Ontario	Québec	Provinces atlantiques
Sans frais : 1.888.421.4212 ou : 780.421.8181	Sans frais : 1.888.421.4212 ou : 780.421.8181	Sans frais : 1.877.225.0446 ou : 416.644.4968	Sans frais : 1.800.361.5131 ou : 514.288.6015	Sans frais : 1.800.565.7189 ou : 902.429.2730

~ www.gio-scad.org ~

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 le Lloyd's, qui a été admis 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.

Au moment de mettre sous presse, le SCAD comptait 146 sociétés membres, à savoir :

Assurance ACE INA
Affiliated FM Insurance Company
Alberta Motor Association Insurance Company *
Alea Europe S.A.
Allianz Global Risks US Insurance Company
Compagnie d'Assurance Allianz du Canada
Allstate Insurance Company
Allstate du Canada, Compagnie d'Assurance
American Agricultural Insurance Company
American Home Assurance Company
American Re-Insurance Company
American Road Insurance Company (The)
Anglo Canada General Insurance Company
Assurances Ascentus ltée
Aviation and General Insurance Company Ltd.
Aviva Compagnie d'Assurance du Canada
AXA Assurances inc.
AXA Corporate Solutions Assurance
AXA Insurance (Canada)
AXA Pacifique Compagnie d'Assurance
AXA RE
Compagnie d'Inspection et d'Assurance Chaudières et Machinerie (La)
British Aviation Insurance Company Limited (The)
Canadian Direct Insurance Incorporated
Cavell Insurance Company Limited
Centennial Insurance Company
Certas direct, compagnie d'assurances
Chubb du Canada Compagnie d'Assurance
Citadel, Compagnie d'Assurances Générales (La)
Cologne Reinsurance Company
Commerce & Industry Insurance Company of Canada
Compagnie d'assurance Commonwealth
Continental Casualty Company
Compagnie d'Assurance Générale Co-operators (La)
Compagnie d'Assurance COSECO
Compagnie d'assurance DaimlerChrysler
Compagnie d'assurance générale Dominion du Canada
Eagle Star Insurance Company Limited
Compagnie des Assurances Ecclésiastiques
Échelon, Compagnie D'Assurance Générales
Economical, Compagnie Mutuelle d'Assurance
Compagnie d'Assurances Elite (La)
Compagnie d'Assurances des Employeurs de Wausau
Employers Reinsurance Corporation
Endurance Reinsurance Corporation of America - Canadian Branch
Equitable Compagnie d'Assurances Générales (L')
Euler American Credit Indemnity
Factory Mutual Insurance Company
FCT Insurance Company Ltd.
Federal Insurance Company
Federated, Compagnie d'Assurance du Canada (La)
Fédération Compagnie d'Assurances du Canada (La)
First American Title Insurance Company
Folksamerica Reinsurance Company
General Re Life Corporation
General Reinsurance Corporation
Gold Circle Insurance Company
Compagnie d'assurance et de Garantie Grain (La)
Great American Insurance Company
Great American Insurance Company of New York
Garantie, Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord (La)
Hannover Ruckversicherungs AG
Hartford Fire Insurance Company
Compagnie d'assurance ING du Canada
ING Novex Compagnie d'assurance du Canada
Compagnie d'Assurance Jevco (La)
Kingsway General Insurance Company *
L'Unique compagnie d'assurances
Lawyers Title Insurance Corporation
Le Mans Ré
Compagnie d'assurances générales Legacy
Liberty Mutual Fire Insurance
La Compagnie d'Assurance Liberté Mutuelle
Lloyd's
Compagnie canadienne d'assurances générales Lombard
Compagnie d'assurance Lombard
London et Midland Compagnie d'Assurance Générales (La)
Lumbermen's Underwriting Alliance
MAPFRE Reinsurance Corporation
Metro General Insurance Corporation Ltd.
Millennium Insurance Corporation
Compagnie d'assurance Missisquoi (La)
Mitsui Sumitomo Insurance Company Limited
Motors Insurance Corporation
Munich, du Canada, Compagnie de Réassurance (La)
National Liability & Fire Insurance Company
NCMIC Insurance Company
Nederlandse Reassurantie Groep N.V.
NewRotterdam Insurance Company N.V.
Nipponkoa Insurance Company, Limited
Nordique compagnie d'assurance du Canada (La)
North American Specialty Insurance Company - Canadian Branch
NRG Victory Reinsurance Limited
Odyssey America Compagnie du Réassurance
Ancienne République, Compagnie d'Assurance du Canada (L')
Optimum West Insurance Company *
Pafco, compagnie d'assurance
PartnerRe SA
Compagnie d'assurances générales Peace Hills
Pembridge, compagnie d'assurance
Personnelle, compagnie d'assurance du Canada (La)
Perth, Compagnie d'Assurance
Pilot Insurance Company
Portage la Prairie Mutual Insurance Company *
Primmum compagnie d'assurance
Progressive Casualty Insurance Company
Protectrice, société d'assurance (La)
Providence Washington Insurance Company
Compagnie d'Assurance du Québec
Compagnie d'assurance générale RBC
Compagnie d'Assurance-Vie ReliaStar
Royal & SunAlliance du Canada, société d'assurances
S&Y Compagnie d'Assurance
SCOR Canada Compagnie de Réassurance
Compagnie d'Assurance Scottish & York
Compagnie d'assurance générale SecuriCan
Security Insurance Company of Hartford
Sécurité Nationale Compagnie d'Assurance
Assurances Sompo du Japon
Souveraine, Compagnie d'Assurance Générale (La)
St. Paul Fire & Marine Insurance Company Inc.
Compagnie d'Assurance St. Paul Garantie
State Farm Mutual Automobile Insurance Company
Stewart Title Guaranty Company
Swiss Re - Canadian General Branch
Compagnie Suisse de Réassurance Canada
T.H.E. Insurance Company
TD assurance directe inc.
Compagnie d'assurance générales TD
Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Compagnie d'assurance Temple
Société d'Assurance TIG
Toa Reinsurance Company of America
Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co., Ltd.
Compagnie d'Assurance Traders Générale
Compagnie d'Assurance Trafalgar du Canada
Transatlantic Reinsurance Company
Travelers, compagnie d'assurance dommages et de cautionnement du Canada
Utica Mutual Insurance Company
Compagnie de Sûreté Virginia Inc.
Waterloo, Compagnie d'Assurance
Compagnie Mutuelle d'Assurance Wawanesa (La)
Western Assurance Company
XL Insurance Company Limited
Compagnie d'assurance Zénith
Zurich Compagnie d'Assurances

* Seulement en Alberta