

General Insurance
OmbudService



Service de conciliation en
assurance de dommages

Rapport annuel 2005 - 2006

Le Service de conciliation en assurance de dommages une société fédérale sans but lucratif dont le financement est assuré par ses membres, c'est-à-dire des sociétés d'assurance de dommages ainsi que des réassureurs. Bien que le financement de l'organisme provienne de ses membres, toutes les précautions ont été prises pour garantir l'indépendance du Service de conciliation en assurance de dommages.



Vous pouvez joindre le SCAD d'où que vous soyez au Canada. Si un différend vous oppose à votre assureur, communiquez avec le Service de conciliation en assurance de dommages en composant, sans frais d'un océan à l'autre, le **1.877.225.0446** ou en visitant le **www.gio-scad.org**.

Siège Social

10 Milner Business Court, Suite 701 • Toronto, Ontario M1B 3C6 • Tel. 416.299.6931 • Fax 416.299.4261

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 d'administration

Administratrice indépendante, région de l'Ontario

Ombudsman retraitée des assurances pour l'Ontario

Thornhill, Ontario

Susan Yurkovich**

Présidente du Comité des normes, Administratrice indépendante

Colombie-Britannique et Yukon

Affaires institutionnelles

Vancouver, British Columbia

Roger Palmer, Ph.D.*

Président du Comité du budget et de la vérification

Administrateur indépendant, Prairies, Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut

Doyen, École de Santé publique, Université de l'Alberta

Edmonton, Alberta

Pierre Meyland*

Directeurs Indépendant, Région du Québec

Consultant, Planification financière

St.-Antoine sur le Richelieu, Quebec

Doane Hallett, LL.B., D.Ed. (Hon.), D.C.L. (Hon.)**

Administrateur indépendant, région de l'Atlantique

Juge retraité de la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse

Halifax, Nova Scotia

Directeurs Industry:

Stanley Griffin, MA, CIP**

Président et directeur général

Bureau d'assurance du Canada

Toronto, Ontario

Diane Brickner, CIP*

Présidente et chef de la direction

Peace Hills Insurance Company

Edmonton, Alberta

Directeur Exécutif:

Glenn Williamson, BA, FCIP

Directeur Exécutif

Service de conciliation en assurance de dommages

Chef du Contentieux:

Jacques J.M. Shore LL.L., LL.B.

Partenaire, Gowling Lafleur Henderson s.r.l.

Notes

* Membre du Comité du budget et de la vérification.

** Membre du Comité des normes.

*** 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.



!Nous sommes heureux de vous présenter le quatrième rapport annuel du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). L'année qui s'est écoulée fut remplie de changements et de progrès significatifs pour l'organisme. Parmi les faits saillants, nous devons souligner la nomination de notre nouveau directeur exécutif, le déménagement de notre siège social dans de nouveaux locaux ainsi que la consolidation de nos systèmes électroniques en vue de mieux servir les clients, sans oublier la répartition des responsabilités du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier entre les trois services de conciliation. L'année fut donc fort mouvementée !

Au cours de l'année écoulée, le SCAD s'est doté d'un nouveau directeur exécutif en la personne de Glenn Williamson, lequel a mis sa vaste expérience à contribution dans le cadre de ses nouvelles fonctions. Ses antécédents en tant que cadre supérieur du secteur de l'assurance et l'expertise qu'il a acquise dans le cadre de son rôle d'ombudsman demeureront des attributs d'une valeur inestimable pour l'avenir de l'organisme. M. Williamson n'a d'ailleurs pas tardé à manifester sa forte détermination à aider les consommateurs à résoudre leurs plaintes de façon juste et au moment opportun.

Au moment de la création du Centre du Réseau de conciliation, en 2001, le cadre de travail se composait de quatre organismes distincts, soit le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF), l'Ombudsman des services bancaires et d'investissements (OSBI), le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC) et le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). Le CRCSF était alors chargé de collaborer avec les services de conciliation en vue d'établir des normes et d'aiguiller les consommateurs vers le service compétent afin qu'ils obtiennent de l'aide relativement au règlement des différends les opposant à leur assureur. L'aiguillage des appels fut l'un des aspects clés des premières phases de l'existence du Réseau. Toutefois, lors des audiences qui se sont tenues devant le Sénat en 2005, il a été maintes fois répété que le système actuel de résolution des différends est si complexe que les consommateurs en perdent facilement leur latin. Parallèlement, le nombre d'appels reçus au Centre a diminué, car un nombre croissant de consommateurs communiquent directement avec le service de conciliation compétent.

Comptant tous une majorité d'administrateurs indépendants n'ayant aucune affiliation avec le secteur des services financiers, les conseils d'administration des trois organismes de conciliation (OSBI, SCAPC et SCAD) ont jugé qu'il était grand temps de simplifier le processus. Pour remplacer le CRCSF, ces trois organismes ont donc mis sur pied le comité mixte du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF), lequel est constitué des présidents et des chefs de service de chacun des trois organismes de conciliation. Considérée comme l'étape suivante de l'évolution du processus, cette mesure fut appuyée par le Comité sur les services financiers, qui regroupe les associations suivantes : l'Association des banquiers canadiens, l'Institut des fonds d'investissement du Canada, l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières, l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes de même que le Bureau d'assurance du Canada.

Par ailleurs, en septembre dernier, nous avons eu le plaisir de participer à la cinquième conférence internationale des services de conciliation du secteur financier, organisée à Toronto par l'Ombudsman des services bancaires et d'investissements. L'événement fut pour nous l'occasion d'en apprendre davantage sur les services de conciliation étrangers et de découvrir le fonctionnement de leurs processus ainsi que les réussites et les échecs qui y sont associés. Les processus de conciliation en vigueur aux quatre coins du globe reposent tous sur des points de vue et des démarches uniques en leur genre. L'expérience de ces organismes étrangers nous assistera dans nos efforts pour améliorer nos activités d'exploitation. Il était d'ailleurs manifeste que les participants à cette conférence visent tous le même objectif, c'est-à-dire mettre à la disposition des consommateurs un processus de règlement des différends efficace et juste.

Faire connaître nos services à la population demeure un objectif de premier ordre, et c'est pourquoi nous continuons à mettre de l'avant des initiatives qui visent à améliorer les communications. Les règles d'adhésion au SCAD exigent des entreprises membres qu'elles fournissent des explications sur nos services aux consommateurs qui n'ont pas été en mesure de régler eux-mêmes les différends qui les opposent à leurs assureurs. Bon nombre d'entreprises membres vont encore plus loin, et nous aimerions profiter de l'occasion pour remercier toutes celles qui incluent, dans la documentation envoyée aux consommateurs, leurs codes des droits et des responsabilités des consommateurs, lesquels contiennent des renseignements sur les services offerts par le SCAD. Nous encourageons d'ailleurs toutes les sociétés d'assurance à en faire autant.

L'autonomie des services de conciliation est la pierre angulaire de leur réussite. Pour sa part, le SCAD est très fier de son autonomie. Le conseil d'administration du Service compte en effet cinq administrateurs indépendants qui n'ont aucune affiliation avec le secteur des services financiers ainsi que deux administrateurs issus de l'industrie. Les administrateurs indépendants constituent donc une majorité claire. Comme les règlements du Service l'exigent, la soussignée, en tant que présidente, est elle-même une administratrice indépendante, et les membres du conseil sont les seuls qui soient habilités à voter, les représentants des entreprises ayant le statut de membres non-votants.

Nous sommes on ne peut plus reconnaissant envers nos administrateurs pour leur apport à la vision et à l'orientation stratégique de l'organisme. Nous aimerions d'ailleurs en profiter pour remercier tout spécialement M. Roger Palmer, président du comité sur la vérification et le budget, et Mme Susan Yurkovich, présidente du comité sur les normes.

Au nom des membres du conseil, nous tenons également à souligner d'une façon toute particulière l'inestimable contribution de l'un des nos premiers administrateurs, le regretté Terence Donahoe, administrateur indépendant représentant la région des provinces de l'Atlantique et membre du comité sur les normes. M. Donahoe a mis à la disposition du SCAD sa très vaste expérience de professionnel ayant mené une longue et brillante carrière en assumant diverses fonctions officielles au sein du gouvernement de la Nouvelle-Écosse. Le SCAD fut profondément attristé de son décès.

Pour conclure, nous nous en voudrions d'oublier de remercier notre dévoué personnel qui travaille d'arrache-pied pour offrir le meilleur service qui soit aux consommateurs et aux entreprises membres. De plus, nous sommes enthousiastes à l'idée de collaborer étroitement avec nos membres tandis que nous maintenons notre engagement à fournir aux consommateurs un service efficace et réceptif. Nous sommes également impatients de travailler de concert avec nos partenaires du Réseau, soit l'OSBI et le SCAPC, en vue d'améliorer davantage les politiques gouvernementales relatives aux besoins des consommateurs par le truchement de nos efforts conjugués et de notre collaboration avec le gouvernement fédéral et les provinces.

Lea Algar
Chair
General Insurance OmbudService



C'est avec plaisir que nous vous présentons ce rapport sur l'exercice financier 2006, qui fut une année fort mouvementée pour le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

- Dans le cadre des efforts constants que nous déployons en vue de faciliter l'accès des consommateurs à nos services, nous avons désactivé plusieurs services téléphoniques régionaux et les avons remplacés par une ligne téléphonique sans frais unique accessible d'un océan à l'autre.
- Au quatrième trimestre de l'exercice 2006, nous avons procédé au lancement de la dernière phase de notre système de gestion des dossiers. Cet exhaustif système sécurisé et encodé nous permet d'effectuer un suivi détaillé de chaque dossier tout en gagnant beaucoup de temps, ce qui accélère la résolution des différends. D'ici quelque temps, ce système nous permettra également de produire des statistiques détaillées.

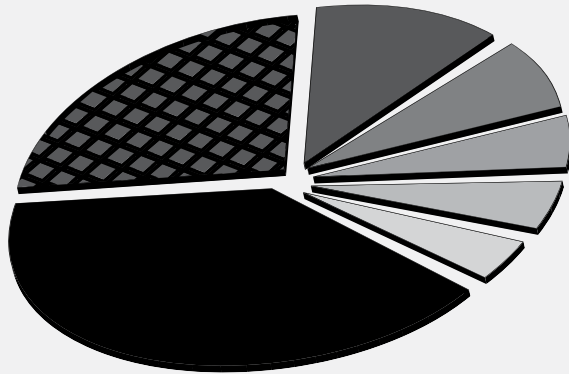
Par ailleurs, le RCSF a récemment facilité la tâche des consommateurs de manière que ceux-ci puissent communiquer directement avec le service de conciliation compétent. Désormais, les consommateurs n'ont en effet qu'à composer un seul numéro sans frais, d'où qu'ils soient au Canada, pour joindre directement le service approprié, dans la langue officielle de leur choix. Ainsi, les consommateurs doivent composer le 1 866-668-7273 pour être servis en français ou le 1 866-538-3766 pour le service en anglais. Qui plus est, chaque service de conciliation possède son propre numéro sans frais, et si un consommateur doit être aiguillé vers un autre service, l'appel sera directement transféré au service sectoriel compétent. En d'autres mots, les consommateurs n'ont plus qu'à faire un seul appel pour recevoir de l'aide.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Glenn Williamson'.

Glenn Williamson
Executive Director
General Insurance OmbudService

Le SCAD a répondu aux demandes de renseignements que les consommateurs de l'ensemble du pays ont présenté à l'organisme par le truchement de ses centres d'appels ou de son formulaire de plainte en ligne. Les statistiques présentées ici illustrent les données relatives au quatrième trimestre de l'exercice financier 2005-2006 (de février à avril 2006).

Résolution des demandes de renseignements



Les renseignements demandés ont été fournis

Le consommateur a été aiguillé vers sa société d'assurance

Le consommateur a été aiguillé vers un autre organisme

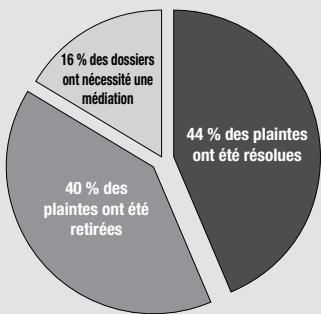
La plainte ne correspond pas au mandat du SCAD

Le consommateur a été aiguillé vers son courtier

Le consommateur a été aiguillé vers un autre service de conciliation

La demande a mené à l'ouverture d'un dossier

Parmi les demandes ayant mené à l'ouverture d'un dossier...

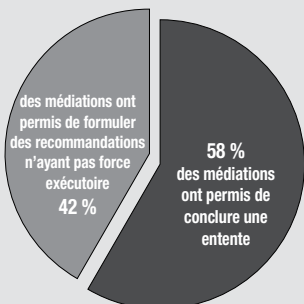


Résolution à l'échelon de l'assureur

Retrait de la plainte par le consommateur

Dossiers ayant nécessité une médiation

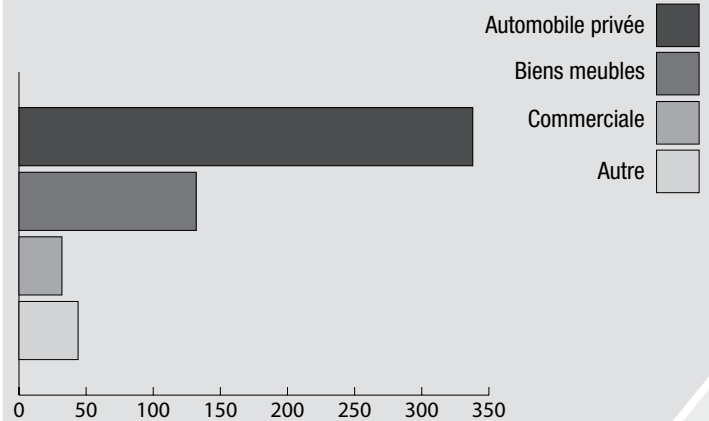
Parmi les dossiers ayant nécessité une médiation...



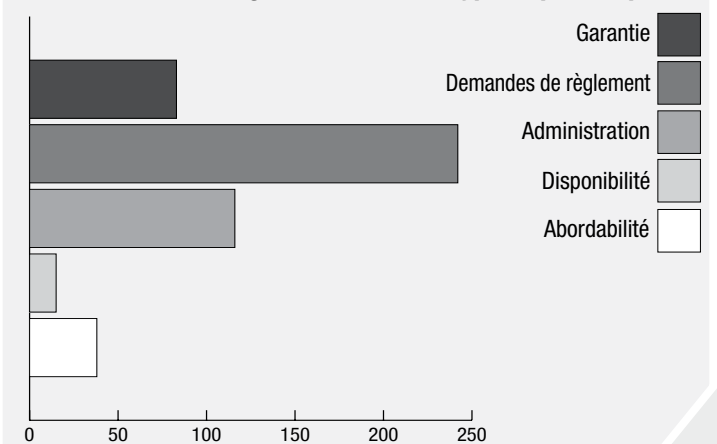
Conclusion d'une entente

Formulation de recommandations n'ayant pas force exécutoire

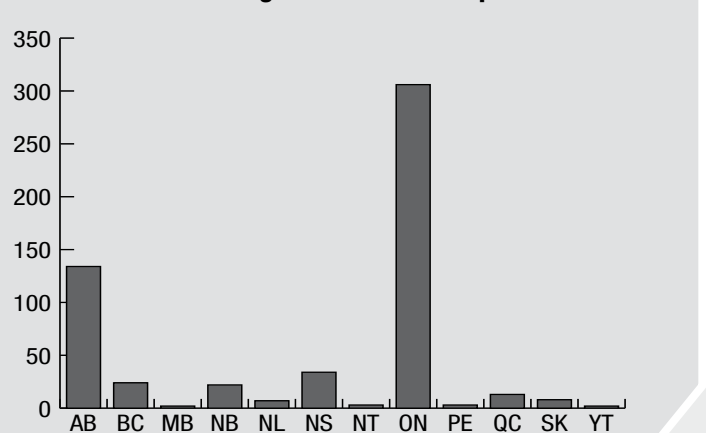
Demandes de renseignements selon le type d'assurance



Demandes de renseignements selon le type de préoccupations



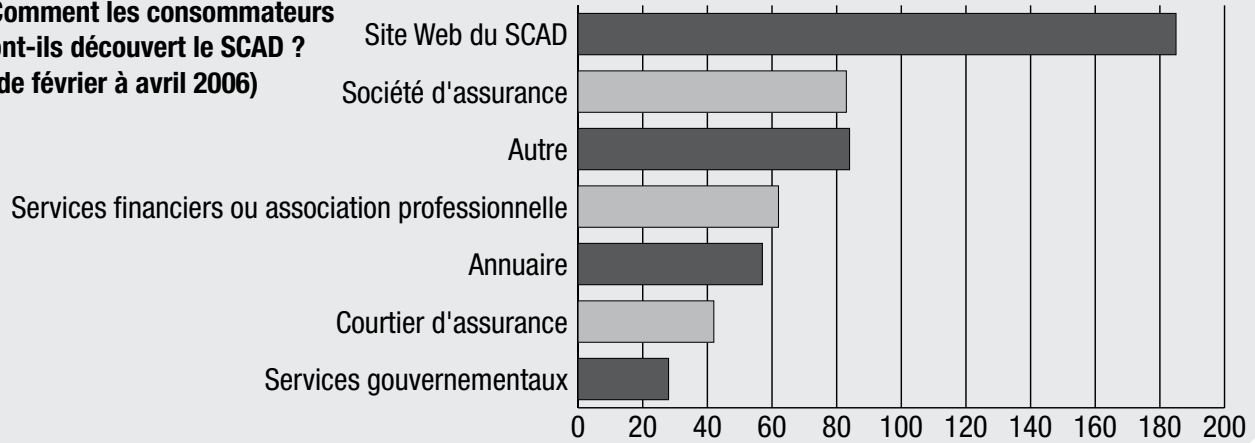
Demandes de renseignements selon la province



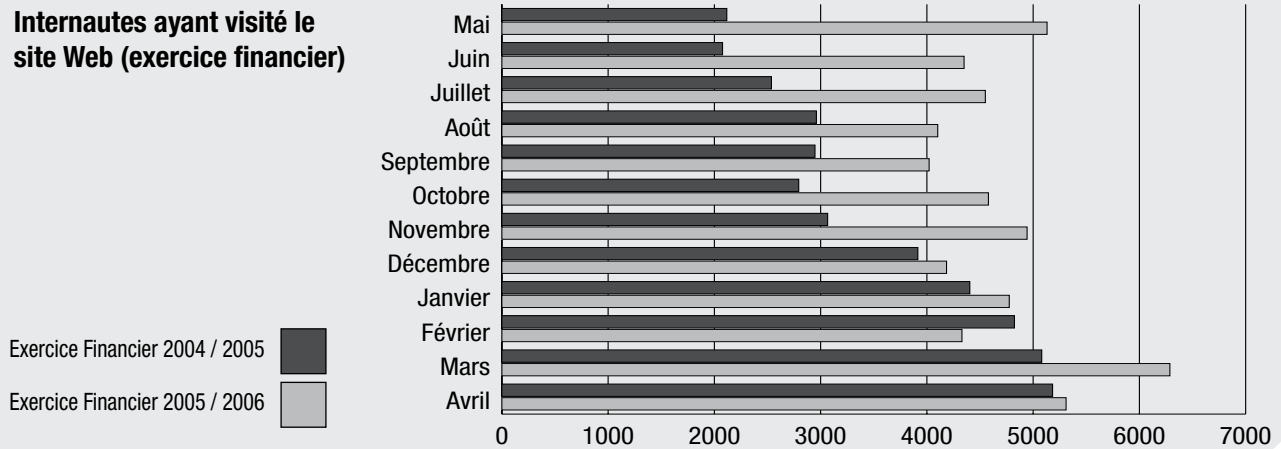
statistiques relatives aux communications 2005 - 2006

Le SCAD fait la promotion de ses services par le truchement d'un vaste éventail de canaux de communication. Notre objectif est de faire connaître nos services à tous les consommateurs canadiens ayant souscrit une police d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale et de leur laisser savoir que nous sommes là pour les assister en cas de problème.

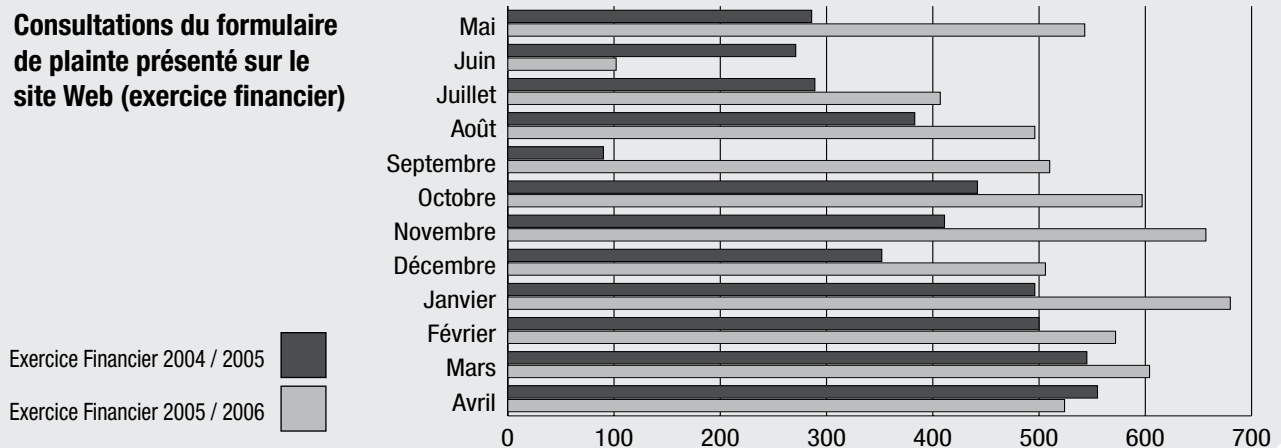
Comment les consommateurs ont-ils découvert le SCAD ? (de février à avril 2006)



Internautes ayant visité le site Web (exercice financier)



Consultations du formulaire de plainte présenté sur le site Web (exercice financier)



Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) est un organisme indépendant établi en 2002 dans le but d'aider les consommateurs canadiens à répondre aux questions qu'ils se posent ou à résoudre les différends qui les opposent à leur société d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale.

Bien qu'ils soient des professionnels impartiaux et chevronnés du domaine de l'assurance et des secteurs connexes, nos employés n'entretiennent aucune affiliation directe avec quelque société d'assurance ou conseil d'administration que ce soit. Notre objectif est de mettre à contribution notre vaste expérience et notre connaissance de l'industrie en vue de trouver des solutions équitables pour les consommateurs et leurs fournisseurs de services d'assurance.

Notre engagement envers les consommateurs

Le Service de conciliation en assurance de dommages réserve un traitement équitable, impartial et intègre à tous les consommateurs. 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 nous efforçons de faciliter la tâche aux consommateurs qui souhaitent communiquer avec nous pour exprimer leurs préoccupations et obtenir des réponses à leurs questions. Les consommateurs qui désirent se prévaloir des services du SCAD peuvent utiliser différents moyens pour nous joindre, y compris notre ligne téléphonique sans frais nationale (1 877-225-0446), le courrier, le courriel, le télécopieur et notre site Web (www.gio-scad.org). Les représentants de notre Service à la clientèle peuvent répondre aux consommateurs en français et en anglais.
Opportunité	Nous répondons rapidement aux demandes de renseignements et aux plaintes des consommateurs. Dans le cas des demandes envoyées par télécopieur ou 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. Lorsque cela est impossible, nous retournons les appels et répondons aux messages 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.
Précision	Nous fournissons toujours des renseignements exacts et adéquats aux consommateurs. Si nous avons du mal à comprendre un aspect quelconque d'un dossier, nous demandons des explications aux parties compétentes.
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 en vue de perfectionner la perspective que nous pouvons appliquer aux enjeux susceptibles de se répéter.
Compétence	Nous faisons la preuve de notre compréhension du secteur et des ses produits en fournissant des renseignements et des conseils précis au sujet du protocole de résolution des plaintes.
Confidentialité	Nous veillons à maintenir la confidentialité des renseignements personnels et exclusifs. Nos employés sont tenus de respecter de rigoureuses normes et ententes de confidentialité, conformément à notre politique de 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 d'un vaste éventail de sphères d'activité professionnelle, la majorité d'entre eux n'ayant aucune affiliation avec le secteur de l'assurance.

étude de cas

Le propriétaire d'une résidence a vu son atelier être détruit lors d'un incendie. Quatre mois après les faits, l'homme est mécontent de ce qu'il considère comme un manque de communication de la part de son assureur ainsi que des délais déraisonnables imposés par celui-ci.



Différend

En décembre 2005, l'atelier de M. Denham a été détruit par un incendie. Bien qu'il ait à maintes reprises tenté de communiquer avec sa société d'assurance, il n'avait encore obtenu aucun résultat quatre mois après l'événement. M. Denham était donc extrêmement mécontent de ce qu'il considérait être un manque chronique de réceptivité de la part de son assureur. Or, pour ajouter à la gravité de l'affaire, M. Denham devait absolument recevoir un paiement de son assureur dans les plus brefs délais, faute de quoi il perdrait l'acompte de 20 000 \$ qu'il avait déjà versé en vue de faire reconstruire son atelier. Toutes ses tentatives de communiquer avec l'assureur au sujet des coûts de reconstruction sont cependant restées vaines. C'est à ce moment que M. Denham a fait appel au SCAD pour obtenir de l'aide.

Résolution

Un représentant du Service à la clientèle du SCAD a discuté avec M. Denham de son dossier et des détails de sa demande de règlement. S'appuyant sur les renseignements fournis par M. Denham, le SCAD a recommandé à ce dernier d'obtenir de son assureur un énoncé de prise de position définitif au sujet de sa demande de règlement. L'assureur n'ayant toujours donné aucun signe de vie, le SCAD a pris l'affaire en main pour le compte de M. Denham. Le SCAD a ainsi communiqué avec la société d'assurance et réussi à négocier l'envoi immédiat d'un chèque de 22 000 \$, un paiement partiel qui devait permettre d'entreprendre les travaux de reconstruction de l'atelier. Le SCAD a néanmoins continué à communiquer avec l'assureur au cours des semaines qui ont suivi. Enfin satisfait, M. Denham a plus tard informé le SCAD que son assureur avait accepté d'assumer les coûts de reconstruction qui s'élevaient à 39 000 \$.

Disclaimer: Names, places and facts have been modified in the above example in order to protect the privacy of the individuals involved

étude de cas

Une violente tempête de pluie a entraîné un refoulement d'égout qui a causé d'importants dommages matériels à la résidence d'une dame de la Nouvelle-Écosse. Plus de neuf mois après l'événement, l'assureur de cette dame n'accepte toujours pas d'assumer les coûts de remise en état de l'habitation.



Différend

Mme Spidell vit paisiblement dans sa résidence victorienne du sud de Halifax depuis près de deux décennies. Ayant toujours habité dans la région des Maritimes, Mme Spidell n'est pas étrangère aux intempéries qui secouent occasionnellement la région. En août 2005 toutefois, une tempête de pluie aussi violente que soudaine a provoqué, dans le sous-sol de Mme Spidell, un refoulement d'égout qui a causé de lourds dommages aux murs, à l'ameublement de même qu'à certains effets personnels de la dame. Celle-ci a donc communiqué avec son assureur pour lui faire part de la situation. Bien que Mme Spidell ait maintes fois téléphoné à son assureur et ait longuement discuté avec lui, ce dernier refusait d'aller de l'avant avec les travaux de réparation nécessaires, lesquels devaient vraisemblablement s'élever à plus de 45 000 \$. Mécontente de voir son sous-sol endommagé et d'avoir l'impression d'être laissée pour compte par son assureur, Mme Spidell déplorait le fait que sa résidence se trouvait encore dans un état nécessitant des réparations majeures plus de neuf mois après la tempête survenue en août. Extrêmement frustrée d'être confrontée à ce qu'elle qualifiait de « manque d'aide » de la part de son assureur, Mme Spidell sentait qu'elle était dans une impasse. Désespérée, elle a fait appel au SCAD.

Résolution

La colère de Mme Spidell face au refoulement d'égout dont elle a été victime n'a cessé de s'accroître au cours des neuf mois pendant lesquels s'est prolongée l'inaction de sa société d'assurance. Le représentant du Service à la clientèle qui a répondu à l'appel initial de Mme Spidell a noté que celle-ci était en sanglots au moment où elle a téléphoné au SCAD. Le représentant a expliqué à Mme Spidell les détails de la protection dont elle bénéficiait, en plus de lui brosser un tableau détaillé du processus de plainte et de son déroulement. Après avoir tenté une dernière fois de régler la situation avec l'assureur, tentative qui se solda par un échec, le SCAD conseilla à Mme Spidell de communiquer avec la société d'assurance afin d'obtenir un énoncé de prise de position définitif. Deux jours plus tard, Mme Spidell a annoncé au SCAD que son assureur avait finalement accepté de procéder aux réparations de son sous-sol, au coût de 33 000 \$.

Disclaimer: Names, places and facts have been modified in the above example in order to protect the privacy of the individuals involved

étude de cas

Un automobiliste a eu un accident qui impliquait également un cycliste. Des accusations ayant été portées contre le conducteur à la suite de l'accident, la société d'assurance de ce dernier considère qu'il est « responsable » de l'accident, ce qui a entraîné une hausse significative de ses primes d'assurance. Les accusations ont toutefois été rejetées par les tribunaux, ce qui signifie que l'automobiliste n'est plus considéré comme « responsable » de l'accident à la lumière de sa police d'assurance. La valeur du remboursement devant être accordé à l'automobiliste a cependant occasionné un différend entre celui-ci et son assureur.



Différend

Au printemps 2003, M. Benjamin, un résidant de Belleville (Ontario), circulait au volant de sa voiture dans les rues de sa municipalité lorsqu'il a été impliqué dans un léger accident avec un cycliste. Accusé de conduite dangereuse au moment des faits, M. Benjamin fut donc considéré par son assureur comme entièrement responsable de la collision, ce qui a entraîné une hausse significative de ses primes d'assurance automobile. Croyant qu'il avait été accusé à tort et injustement considéré comme responsable de l'accident, M. Benjamin a porté sa cause devant les tribunaux en 2006. Les tribunaux ont alors rejeté les accusations et jugé que M. Benjamin n'était pas responsable de l'accident. La société d'assurance a par conséquent modifié les primes imposées à la suite de l'accident de 2003 de manière à traduire le jugement de la cour, puis a offert à M. Benjamin un remboursement de 1149 \$ pour les primes supplémentaires qu'il avait versées en raison du jugement initial de responsabilité. Découragé et mécontent du remboursement qui lui avait été accordé, M. Benjamin a fait appel au SCAD en mars 2006 afin d'obtenir de l'aide dans ce dossier.

Résolution

Un représentant du Service à la clientèle du SCAD a passé en revue les détails du dossier avec M. Benjamin et a discuté avec ce dernier de la valeur du remboursement auquel il croyait avoir droit. Le SCAD a par la suite communiqué avec la société d'assurance de M. Benjamin afin de discuter de son dossier avec le directeur de la tarification de la société. Celui-ci a alors fourni des explications détaillées sur les formules employées pour calculer la valeur du remboursement et les motifs qui justifient un tel calcul. À la lumière de ces explications, le SCAD a conclu que l'assureur avait suivi les procédures pertinentes et correctement calculé la valeur du remboursement devant être accordé à M. Benjamin. Celui-ci fut satisfait d'apprendre du SCAD que le remboursement accordé était effectivement juste et approprié.

Disclaimer: Names, places and facts have been modified in the above example in order to protect the privacy of the individuals involved

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 regroupe deux catégories de membres : les membres votants et les membres non-votants. Les membres du conseil d'administration, qui est composé d'administrateurs indépendants et d'autres issus de l'industrie, sont des membres votants. Les membres non-votants comprennent les assureurs, les réassureurs, les entreprises qui mettent fin à leurs activités mais qui sont autorisées à oeuvrer dans le domaine de l'assurance de dommages au Canada ainsi que la Lloyd's, dont l'adhésion a été autorisée conformément aux règlements du SCAD.

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

ACE INA (Assurance)	Fenchurch (Compagnie d'Assurances Générales)	Progressive Casualty (Compagnie d'Assurance)
Affiliated FM (Compagnie d'Assurance)	First North American (Compagnie d'Assurance)	Protective (Compagnie d'Assurance)
Alberta Motor Association (Compagnie d'Assurance)*	Folksamerica (Compagnie de Réassurance)	Providence Washington (Compagnie d'Assurance)
Alea Europe Ltée.	Fortress (Compagnie d'Assurance)	Québec (Compagnie d'Assurance)
Allianz (Compagnie d'Assurance du Canada)	Garantie (Compagnie d'Assurance de l'Amérique du Nord)	RBC (Compagnie d'Assurances Générales)
Allianz Risques Mondiaux É.-U. (Compagnie d'Assurance)	General (Société de Réassurance)	Reliastar (Compagnie d'Assurance-Vie)
Allstate (Compagnie d'Assurance)	General Re (Société d'Assurance Vie)	Royal & Sun Alliance (Compagnie d'Assurance du Canada)
Allstate (Compagnie d'Assurance du Canada)	Gold Circle (Compagnie d'Assurance)	S & Y (Compagnie d'Assurance)
American (Compagnie de Réassurance)	Gore (Compagnie Mutuelle d'Assurance)*	Saskatchewan (Compagnie d'Assurance Mutuelle)*
American Agricultural (Compagnie d'Assurance)	Grain Insurance and Guarantee Company	SCOR Canada (Compagnie de Réassurance)
American Bankers (Compagnie d'Assurances Générales de la Floride)*	Great American (Compagnie d'Assurance)	Scotia (Compagnie d'Assurances Générales)
American Home (Compagnie d'Assurance)	Great American New York (Compagnie d'Assurance)	Scottish & York (Compagnie Assurance Ltée)
American Road (Compagnie d'Assurance)	Hannover Ruckversicherungs AG	SecuriCan (Compagnie d'Assurances Générales)
Anglo Canada (Compagnie d'Assurances Générales)	Hartford (Compagnie d'Assurance Incendie)	Security Insurance Company of Hartford
Arch (Compagnie d'Assurance)	ING (Compagnie d'Assurance du Canada)	Security National (Compagnie d'Assurance)
Ascentus (Assurance Ltée.)	Innovative (Société d'Assurance)	Sentry Insurance A Mutual Company
Aspen Insurance UK (Compagnie d'Assurance Ltée)	Inspection de Chaudière et Machinerie (Compagnie d')	SGL Canada (Service Assurance Ltée.)*
Aviation et Assurances Générales Ltée	Jevco (Compagnie d'Assurance)	Sompo Japan (Assurance Inc.)
Aviva (Compagnie d'Assurance du Canada)	Jewelers (Compagnie d'Assurance Mutuelle)	Sovereign General (Compagnie d'Assurance)
AXA Assurances Inc.	Kingsway (Compagnie d'Assurances Générales)	Specialty National (Compagnie d'Assurance)
AXA Assurance (Canada)	Lawyers Title (Société d'Assurance)	St. Paul Fire and Marine (Compagnie d'Assurance Inc.)
AXA Corporate Solutions Assurance	Legacy (Compagnie d'Assurances Générales)	St. Paul Guarantee (Compagnie d'Assurance)
AXA Pacifique (Compagnie d'Assurance)	Liberté Mutuelle (Compagnie d'Assurance)	State Farm Fire & Casualty (Compagnie)
AXA RE	Liberté Mutuelle (Compagnie d'Assurance Incendie)	State Farm Mutual Automobile (Compagnie d'Assurance)
Britannique Aérienne (Compagnie d'Assurance Ltée)	Lloyd's	Stewart Title (Compagnie de Garantie)
Caisse Centrale de Réassurance	Lombard (Compagnie d'Assurance)	Swiss Re - Canadian General Branch
Canadienne Directe (Compagnie d'Assurance Incorporé)	Lombard (Compagnie d'Assurances Générales du Canada)	Swiss Réassurance (Compagnie d'Assurance du Canada)
Canadian Northern Shield (Compagnie d'Assurance)*	London and Midland (Compagnie d'Assurances Générales)	T.H.E. (Compagnie d'Assurance)
Cavell (Compagnie d'Assurance Ltée)	Lumbermen's Underwriting Alliance	TD (Compagnie d'Assurances Générales)
Centennial (Compagnie d'Assurance)	MAPFRE (Société de Réassurance)	TD Assurance Directe Inc.
Certas Direct (Compagnie d'Assurance)	Markel (Compagnie d'Assurance du Canada)	TD Home and Auto (Compagnie d'Assurance)
Chubb (Compagnie d'Assurance du Canada)	Metro General (Société d'Assurance Ltée)	Temple (Compagnie d'Assurance)
Citadelle (Compagnie d'Assurances Générales)	Millennium (Société d'Assurance)	TIG (Compagnie d'Assurance)
Co-Operators (Compagnie d'Assurances Générales)	Missisquoi (Compagnie d'Assurance)	Titres First American (Compagnie d'Assurance)
Commerce et Industrie (Compagnie d'Assurance du Canada)	Mitsui Sumitomo (Compagnie d'Assurance Ltée)	TOA (Compagnie de Réassurance d'Amérique)
Commonwealth (Compagnie d'Assurance)	Motors (Société d'Assurance)	Tokio Marine & Nichido Fire (Compagnie d'Assurance Ltée)
Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur, Canada Branch (COFACE)	Munich (Compagnie de Réassurance du Canada)	Traders (Compagnie d'Assurances Générales)
Continental Casualty (Compagnie)	National Liability & Fire Insurance Company	Trafalgar (Compagnie d'Assurance du Canada)
COSECO (Compagnie d'Assurance)	NCMIC (Compagnie d'Assurance)	Transatlantic (Compagnie de Réassurance)
CUMIS (Compagnie d'Assurances Générales)	Netherlands Groupe Réassurance N.V.	Travelers Indemnity (Compagnie)
DaimlerChrysler (Compagnie d'Assurance)	Nipponkoa (Compagnie d'Assurance Ltée)	Trisura (Compagnie d'Assurances Générales)
Dominion du Canada (Compagnie d'Assurances Générales)	Nordique (Compagnie d'Assurance du Canada)	UAP NewRotterdam N.V. (Compagnie d'Assurance)
Eagle Star (Compagnie d'Assurance Ltée)	North American Specialty (Compagnie d'Assurance)	Unifund (Compagnie d'Assurance)
Ecclesiastical Insurance Office P.L.C.	North Waterloo Farmers Mutual (Compagnie d'Assurance)*	Unique (Compagnie d'Assurances Générales)
Echelon (Compagnie d'Assurances Générales)	Novex (Compagnie d'Assurance du Canada)	Utica (Compagnie d'Assurance Mutuelle)
Economical (Compagnie Mutuelle d'Assurance)	NRG Victory (Réassurance Ltée)	Virginia Surety Company, Inc.
Electric (Compagnie d'Assurance)	Odyssey America (Société de Réassurance)	Waterloo (Compagnie d'Assurance)
Elite (Compagnie d'Assurance)	Old Republic (Compagnie d'Assurance du Canada)	Wawanesa (Compagnie d'Assurance Mutuelle)
Employeurs de Wausau (Compagnie d'Assurance)	Omega (Compagnie d'Assurances Générales)	Western (Compagnie d'Assurance)
Employeurs (Société de Réassurance)	Optimum West (Compagnie d'Assurance)*	XL (Compagnie d'Assurance Ltée)
Endurance (Société de Réassurance d'Amérique)	Patco (Compagnie d'Assurance)	XL Re Europe Management (Compagnie Ltée.)
Équitable (Compagnie d'Assurances Générales)	PartnerRe SA	York Fire & Casualty (Compagnie d'Assurance)
Euler Assurance Crédit A.C.I.	Peace Hills (Compagnie d'Assurances Générales)	Zenith (Compagnie d'Assurance)
Factory Mutual (Compagnie d'Assurance)	Pembridge (Compagnie d'Assurance)	Zurich (Compagnie d'Assurance)
FCT (Compagnie d'Assurance Ltée)	Personal (Compagnie d'Assurance du Canada)	
Federal Insurance (Compagnie d'Assurance)	Perth (Compagnie d'Assurance)	
Federated (Compagnie d'Assurance Du Canada)	Pilot (Compagnie d'Assurance)	
Fédération (Compagnie d'Assurance Du Canada)	Portage la Prairie (Compagnie d'Assurance Mutuelle)*	
	Primum (Compagnie d'Assurance)	

* Seulement en Alberta