General Insurance OmbudService

Service de conciliation en assurance de dommages

Rapport annuel 2008 - 2009

General Insurance OmbudService

Service de conciliation en assurance de dommages

TABLE DES MATIÈRES

P.01 MISSION + ENGAGEMENT

P.02 MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

P.03 MESSAGE DU DIRECTEUR EXÉCUTIF

P.04 ÉTUDE DE CAS : 1

P.05 ANALYSE DES APPELS

P.06 ÉTUDE DE CAS : 2

P.07 ANALYSE DES APPELS RÉSOLUS + FRÉQUENTATION DU SITE WEB

P.08 ÉTUDE DE CAS : 3

P.09 CONSEIL D'ADMINISTRATION

P.10 LISTE DES MEMBRES

À PROPOS DU SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES

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

Tout consommateur canadien titulaire d'une police d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale qui est aux prises avec des préoccupations, des problèmes ou un différend qui l'oppose à une société d'assurance membre du SCAD peut enclencher le processus de résolution en communiquant avec nous afin de nous transmettre les détails relatifs à sa plainte. Les services du SCAD sont offerts gratuitement, en français et en anglais. La majorité des dossiers sur lesquels nous travaillons ont trait aux demandes de prestations, à l'interprétation des garanties offertes ainsi qu'au traitement des polices d'assurance.

POUR NOUS JOINDRE

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.scadcanada.org.

Siège social
10 Milner Business Court, Bureau 701 • Toronto (Ontario) M1B 3C6
Tél. 416-299-6931 • Téléc. 416-299-4261

Acrylique sur toile, œuvre originale de Lea (Algar) Lauren, inspirée d'une image aérienne de forêts et de lacs.

Au moins 10 % de papier recyclé post-consommation
Certifié FSC, sans chlore élémentaire
Qualité archive, sans acide

MISSION ET ENGAGEMENT

MISSION

La mission du Service de conciliation en assurance de dommages est de mettre à la disposition des consommateurs titulaires de polices d'assurance automobile, résidentielle et commerciale un processus gratuit, indépendant et impartial de résolution des plaintes.

De manière à concrétiser cette mission, nous avons pris l'engagement de :

- faire connaître nos services auprès des consommateurs d'assurance ;
- mettre en application des pratiques et des normes d'excellence en matière de traitement des plaintes ;
- faciliter l'accès des consommateurs par le truchement d'une ligne téléphonique sans frais, du courrier postal, du courriel, d'internet et du télécopieur ;
- veiller à ce que les représentants des services aux consommateurs soient courtois ;
- faire en sorte que tous les dossiers soient traités de manière confidentielle, équilibrée et juste.

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, leurs problèmes ou les différends qui les opposent à une société d'assurance. Les consommateurs qui désirent se prévaloir des services du SCAD peuvent utiliser différents moyens pour nous joindre, y compris notre ligne téléphonique nationale sans frais (1-877-225-0446), le courrier postal, le courriel, le télécopieur et notre site Web (www.scadcanada.org). Les représentants de notre Service à la clientèle peuvent assister les consommateurs en français et en anglais.

RAPIDITÉ DE RÉPONSE

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 au consommateur dans un délai de un jour ouvrable. En ce qui a trait aux appels téléphoniques, nous y répondons directement dans la plupart des cas. Si cela est impossible, nous rappelons et répondons aux messages dans un délai de 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.

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.

PRÉCISION

Nous fournissons toujours des renseignements exacts aux consommateurs. Si nous avons du mal à comprendre un aspect quelconque d'un dossier, nous demandons des explications 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.

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.

COMPÉTENCE

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

RAPPORT DE LA PRÉSIDENTE

LEA ALGAR

Présidente, Service de conciliation en assurance de dommages

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), qui porte sur notre septième année d'activité, laquelle a pris fin le 30 avril 2009.

La mission du SCAD est d'offrir aux consommateurs canadiens un service de règlement des différends gratuit, indépendant et impartial afin de les aider à résoudre leurs plaintes à propos de leur assurance automobile, résidentielle ou commerciale.

Encore une fois cette année, la majorité des dossiers ouverts par le SCAD ontété résolus à l'échelon de l'assureur ou par le truchement des représentants des services aux consommateurs du SCAD. Quelques dossiers non résolus ont fait l'objet d'une médiation et deux ont été transmis à l'agent principal d'arbitrage (APA), l'honorable Charles Harnick. La remarquable feuille de route de M. Harnick dans le secteur juridique, de même que ses anciennes fonctions de procureur général de l'Ontario, inciteront sans doute les consommateurs à avoir confiance en ses décisions.

La dernière année ayant été marquée par de nombreux changements, le conseil est également fier d'annoncer plusieurs autres nominations.

Le conseil a ainsi accueilli deux nouveaux membres : Marguerite Vogel, administratrice indépendante de la Colombie-Britannique, et Wayne Ross, administrateur provenant de l'industrie, qui se distinguent déjà par leur apport remarquable au SCAD. Nous les remercions de s'être joints à nous.

Nous avons également accueilli un nouveau directeur exécutif, soit Brian Maltman. La formation juridique de M. Maltman, de même que la vaste expérience qu'il a acquise à divers postes supérieurs de l'industrie de l'assurance, ont contribué à raffermir la gestion de l'organisme.

Comme nous le faisons depuis nos débuts, nous accordons la priorité à l'accroissement de la reconnaissance dont nos services font l'objet au sein de la population, ce qui n'est pas une mince tâche. L'enjeu consiste en effet à déterminer comment diffuser l'information de sorte qu'elle atteigne les consommateurs au moment où ils en ont le plus besoin, c'est-à-dire lorsqu'ils ont une plainte à formuler.

Nous poursuivons également notre travail auprès des courtiers et des entreprises membres de l'organisme, qui sont les premiers à recevoir les plaintes des clients. Il est donc essentiel que ces parties intéressées sachent à quel moment aiguiller les consommateurs vers le SCAD afin qu'ils obtiennent de l'aide.

Nous avions promis d'améliorer les communications avec les entreprises membres, et nous avons tenu parole. En effet, nous avons envoyé aux membres plusieurs cyberbulletins les informant des progrès réalisés par le SCAD et sollicitant leurs commentaires. Sachez que nous sommes toujours heureux de recevoir les commentaires de nos membres.

Parallèlement, nous continuons à collaborer avec le Comité mixte du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF), qui regroupe les trois organismes qui assurent les services de conciliation du secteur des services bancaires et d'investissement, du domaine des assurances de personnes, ainsi que de celui de l'assurance résidentielle, automobile et commerciale. Cette relation constitue un important canal d'échange d'idées et de discussion sur des questions d'intérêt commun, en plus de garantir aoux consommateurs l'accès aux services dont ils ont besoin.

À titre d'entité pancanadienne, le conseil d'administration du SCAD tient sa réunion annuelle dans une ville différente chaque année, ce qui permet aux membres du conseil de rencontrer les pouvoirs de réglementation provinciaux afin de les tenir informés des activités de l'organisme, d'en apprendre davantage à propos des nouvelles initiatives provinciales et de déterminer comment le SCAD pourrait y contribuer. Cette année, c'est à Edmonton que nous avons tenu une réunion des plus productives.

La réussite de tout organisme étant tributaire des gens qui y œuvrent, le SCAD s'estime chanceux de pouvoir compter sur un conseil d'administration fort et déterminé. Nous aimerions d'ailleurs remercier tous nos administrateurs pour leur dévouement, leur esprit d'initiative et leur soutien. Nous tenons aussi à remercier tout spécialement les présidents de nos comités, ainsi que notre directeur des affaires juridiques. Leurs perspectives combinées fournissent les orientations nécessaires pour aider le SCAD à perfectionner et à améliorer ses services.

Au nom du conseil d'administration, nous remercions également les membres de la direction et du personnel pour leur travail remarquable. Leur démarche conviviale et empathique, qui se veut équitable tant pour les consommateurs que les entreprises membres, comporte tous les éléments nécessaires pour établir le climat de confiance essentiel pour réussir à résoudre des plaintes.

Le SCAD a pris l'engagement de collaborer avec les consommateurs, les entreprises membres et les gouvernements à la concrétisation de son objectif, qui consiste à faire figure de centre d'excellence.

Lea Algar
Présidente, Service de conciliation en assurance de dommages

MESSAGE DU DIRECTEUR EXÉCUTIF

BRIAN MALTMAN

Directeur exécutif

À titre de nouveau directeur exécutif, le soussigné est très heureux de vous livrer son premier message de présentation du rapport annuel du SCAD, qui donne un aperçu des progrès réalisés par l'organisme au cours de la dernière année.

Le SCAD est réputé pour son impressionnante feuille de route en matière de résolution des plaintes et des préoccupations des consommateurs d'assurance du Canada. Depuis le début de son existence, le SCAD élargit et perfectionne son éventail de services en vue de mettre de l'avant les meilleures pratiques qui soient en matière de règlement des différends. L'élaboration de notre Cadre de référence du processus de règlement des différends a permis de clarifier le déroulement de chaque phase de notre processus, et l'ajout de la phase principale d'arbitrage est venu compléter la gamme des services que nous offrons. Un des dossiers qui ont fait l'objet d'une phase principale d'arbitrage est d'ailleurs résumé dans le présent rapport.

Parallèlement, nos représentants des services aux consommateurs (RSC) sont devenus des spécialistes de la prestation d'aide aux consommateurs qui ont une plainte à formuler, comme le confirme sans équivoque la répartition des appels reçus au cours de la dernière année. En effet, des 2411 appels reçus, seulement quatre ont nécessité une médiation, et deux se sont rendus jusqu'à la phase principale d'arbitrage. Les autres ont été résolus directement par nos RSC, au terme d'un exercice de cueillette d'information ou d'une conciliation informelle, ce qui nous confère une « moyenne au bâton » de 99,8 % !

La sensibilisation du public constitue un défi particulier pour le SCAD. Pour relever ce défi, nous avons stratégiquement diffusé des publicités imprimées dans les médias au cours de la dernière année et abordé différents organismes de protection des consommateurs, ce qui a généré une certaine « publicité gratuite », y compris un reportage radiophonique diffusé au cours d'une émission de tribune téléphonique portant sur la consommation, ainsi que des entrevues publiées dans des revues professionnelles et un magazine grand public. La réaction à cette exposition médiatique fut manifeste, comme le confirme le nombre record de visites enregistré sur notre site Web au cours du mois qui a suivi l'émission radiophonique.

Conscient que nos collègues de l'industrie constituent un outil tout aussi important pour accroître la sensibilisation du public, l'organisme a pris plusieurs initiatives en ce sens. Nous avons ainsi augmenté la fréquence (au moins une fois par trimestre) et la portée de nos cyberbulletins à l'intention des membres, qui traitent de nombreuses activités du SCAD et qui sont envoyés à nos collègues de l'industrie et du gouvernement, ainsi qu'aux personnes-ressources des entreprises membres. Nous avons d'ailleurs invité ces personnes-ressources à notre assemblée générale annuelle, qui s'est tenue en octobre 2008. Les représentants d'une quarantaine d'entreprises ont assisté à l'événement et participé aux discussions sur la meilleure façon de traiter les plaintes relatives à l'assurance. Ces discussions ont confirmé hors de tout doute que les agents de liaison du service des plaintes (ALSP) de nos entreprises membres sont déterminés à appliquer les meilleures pratiques de traitement des plaintes des consommateurs. Au nom de toute l'équipe du SCAD, nous les remercions pour leur collaboration et leur savoir-faire.

Au cours de la dernière année, la gouvernance et les activités du SCAD ont fait l'objet d'un examen indépendant réalisé par M. Lawrie Savage, ancien surintendant des assurances de l'Ontario et spécialiste de la gouvernance des entreprises de services financiers. Le rapport ne sera pas rendu public avant notre assemblée générale annuelle d'octobre, mais nous pouvons déjà affirmer que nous sommes ravis des conclusions de l'examen effectué par M. Savage et que nous avons commencé à mettre certaines de ses recommandations en œuvre. Nous discuterons également de cet examen avec les membres du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, ainsi qu'avec nos collègues du Réseau de conciliation du secteur financier.

Bien que le SCAD soit un organisme indépendant de l'industrie de l'assurance, ce sont les entreprises membres qui en garantissent le financement. Nous considérons donc qu'il est de notre devoir de dépenser chaque dollar judicieusement et de faire preuve d'une gestion financière prudente. Le SCAD a ainsi terminé le dernier exercice en enregistrant des recettes excédentaires par rapport à ses dépenses. Tous les surplus encaissés au fil des années ont été consacrés à la constitution d'un fonds de prévoyance, ce qui constitue une excellente pratique de gestion pour tout organisme. Une telle affectation n'étant pas nécessaire cette année, nous avons été en mesure de « rembourser » certains des coûts d'évaluation assumés par nos membres en leur accordant une réduction de 10 % sur les coûts de chaque évaluation. Cette mesure était particulièrement appropriée, en raison de l'année difficile que de nombreux assureurs ont traversée en 2008, et nous la répéterons chaque fois que nous le pourrons au cours des années à venir.

Pour conclure sur une note personnelle, le soussigné tient à faire part de l'immense plaisir qu'il a à travailler avec les membres d'un personnel et d'un conseil d'administration d'une excellence inégalée. Leur soutien et leur profonde compréhension de l'organisme donnent à croire que tout est possible. Merci.

Brian Maltman
Directeur exécutif, Service de conciliation en assurance de dommages

ÉTUDE DE CAS

RÉPERCUSSIONS D'UN ACCIDENT SUR LES PRIMES D'ASSURANCE

LES CONSÉQUENCES D'UN ACCIDENT SUR LA TARIFICATION DE SA POLICE D'ASSURANCE LAISSENT UNE CONSOMMATRICE PERPLEXE.

UN ASSUREUR A OMIS D'EXPLIQUER À UNE TITULAIRE DE POLICE LES DISPOSITIONS JURIDIQUES RELATIVES À LA RESPONSABILITÉ, AINSI QUE LES RÉPERCUSSIONS D'UN ACCIDENT SUR SON DOSSIER DE CONDUITE AUTOMOBILE.

DIFFÉREND

Après avoir frappé un autre véhicule par l'arrière, une consommatrice signale l'accident à son assureur. Déconcertée par la détermination de la responsabilité, cette consommatrice comprend difficilement les éventuelles conséquences de l'accident sur son dossier de conduite. Elle soutient qu'en tant que titulaire de police, elle a droit à une explication claire et complète de la situation.

La consommatrice a fait part de ses préoccupations à un agent et à un expert en sinistres de son assureur, ainsi qu'au personnel de traitement des demandes de règlement, précisant à chacun qu'elle comprenait mal la terminologie technique de l'assurance. En plus d'avoir l'impression d'obtenir des renseignements contradictoires, elle est très mécontente des délais de réponse. Affirmant que le personnel ne répond pas à ses questions de suivi, elle se dit contrariée au point d'envisager la possibilité d'alerter les médias.

RÉSOLUTION

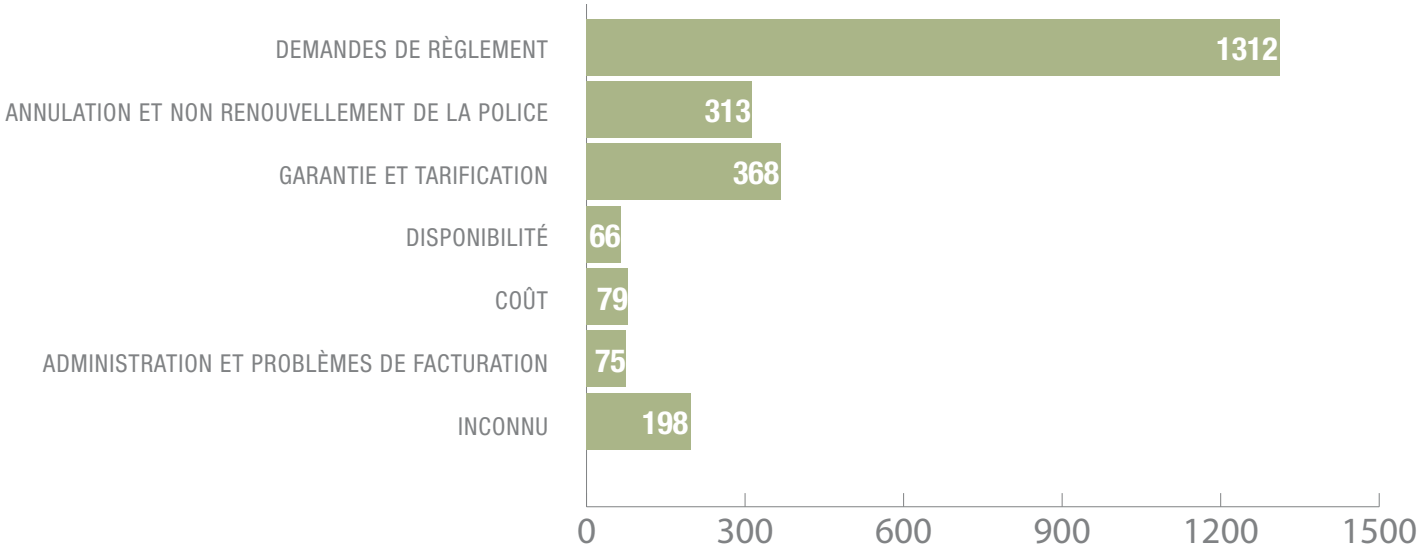
Un représentant des services aux consommateurs (RSC) du SCAD a commencé par expliquer à la consommatrice les principes d'imputation de la faute prévus aux règles de détermination de la responsabilité. Ce RSC a également conseillé à la consommatrice de communiquer avec l'agent de liaison du service des plaintes (ALSP) de son assureur, insistant sur la nécessité d'obtenir l'information nécessaire pour comprendre les répercussions de l'accident sur la tarification de sa police d'assurance. Après avoir discuté avec l'ALSP, la consommatrice a compris comment l'accident influait sur la tarification de sa police et a reçu une lettre sur la sinistralité documentant les explications fournies. Heureuse de ne pas avoir alerté les médias, la consommatrice a décidé poursuivre sa relation d'affaires avec son assureur.

Avertissement : *Dans l'exemple qui précède, les noms, les lieux et les faits ont été modifiés pour protéger l'anonymat des personnes en cause.*

"ELLE NE COMPRENAIT PAS COMMENT LA RESPONSABILITÉ AVAIT ÉTÉ DÉTERMINÉE."

ANALYSE DES APPELS

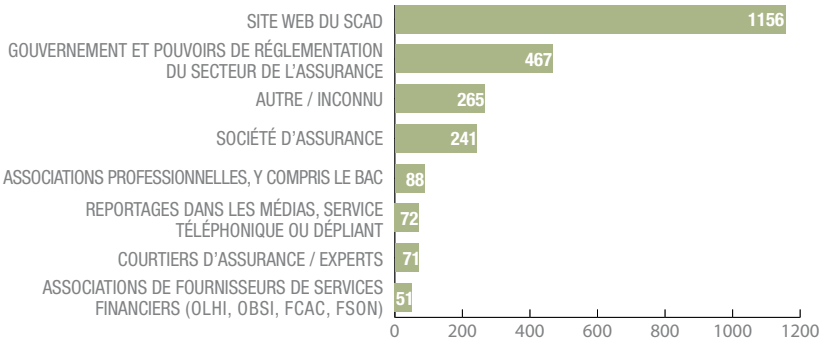
APPELS SELON LE TYPE DE PRÉOCCUPATIONS



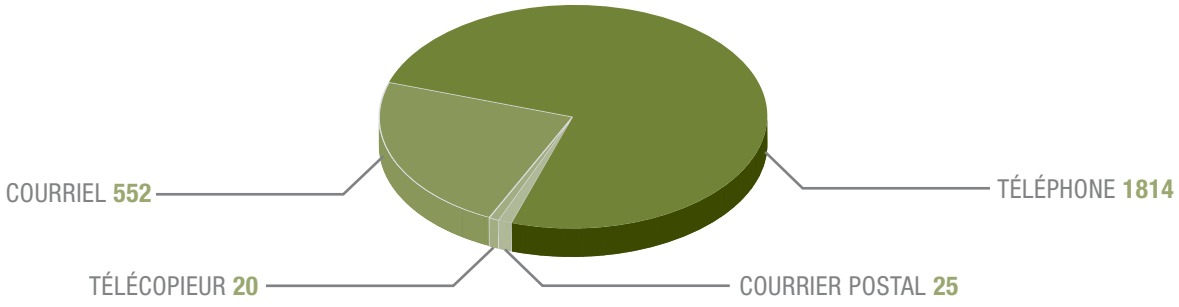
APPELS SELON LA PROVINCE

AB	409
BC	172
MB	41
NB	23
NL	12
NS	57
NT	3
NU	2
ON	1,603
Hors Canada	11
PE	2
QC	54
SK	16
YT	6

COMMENT LES CONSOMMATEURS ONT-ILS DÉCOUVERT LE SCAD ?



COMMENT LES CONSOMMATEURS ONT-ILS JOINT LE SCAD ?



ÉTUDE DE CAS

LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE SIGNER

LA MAUVAISE COMPRÉHENSION D'UN TERME EMPLOYÉ DANS UNE DEMANDE D'ASSURANCE PEUT ANNULER LA PROTECTION OFFERTE EN CAS DE SINISTRE.

TOUTE MÉPRISE, MÊME INVOLONTAIRE, ENTOURANT LA DÉFINITION D'UN TERME UTILISÉ DANS UNE DEMANDE RISQUE DE SE TRADUIRE PAR UNE PERTE DE PROTECTION.

DIFFÉREND

Prévoyant passer l'hiver aux États-Unis, une consommatrice a présenté une demande d'assurance santé de voyage. Un représentant de la société d'assurance l'a d'ailleurs aidée, par téléphone, à remplir la demande.

Ce représentant a passé en revue chaque question de la demande, avant de préciser le montant exact de la prime exigée.

La consommatrice a ensuite signé le formulaire, y a inscrit la date et l'a envoyé à son assureur, accompagné d'un chèque en règlement de la prime calculée au moment de remplir le formulaire. L'assureur a ensuite délivré une police d'assurance voyage pour soins médicaux en cas d'urgence ou d'accident, qui confirmait la protection offerte sur une période de quatre mois.

Or, la consommatrice a dû recevoir des soins médicaux d'urgence pendant son voyage.

La demande de règlement de la consommatrice fut rejetée, et sa police, annulée, en raison du non-respect d'une des conditions. En effet, la consommatrice n'avait pas répondu correctement à l'une des questions, ce qui a mené l'assureur à facturer une prime erronée.

RÉSOLUTION

Le dossier a été confié à l'agent principal d'arbitrage, qui a conclu que l'assureur avait le droit de rejeter la demande de règlement.

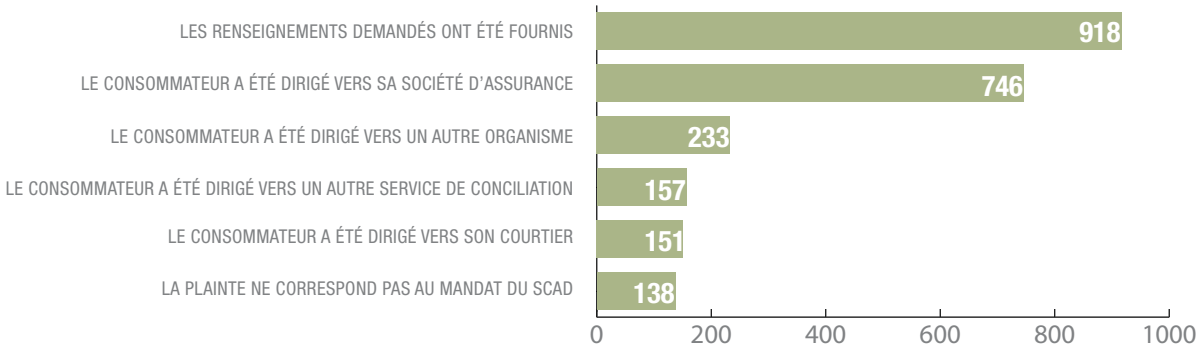
La consommatrice a lu et approuvé les réponses aux questions de la demande avant de signer, puis d'envoyer le formulaire. Chaque question peut influencer le calcul de la prime exigée, selon la réponse qui y est fournie. Or, en signant la demande, la consommatrice a en fait « confirmé » les réponses données à chaque question, sans savoir qu'elle avait mal compris la définition du terme « examen médical complet » dans le contexte de la demande et de la police.

Avertissement : *Dans l'exemple qui précède, les noms, les lieux et les faits ont été modifiés pour protéger l'anonymat des personnes en cause.*

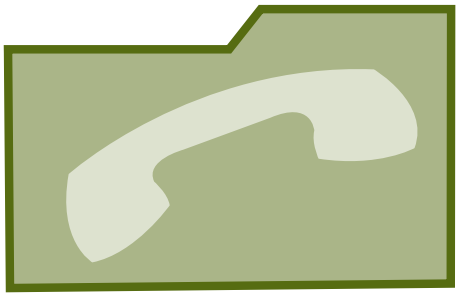
"LA CONSOMMATRICE A DÛ RECEVOIR DES SOINS MÉDICAUX D'URGENCE."

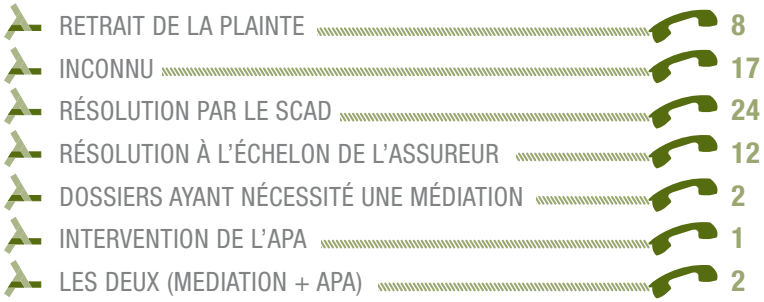
ANALYSE DES APPELS RÉSOLUS

RÉSOLUTION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

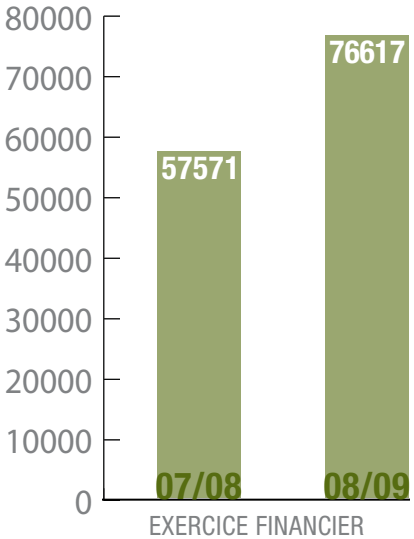


DEMANDES AYANT MENÉ À L'OUVERTURE D'UN DOSSIER





FRÉQUENTATION DU SITE WEB



Le site Web du SCAD (scadcanada.org) a reçu 76 617 visites individuelles au cours du dernier exercice financier, ce qui représente une hausse de 34 % par rapport à l'exercice précédent.

La présence plus marquée du SCAD dans les médias, par le truchement d'annonces à la radio, de publicités imprimées et d'entrevues, a permis d'accroître la reconnaissance de l'organisme et la fréquentation de son site Web. Chaque fois que la situation le permettait, l'adresse du site a été présentée comme une ressource dont les consommateurs peuvent se servir pour accéder au formulaire en ligne de présentation de plainte, ainsi qu'à la liste complète des membres du SCAD.

Au fil de nos initiatives de communication en ligne, nous continuerons à sensibiliser les consommateurs et les groupes industriels dans le but de promouvoir le rôle joué par le SCAD.

ÉTUDE DE CAS

PROBLÈME D'ATTELAGE

UN CONSOMMATEUR NE SEMBLE PAS COMPRENDRE QU'IL A BÉNÉFICIÉ D'UN EXCELLENT SERVICE DE LA PART DE SON ASSUREUR.

AYANT REMPLACÉ SA REMORQUE À LA SUITE D'UN SINISTRE, UN CONSOMMATEUR NE SEMBLE PAS COMPRENDRE QUE SON ASSUREUR LUI A OFFERT UN EXCELLENT RÈGLEMENT.

DIFFÉREND

Un consommateur possède une remorque de tourisme qui fait l'objet d'une police distincte de son assurance automobile. Après avoir acheté la remorque, le consommateur change le mécanisme d'attelage fourni avec le véhicule, mais omet d'en informer son assureur. Or, bien qu'il soit fixé à la remorque, cet attelage n'est pas visé par la police d'assurance. Après avoir subi la perte totale de sa remorque, le consommateur ne comprend pas pourquoi l'assureur refuse de remplacer l'attelage d'origine qui était fixé à la remorque. Le service de conciliation de son assureur l'aiguille donc vers le SCAD.

RÉSOLUTION

En discutant avec le consommateur, le représentant des services aux consommateurs du SCAD a obtenu la confirmation que l'assureur avait remboursé la totalité des coûts de remplacement de la remorque, conformément à la police d'assurance. D'autres discussions avec l'agent de liaison du service des plaintes de l'assureur ont permis d'apprendre que l'assureur a également assumé les coûts de mise à niveau de l'autre type de remorque et d'attelage que le consommateur s'était procuré à la suite du sinistre, ainsi que les coûts de remplacement des objets qui se trouvaient dans la remorque et qui ont aussi été détruits. La décision de ne pas rembourser l'attelage d'origine a été « mise en perspective », de sorte que le consommateur a compris qu'il avait bénéficié d'un règlement fort équitable de la part de son assureur.

Avertissement : *Dans l'exemple qui précède, les noms, les lieux et les faits ont été modifiés pour protéger l'anonymat des personnes en cause.*

"LE MÉCANISME D'ATTELAGE NE FIGURAIT PAS À LA POLICE D'ASSURANCE."

CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION COMPTE SEPT MEMBRES, SOIT CINQ ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS ET DEUX ADMINISTRATEURS ISSUS DE 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 trois comités du Conseil, le Comité des normes,le Comité du budget et de la vérification et un comité sur les ressources humaines. Chaque comité comporte au moins trois membres qui sont majoritairement des administ rateurs 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.

RÉSEAU DE CONCILIATION DU SECTEUR FINANCIER (RCSF)

Le SCAD est membre du Réseau de conciliation du secteur financier. Les autres membres comprennent :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement Pour plus d'informations (OSBI)
Tél : 1-888-451-4519
Téléc : 1-888-422-2865
Courriel : ombudsman@obsi.ca
Site Web : www.obsi.ca

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)
(Assurance-vie et de personnes)
Tél : 514-282-2088
Sans frais : 1-866-582-2088
Téléc : 514-845-6182
Courriel : info@olhi.ca
Site Web : www.oapcanada.ca

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)

Doane Hallett, LL. B., D. Ed. (Hon.), D.D.C. (Hon.)
Président, Comité des normes
Membre, Comité des ressources humaines
Administrateur indépendant, région de l'Atlantique
Juge retraité de la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse
Halifax (Nouvelle-Écosse)

Pierre Meyland
Membre, Comité du budget et de la vérification
Administrateur indépendant, région du Québec
Conseiller, Planification financière
Sainte-Antoine-sur-le-Richelieu (Québec)

Roger Palmer, Ph. D.
Président, Comité du budget et de la vérification
Membre, Comité des ressources humaines
Administrateur indépendant, Prairies,
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut
Doyen, Faculté de santé publique, Université de l'Alberta
Edmonton (Alberta)

Marguerite Vogel, BA, MA, LL.B., CMNS
Présidente, Comité des ressources humaines
Membre, Comité des normes
Administratrice indépendante, Colombie-Britannique et Yukon
Présidente, SPCA de la Colombie-Britannique
Ancienne présidente, Fondation du bien-être animal du Canada
Duncan (Colombie-Britannique)

Administrateurs issus de l'industrie :

Stanley Griffin, M. A., PAA**
Membre, Comité des normes
Président et directeur général sortant
Bureau d'assurance du Canada
Toronto (Ontario)

Wayne Ross, BA, CIP
Membre, Comité des ressources humaines
Vice-président, Sinistres
Aviva Pilot
Toronto (Ontario)

Directeur exécutif :
Brian Maltman, BA, LL.B.
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.

*M^me^ 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.

LISTE DES MEMBRES

L'adhésion au SCAD est ouverte à tous les assureurs de dommages sous réglementation fédérale, y compris les sociétés en liquidation qui veulent se conformer aux prescriptions de la loi sur les sociétés d'assurances. Bon nombre de 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 fédéraux.

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 154 sociétés membres, à savoir :

ACE INA Insurance
Affiliated FM Insurance Company
AIG Commercial Insurance Company of Canada (AIGCIC)
AIG United Guaranty Mortgage Insurance Company Canada
Alberta Motor Association Insurance Company*
Allianz Global Risks US Insurance Company
Allstate Insurance Company
Allstate Insurance Company of Canada
American Bankers Insurance Company of Florida*
American Home Assurance Company
American Road Insurance Company- Canadian Branch
Arch Insurance Company
Ascentus Insurance Ltd.
Aspen Insurance UK Limited
Associated Electric & Gas Insurance Services Limited (AEGIS)
Aviation & General Insurance Company Limited c/o D.M. Williams & Assoc. Ltd.
Aviva Insurance Company of Canada
AXA Assurances Inc.
AXA General Insurance
AXA Insurance (Canada)
AXA Pacific Insurance Company
AXIS Reinsurance Company- Canadian Branch
Belair Insurance Company
Berkley Insurance Company c/o D.M. Williams & Assoc. Ltd.
Boiler Inspection & Insurance Company of Canada (The)
British Aviation Insurance Company Limited (The)
Canadian Direct Insurance Incorporated
Canadian Northern Shield Insurance
Cardif Assurances Risques Divers
Centennial Insurance Company c/o Focus Group Inc.
Certas Direct Insurance Company
Certas Home and Auto Insurance Company
Chicago Title Insurance Company
Chrysler Insurance Company
Chubb Insurance Company of Canada
Commonwealth Insurance Company
Compagnie Francaise d Assurance pour le Commerce Exterieur-Canada Branch
Continental Casualty Company
Co-Operators General Insurance Company
Coseco Insurance Company c/o HB Group Insurance Management Ltd.
Cumis General Insurance
Dominion of Canada General Insurance Company (The)
Eagle Star Insurance Company Limited
Ecclesiastical Insurance Office plc
Echelon General Insurance Company
Economical Mutual Insurance Company
Electric Insurance Company c/o Cassels Brock & Blackwell LLP
Elite Insurance Company
Employers Insurance Company of Wausau
Equitable General Insurance Company
Euler American Credit Indemnity
Factory Mutual Insurance Company
FCT Insurance Company Ltd.
Federal Insurance Company
Federated Insurance Company of Canada
Federation Insurance Company of Canada
Fenchurch General Insurance Company
First American Title Insurance Company
First North American Insurance Co.
Fortress Insurance Company*
General Reinsurance Corporation
Genworth Financial Mortgage Insurance Company of Canada
Gold Circle Insurance Company
Gore Mutual Insurance Company*
Grain Insurance and Guarantee Company
Great American Insurance Company
Great American Insurance Company of New York
Guarantee Company of North America
Hartford Fire Insurance Company
Industrial Alliance Pacific General Insurance Corporation
Intact Insurance Company
Jevco Insurance Company
Jewelers Mutual Insurance Company
Kingsway General Insurance Company
Lawyers Title Insurance Corporation
Legacy General Insurance Company
Liberty Mutual Insurance Company
Lloyd's
Lombard General Insurance Company of Canada
Lombard Insurance Company
London and Midland General Insurance Company
Lumbermen's Underwriting Alliance
Markel Insurance Company of Canada
Metro General Insurance Corporation Ltd.
Millennium Insurance Corporation
Missisquoi Insurance Company
Mitsui Sumitomo Insurance Company
Motors Insurance Corporation
National Liability & Fire Insurance Company
Nipponkoa Insurance Company Limited
Nordic Insurance Company of Canada
North American Specialty Insurance Company (Canadian Branch)
North Waterloo Farmers Mutual Insurance Company*
Novex Insurance Company
Old Republic Insurance Company of Canada
Omega General Insurance Company
Optimum West Insurance Company*
Pafco Insurance Company
Peace Hills General Insurance Company
Pembridge Insurance Company
Personal Insurance Company of Canada
Perth Insurance Company
Pilot Insurance Company
PMI Mortgage Insurance Company Canada
Portage la Prairie Mutual Insurance Company*
Primmum Insurance Company
Progressive Casualty Insurance Company
Protective Insurance Company
Providence Washington Insurance Company
Quebec Assurance Company
RBC General Insurance Company
RBC Insurance Company of Canada
Royal & Sun Alliance Canada
S&Y Insurance Company
Safety National Casualty Corporation
Saskatchewan Mutual Insurance Company*
Scotia General Insurance Company
Scottish & York Insurance Company Ltd.
Securican General Insurance Company
Security Insurance Company of Hartford
Security National Insurance Company
Sentry Insurance a Mutual Company c/o Cassels Brock & Blackwell LLP
SGI Canada Insurance Services Ltd.*
Sompo Japan Insurance Inc.
Sovereign General Insurance Company
St.Paul Fire & Marine Insurance Company
State Farm Fire and Casualty Company
State Farm Mutual Automobile Insurance Company
Stewart Title Guaranty Company
T.H.E. Insurance Company
TD Direct Insurance Inc.
TD General Insurance Company
TD Home and Auto Insurance Company
Temple Insurance Company
TIG Insurance Company
Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Co. Ltd
Traders General Insurance Company
Trafalgar Insurance Company of Canada
Travelers Guarantee Company of Canada
Trisura Guarantee Insurance Company
Triton Insurance Company - Canadian Branch
UAP NewRotterdam Insurance Company N.V.
Unifund Assurance Company
Utica Mutual Insurance Company
Virginia Surety Company Inc c/o D.M. Williams & Assoc. Ltd.
Waterloo Insurance Company
Wawanesa Mutual Insurance Company
Western Assurance Company
Westport Insurance Corporation (fka ERC)
XL Insurance Company Limited
York Fire & Casualty Insurance Company
Zenith Insurance Company
Zurich Insurance Company

* Seulement en Alberta