General Insurance OmbudService

Service de conciliation en assurance de dommages

Rapport annuel 2010 - 2011

General Insurance OmbudService

Service de conciliation en assurance de dommages

TABLE DES MATIÈRES

P.01 MISSION ET 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 ET FRÉQUENTATION DU SITE WEB

P.08 ÉTUDE DE CAS : 3

P.09 TÉMOIGNAGES

P.10 ÉTUDE DE CAS : 4

P.11 CONSEIL D'ADMINISTRATION

P.12 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 resolutions 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

Illustration de la page couverture : Slave Lake, acrylique sur toile, par Lea (Algar) Lauren

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

C'est avec un grand plaisir que nous vous présentons le rapport annuel du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), qui en est à sa neuvième année d'exploitation, laquelle a pris fin le 30 avril 2011.

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.

Au cours des neuf années qui se sont écoulées depuis sa création, notre organisme a connu un haut niveau de réussite, arrivant à résoudre rapidement une forte proportion de plaintes, en fournissant de l'information aux consommateurs, en confiant les dossiers aux assureurs eux-mêmes ou, dans les rares cas qui ne se règlent pas aux premières étapes du processus, en offrant un service de médiation. Lorsque les plaintes ne sont toujours pas résolues au terme d'une telle médiation, nous offrons également un processus d'examen effectué par nos agents principaux d'arbitrage.

Comme dans les années passées, nos priorités sont axées sur les consommateurs auxquels nous venons en aide, ainsi que sur l'accroissement de la sensibilisation du public aux services que nous offrons, car nous souhaitons que ceux-ci soient connus de davantage de consommateurs. Les courtiers entretenant un lien direct avec ces derniers, nous estimons qu'il est crucial de faire en sorte qu'ils soient au fait de ce que nous avons à offrir. Les efforts constants que nous déployons lors des conférences des associations de courtiers de l'ensemble du Canada représentent d'ailleurs l'un des moyens que nous utilisons pour joindre un grand nombre de courtiers.

Le fait que de plus en plus de consommateurs découvrent notre organisme sur Internet est fort encourageant, le nombre d'internautes effectuant une première visite sur le site du SCAD continuant de grimper, et le SCAD a établi une page Facebook afin de favoriser une croissance accrue. Les gouvernements étant d'importantes parties intéressées, nous rencontrons régulièrement les pouvoirs de réglementation fédéraux et provinciaux. Nous nous sommes d'ailleurs réunis à Québec en juin 2010, conformément à notre habitude de tenir les réunions de notre conseil d'administration dans différentes villes afin d'échanger de l'information avec les parties intéressées et les organismes de réglementation provinciaux.

Le Comité mixte du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF) – qui regroupe les trois grands services de conciliation, soit l'Ombudsman des services bancaires et d'investissements, l'Ombudsman des assurances de personnes et le SCAD – continue de se réunir afin de discuter des questions d'intérêt commun qui ont trait aux plaintes des consommateurs.

Les gens qui travaillent au sein d'un organisme constituent la force de celui-ci, et le SCAD est privilégié de pouvoir compter sur un excellent conseil d'administration dont les membres dévoués cherchent constamment à faire en sorte que l'organisme atteigne son objectif, qui consiste à être reconnu comme centre d'excellence en matière de résolution des plaintes. Nous sommes reconnaissants envers les administrateurs du SCAD, que nous remercions pour leur vision, leur vigilance et leurs conseils. Nous aimerions également remercier tout spécialement les présidents de nos comités, ainsi que notre avocat général.

Au nom des membres du conseil d'administration, nous tenons à remercier notre consciencieux directeur exécutif, de même que notre personnel compétent, qui sont le visage que le SCAD présente au public, agissant en première ligne et toujours impatients d'aider les consommateurs.

Le SCAD maintient son engagement à collaborer avec les consommateurs, les sociétés membres et les gouvernements afin de régler les différends de façon impartiale, équitable et rapide.

Lea Algar
Présidente, Service de conciliation en assurance de dommages

MESSAGE DU DIRECTEUR EXÉCUTIF

BRIAN MALTMAN

Directeur exécutif, Service de conciliation en assurance de dommages

À titre de directeur exécutif, nous sommes heureux de vous transmettre notre message de présentation du rapport annuel du SCAD et de vous informer de certaines des réalisations de la dernière année. Le SCAD cumule maintenant neuf années d'expérience en matière d'aide aux consommateurs titulaires de polices d'assurance automobile, résidentielle et commerciale. À la fin de l'année, plus de 13 000 appels avaient été consignés dans nos dossiers en ligne sécurisés, et nous avons souligné notre dix millième appel en remettant une lettre de félicitations et un cadeau au consommateur concerné, qui fut agréablement surpris.

Bien que le SCAD soit un organisme indépendant, nous offrons des services qui favorisent les intérêts des gouvernements fédéral et provinciaux, d'où la grande importance du travail que nous effectuons auprès du Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier, du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et des ministères responsables des questions relatives à l'assurance. Nous sommes d'ailleurs très heureux d'avoir participé au processus d'examen public visant les propositions de nouveaux règlements sur l'assurance en Alberta et en Colombie-Britannique, et nous sommes impatients de poursuivre ces efforts ailleurs dès que le besoin s'en fera sentir. Nous avons également contribué à l'important travail effectué par les organismes fédéraux dans le but d'accroître les compétences des Canadiens en matière financière.

Le soutien de nos sociétés membres revêt une importance tout aussi capitale, et nous ne le tenons jamais pour acquis, poursuivant notre gestion financière prudente et conservant toujours le même coefficient d'évaluation. Sur le plan de l'exploitation, nous collaborons quotidiennement avec les agents de liaison du service des plaintes de nos sociétés membres, qui contribuent souvent aux efforts que nous déployons pour améliorer les services et trouver des solutions créatives pour leurs clients. Par ailleurs, nous avons encore une fois réussi à accroître la sensibilisation du public à propos du SCAD. En effet, nous devenons de plus en plus connus au sein du secteur canadien de l'assurance et notre soutien technique est couramment sollicité à la télévision, à la radio et dans la presse écrite. Dans une situation qui a connu un revirement inusité, nous avons aidé un consommateur (un rédacteur professionnel) à résoudre un problème courant d'assurance de biens, et celui-ci a pris l'initiative d'écrire un article à ce sujet afin d'éduquer le public.

Nous avons répondu à 3426 appels l'année dernière, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à l'exercice précédent. De ce nombre, moins de 1 % des dossiers s'est rendu jusqu'en phase de médiation ou en phase principale d'arbitrage. Nous avons de justes raisons d'être fiers de tels résultats, mais ceux-ci nous rappellent pertinemment en quoi consiste la prestation d'aide aux consommateurs. Les méthodes officielles de règlement des différends, tels que la médiation, constituent des outils fort utiles dans le domaine de l'assurance, mais ils ne constituent pas des services d'aide aux consommateurs. En fait, nous nous acquittons de la majeure partie de notre mandat dans le cadre de conversations individuelles qui s'appuient sur l'expertise en matière d'assurance, l'empathie, la patience et la précieuse collaboration des collègues de nos sociétés membres.

En cette ère numérique, nous avons franchi une étape supplémentaire en établissant la présence du SCAD sur Facebook. Loin d'être optionnelle, cette initiative était en fait nécessaire pour joindre le nombre croissant de consommateurs qui recourent principalement aux médias sociaux pour communiquer avec le reste du monde. En vue d'élargir notre collectivité en ligne, nous invitons chacun des utilisateurs de Facebook parmi vous à visiter notre page et à nous appuyer en cliquant sur le bouton « J'aime », ce qui multipliera instantanément notre visibilité en informant les membres de votre collectivité.

Par ailleurs, nous tenons à remercier les membres de notre conseil d'administration et notre avocat général pour leur soutien indéfectible, leur constance et leur créativité. Leur apport aux discussions avec les gouvernements et les associations professionnelles d'un bout à l'autre du pays est des plus profitables pour notre réputation.

Enfin, à titre personnel, je tiens à souligner que le personnel du SCAD est le principal responsable de l'enthousiasme avec lequel je me rends au travail tous les jours. Nos employés se soucient sincèrement de la qualité du travail qu'ils effectuent et ils sont fort agréables à côtoyer. Je ne pourrais leur offrir de meilleur témoignage de reconnaissance que ceux des consommateurs qui ont fait appel à notre organisme, et dont certains des commentaires sont présentés à la page 9 du présent rapport. Félicitations pour votre excellent travail !

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

ÉTUDE DE CAS : 1

LA MODIFICATION DES CONDITIONS D'ASSURANCE AU MOMENT DU RENOUVELLEMENT DE LA POLICE : FAUT-IL SE RÉJOUIR OU S'INQUIÉTER ?

AU MOMENT DU RENOUVELLEMENT DE SA POLICE D'ASSURANCE DE BIENS, UNE CONSOMMATRICE EST MÉCONTENTE DE CONSTATER QUE SON ASSUREUR A AUGMENTÉ SA FRANCHISE DE 500 $ À 1500 $.

LE DIFFÉREND

Une consommatrice a soumis à sa société d'assurance trois demandes de règlement en cinq ans, étant d'avis qu'aucun de ces sinistres ne relevait de sa responsabilité. Comme deux de ses demandes ne donnèrent lieu à aucun remboursement, la consommatrice jugeait que son assureur la traitait durement. Elle a donc suivi le processus de présentation de plaintes de l'assureur, mais n'a pas obtenu satisfaction. Croyant que les circonstances de ses demandes étaient uniques en leur genre, cette consommatrice considérait que la société d'assurance imposait des modifications injustes aux conditions de sa police.

LA RÉSOLUTION

Un représentant des services aux consommateurs (RSC) du SCAD a d'abord expliqué à la consommatrice que toute police d'assurance de biens pouvait être modifiée selon les lignes directrices de souscription et les règles internes de la société d'assurance, ajoutant qu'il est courant qu'un assureur refuse de renouveler une police en vertu de laquelle deux demandes de règlement ont été présentées au cours des trois années précédentes. Il a en outre précisé que la responsabilité n'est pas prise en compte dans les demandes de règlement visant des biens (sauf si un sinistre a été provoqué délibérément).

La tarification des polices et l'admissibilité au renouvellement ne dépendent pas du fait qu'un remboursement ait ou non été accordé. Une demande de règlement n'ayant donné lieu à aucun remboursement peut également modifier la tarification et l'admissibilité, car elle influe sur le risque assumé par la société d'assurance, qui doit engager des coûts pour mener une enquête sur le sinistre même si elle décide de n'accorder aucun remboursement. Enfin, le RSC a également informé la consommatrice qu'une hausse de sa franchise pouvait contribuer à éviter l'augmentation de ses primes.

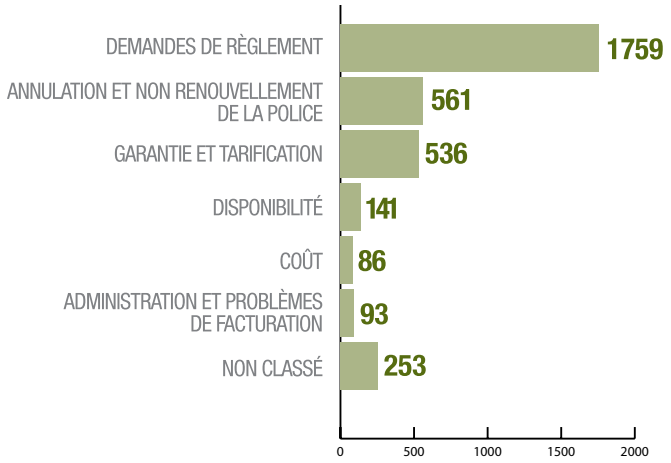
La consommatrice fut donc très heureuse d'apprendre que son assureur lui avait réservé un traitement équitable en trouvant un moyen de conserver sa clientèle en tant que titulaire de police. Soulagée que l'assureur n'ait pas suivi sa ligne de conduite habituelle et refusé de renouveler sa police, elle s'est sentie appréciée de celui-ci et a donc décidé de continuer à faire affaire avec cette société.

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 JUGEAIT QUE SON ASSUREUR LA TRAITAIT DUREMENT. »

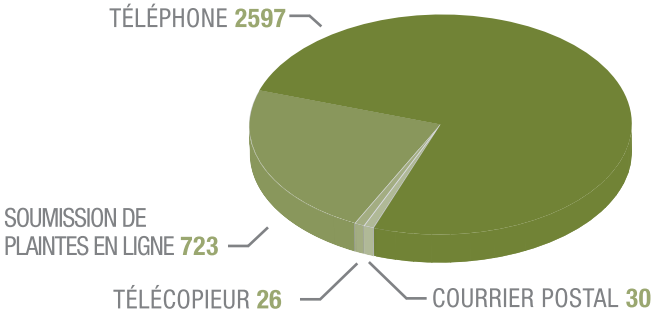
ANALYSE DES APPELS

APPELS SELON LE TYPE DE PRÉOCCUPATIONS



Refus de prestation de garantie ou d'avenant	25
Question, Souscription	65
Question, Protection	98
Renouvellement de police, hausse des primes	120
Tarification de police	180
Résiliation de police, calcul du remboursement	57
Résiliation de police, calcul des primes	1
Résiliation de police, autre	174
Résiliation de police, non-paiement des primes	112
Résiliation de police, non-divulgation sur la demande	37
Sans objet	253
Non-renouvellement, autre	38
Non-renouvellement, infractions au code de la route	15
Non-renouvellement, non conforme aux lignes directrices	25
Non-renouvellement, bâtiment non conforme aux normes	14
Non-renouvellement, fréquence des demandes de règlement/accidents	88
Nouveaux clients, tarifications erronées	48
Demandes de règlement, règlement non satisfaisant	1
Demandes de règlement, droits/admissibilité	514
Demandes de règlement, réparations/règlement non satisfaisant	472
Demandes de règlement, autre	200
Demandes de règlement, différend relatif à la responsabilité/aux règles de détermination de la responsabilité	263
Demandes de règlement, retard	177
Demandes de règlement, Indemnités d'accident, admissibilité/questions générales	60
Demandes de règlement, Indemnités d'accident, différends	70
Problème de facturation (société)	67
Problème de facturation (courtier)	26
Disponibilité	140
Coût	90

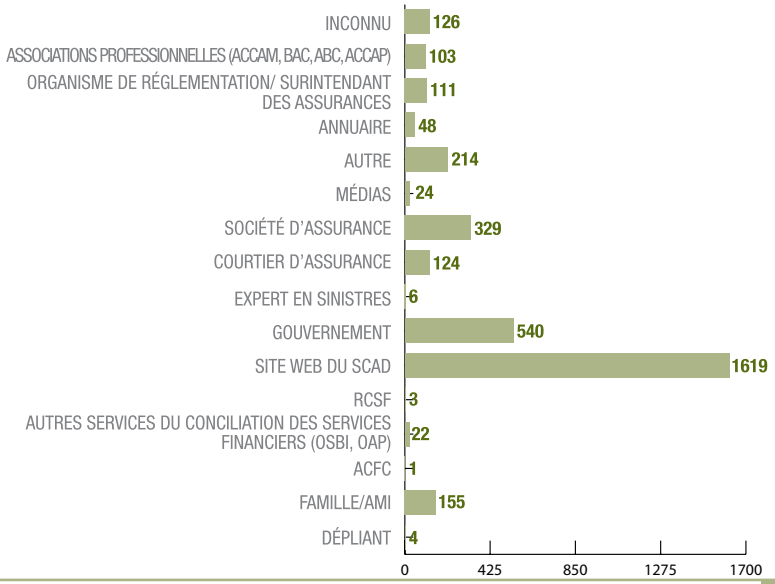
COMMENT LES CONSOMMATEURS ONT-ILS JOINT LE SCAD ?



APPELS SELON LA PROVINCE

AB	601
BC	215
MB	71
NB	42
NL	23
NS	65
NT	1
NU	1
ON	2,087
Hors Canada	9
PE	13
QC	276
SK	25
YT	0

COMMENT LES CONSOMMATEURS ONT-ILS DÉCOUVERT LE SCAD ?



ÉTUDE DE CAS : 2

REGARDER SOUS LE CAPOT

UN CONSOMMATEUR ÉTAIT EN DÉSACCORD AVEC L'ÉVALUATION D'UN SINISTRE QUI FUT CARACTÉRISÉ COMME UNE « COLLISION » DONT LA RESPONSABILITÉ LUI A ÉTÉ ATTRIBUÉE.

LE DIFFÉREND

Un consommateur roulait sur l'autoroute lorsque le capot avant de son véhicule s'est soudainement ouvert et a percuté son pare-brise. Le consommateur a réussi à éviter tout impact avec d'autres véhicules ou des objets, mais le capot et le pare-brise ont tous deux été endommagés. La société d'assurance a accepté de rembourser le sinistre, mais a classé celui-ci dans la catégorie des collisions. Étant donné qu'aucun autre véhicule n'a été touché par l'incident, celui-ci devait normalement entraîner l'inscription d'un sinistre « avec responsabilité » à la police d'assurance du consommateur, ce qui entraîne une hausse des primes au moment du renouvellement de la police.

LA RÉSOLUTION

En collaboration avec le consommateur, un représentant des services aux consommateurs (RSC) du SCAD a passé en revue la police d'assurance automobile type de l'Alberta, prenant note du fait qu'aucune collision avec un « autre objet » ne s'était produite, car le capot fait partie du véhicule lui-même. Le sinistre aurait donc dû relever de la section portant sur les accidents sans versement ni collision de la police d'assurance.

Le RSC du SCAD a discuté avec l'agent de liaison du service des plaintes de la société d'assurance, qui a ensuite examiné le sinistre de concert avec son service des demandes de règlement. Un appel a par la suite été interjeté à l'interne, et le sinistre a été reclassé dans la catégorie des « accidents sans versement ni collision », ce qui a permis d'éviter une hausse des primes.

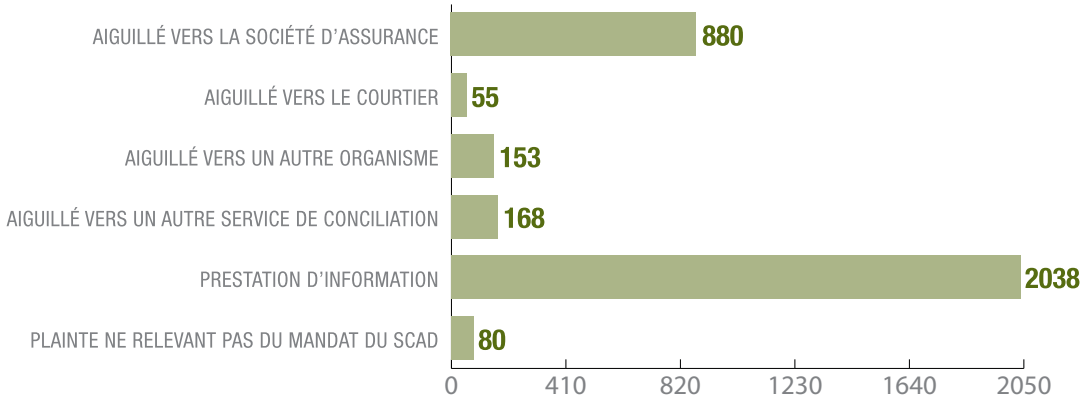
Le consommateur fut donc très reconnaissant au SCAD de l'avoir aidé à faire entendre son point de vue, ce qu'il n'avait pas réussi à faire seul.

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 SOCIÉTÉ D'ASSURANCE A ACCEPTÉ DE REMBOURSER LE SINISTRE, MAIS A CLASSÉ CELUI-CI DANS LA CATÉGORIE DES COLLISIONS. »

ANALYSE DES APPELS RÉSOLUS

RÉSOLUTION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS



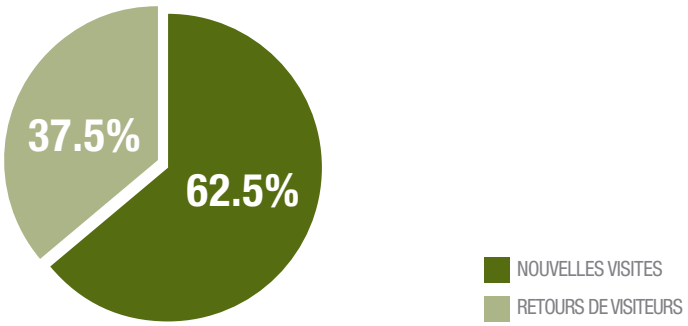
DEMANDES AYANT MENÉ À L'OUVERTURE D'UN DOSSIER

- INCONNU — 6
- RETRAIT DE LA PLAINTE — 1
- RÉSOLUTION PAR LE SCAD — 25
- RÉSOLUTION À L'ÉCHELON DE L'ASSUREUR — 8
- MÉDIATION — 3
- PHASE PRINCIPALE D'ARBITRAGE — 1

NOTE SUPPLÉMENTAIRE SUR LA TRANSMISSION DES DOSSIERS AUX ÉCHELONS SUPÉRIEURS

Cette année, seulement trois dossiers ont fait l'objet d'une médiation ; deux ont été couronnées de succès, mais l'autre n'a pas permis d'en arriver à un accord . Deux dossier sont passés à la phase principale d'arbitrage. Des deux décisions rendues, une était une recommandation non exécutoire. Ces cinq cas représentent moins de 0,2 % du total des appels reçus.

FRÉQUENTATION DU SITE WEB



Les versions français et anglaise du site Web du SCAD ont enregistré 91 575 visites (visites uniques) au cours de l'exercice financier, dont 62,5 % constituaient de nouvelles visites.

Nous continuons d'offrir un service d'hyperliens Web à nos sociétés membres et leur recommandons, le cas échéant, d'établir des hyperliens réciproques qui mènent à notre site. Les sites Web de référence génèrent en effet le tiers des consultations enregistrées chaque mois sur notre site.

Nous continuons également à améliorer le référencement de notre site afin d'accroître l'efficacité des recherches effectuées dans les moteurs de recherche. Une analyse des mots clés utilisés par les consommateurs qui tentent de trouver notre site indique une croissance soutenue de la notoriété du SCAD, huit des principaux mots clés utilisés dans les moteurs de recherche contenant le nom du SCAD ou une variante de celui-ci.

Les entrevues dans les médias traditionnels – y compris la radio, la télévision et la presse écrite – de même que sur Internet continuent à favoriser la reconnaissance du SCAD auprès du public à titre de ressource utile pour les consommateurs.

Étant donné la popularité croissante des médias sociaux, nous avons établi la présence contrôlée du SCAD sur Facebook en créant deux pages pour l'organisme, une en français et l'autre, en anglais. Ces pages servent à afficher des articles, des statistiques, ainsi que les dernières nouvelles de l'industrie. Nous encourageons donc tous les lecteurs à consulter nos pages Facebook et à nous appuyer en cliquant sur le bouton « J'aime ».

ÉTUDE DE CAS : 3

OMISSION CALCULÉE

UN CONSOMMATEUR A SOUSCRIT UNE POLICE D'ASSURANCE MÉDICALE GARANTISSANT LES SOINS D'URGENCE ET LES SOINS PRODIGUÉS EN COURS DE VOYAGE. OR, CE CONSOMMATEUR A SUCCOMBÉ À UN ACCIDENT VASCULAIRE CÉRÉBRAL PENDANT QU'IL ÉTAIT EN VOYAGE, MAIS LA DEMANDE DE RÈGLEMENT DES FRAIS MÉDICAUX ET DES COÛTS DES FUNÉRAILLES PRÉSENTÉE PAR SA FAMILLE A ÉTÉ REJETÉE.

LE DIFFÉREND

La société d'assurance a rejeté la demande, alléguant que le consommateur avait omis de révéler une affection préexistante, soit des calculs rénaux. Comme la personne qui avait rempli la demande d'assurance était décédée et ne pouvait donc pas exprimer son point de vue, ni témoigner de ce qu'elle savait, le médecin de famille a rédigé une lettre expliquant que rien ne portait à croire que le consommateur était au courant qu'il souffrait de calculs rénaux.

LA RÉSOLUTION

La plainte s'est rendue jusqu'à la phase principale d'arbitrage. L'agent principal d'arbitrage (APA) a fait remarqué que la divulgation du problème de calculs rénaux était « importante du point de vue du risque », puisqu'une telle divulgation aurait influé sur la décision d'accorder ou non une protection au consommateur.

Puisque celui-ci n'était plus en mesure de confirmer ce qu'il savait ou ignorait, l'APA a procédé à un examen minutieux du dossier médical, y compris des observations y ayant été consignées par le médecin de famille. Ces observations détaillées faisaient état des préoccupations du consommateur relativement à des douleurs lombaires, de même que des résultats des tests effectués afin de cerner la cause de celles-ci. Les résultats d'un de ces tests indiquaient la présence de calculs rénaux, qui avait également été mentionnée dans les observations consignées lors de trois consultations distinctes.

À la lumière du dossier, l'APA en est arrivé à la conclusion que la famille du consommateur était incapable de prouver que le défunt ignorait qu'il souffrait de calculs rénaux. Le fait que ce problème de santé ne soit pas lié à la cause du décès du consommateur n'a eu aucun effet sur le dossier, car la police d'assurance n'aurait pas été émise si le consommateur avait divulgué l'existence de ces calculs rénaux. La décision de l'assureur a donc été maintenue.

En conclusion, la famille du consommateur a pu obtenir une décision relative à ce dossier complexe sans recourir aux tribunaux.

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 CONSOMMATEUR AVAIT OMIS DE RÉVÉLER UNE AFFECTION PRÉEXISTANTE ... »

TÉMOIGNAGES DE CONSOMMATEURS

J'AI OBTENU DE L'INFORMATION SUR DIFFÉRENTES OPTIONS QUE JE NE CONNAISSAIS PAS, CE QUI M'A DONNÉ LE SENTIMENT D'AVOIR DAVANTAGE DE MOYENS D'ACTION. J'AI BÉNÉFICIÉ D'UN EXCELLENT SERVICE.

C'ÉTAIT MA PREMIÈRE EXPÉRIENCE AVEC LE SCAD. JE SUIS TRÈS RECONNAISSANT ENVERS LA REPRÉSENTANTE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET J'AI GRANDEMENT APPRÉCIÉ D'OBTENIR TOUTE L'INFORMATION QU'ELLE M'A TRANSMISE.

JE TROUVE QUE CE SERVICE EST D'UNE VALEUR INESTIMABLE, ET JE L'AI RECOMMANDÉ À BON NOMBRE DE MES AMIS ET CONNAISSANCES.

VOTRE REPRÉSENTANTE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS A FAIT UN EXCELLENT TRAVAIL. ELLE A AGI DE FAÇON TRÈS PROFESSIONNELLE ET RIGOUREUSE, EN PLUS DE FAIRE PREUVE D'EMPATHIE À MON ENDROIT ÉTANT DONNÉ LA SITUATION DANS LAQUELLE J'ÉTAIS. SUR UNE ÉCHELLE DE UN À DIX, JE LUI ACCORDERAIS UNE NOTE DE ONZE !

APRÈS AVOIR PARLÉ AVEC LE REPRÉSENTANT DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS, J'AI OBTENU DES RÉPONSES COMPLÈTES ET SIMPLES À COMPRENDRE À TOUTES MES QUESTIONS. CE REPRÉSENTANT ÉTAIT TRÈS BIEN RENSEIGNÉ ET IL ÉTAIT FACILE DE DISCUTER AVEC LUI.

JE VOUS REMERCIE. JE N'AI PAS EU BESOIN DE PRÉSENTER UNE PLAINTE POUR RÉSOUDRE MON PROBLÈME, CAR LE SCAD M'A AIDÉ À COMPRENDRE MA POLICE D'ASSURANCE ET M'A PROPOSÉ DIVERSES ÉTAPES À SUIVRE.

J'AI ÉTÉ TRÈS IMPRESSIONNÉ PAR LE TRAVAIL DE VOTRE REPRÉSENTANTE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS, QUI M'A AIDÉ À CLARIFIER CERTAINES DES QUESTIONS RELATIVES À MA PLAINTE ET M'A DONNÉ DES CONSEILS POUR L'AVENIR.

J'AI LE SENTIMENT QUE VOTRE ORGANISME S'EST EXTRÊMEMENT BIEN OCCUPÉ DE MON DOSSIER.

J'AI BÉNÉFICIÉ D'UN SERVICE ABSOLUMENT INCROYABLE, CHEVRONNÉ, PROFESSIONNEL ET EMPREINT DE COMPASSION, CE QUI M'A TRANQUILLISÉ ET REDONNÉ ESPOIR.

UNE FOULE DE RENSEIGNEMENTS SUR MES DROITS ET LES OPTIONS À MA DISPOSITION M'A ÉTÉ DONNÉE AVEC PRÉCISION, RESPECT ET GENTILLESSE. LA RÉPONSE A ÉTÉ EXCELLENTE.

J'AI EU LA DISCUSSION À PROPOS DE L'ASSURANCE DE BIENS LA PLUS FRANCHE DE TOUTE MON EXISTENCE. JE ME SENTAIS TRAHIE PAR MOS ASSUREUR, MAIS J'AI COMPRIS QU'IL AVAIT AGI DE FAÇON TRÈS OBLIGEANTE ET JUSTE À MON ÉGARD. JE SUIS BEAUCOUP MIEUX INFORMÉE DEPUIS QUE J'AI DISCUTÉ AVEC VOUS.

ÉTUDE DE CAS : 4

UN TRANSFERT PEU AVENANT

UN CONSOMMATEUR EST CONFUS QUANT AU FONCTIONNEMENT D'UN AVENANT CENSÉ LUI ÉVITER DE PAYER DES PRIMES D'ASSURANCE SUPPLÉMENTAIRES. L'ASSURÉ A ACHETÉ UN AVENANT DE PROTECTION EN CAS D'ACCIDENT QUI A ÉTÉ AJOUTÉ À LA POLICE D'ASSURANCE QU'IL AVAIT SOUSCRITE ET QUI STIPULAIT QUE SON DOSSIER DE CONDUITE NE SERAIT PAS TOUCHÉ DANS L'ÉVENTUALITÉ D'UN ACCIDENT DONT IL SERAIT RECONNU RESPONSABLE.

LE DIFFÉREND

La deuxième conductrice du ménage de ce consommateur a eu un accident avec le véhicule visé par l'avenant. Cette conductrice possédait sa propre voiture, mais sa police d'assurance ne comprenait pas l'avenant en question. L'assureur a d'abord refusé de mettre l'avenant en application, la conductrice ayant subi l'accident n'y étant pas admissible. Après que le consommateur lui a présenté une plainte, l'assureur a accepté d'appliquer cet avenant, mais a également décidé d'établir les primes du second véhicule en fonction d'un accident avec responsabilité.

LA RÉSOLUTION

Une représentante des services aux consommateurs (RSC) du SCAD a téléphoné à la société d'assurance afin de passer en revue le fonctionnement de cet avenant, rappelant qu'une fois acheté, cet avenant devait s'appliquer au véhicule visé. L'avenant était censé protéger l'assuré contre la hausse des primes de renouvellement dans l'éventualité d'un accident avec responsabilité impliquant le véhicule visé. Notre RSC a également fait remarquer à l'assureur que le « transfert » de la tarification consécutive à un accident à l'autre véhicule rendait totalement inutile l'achat d'un avenant de protection en cas d'accident.

L'assureur a donc accepté d'éliminer la tarification consécutive à l'accident imposée à la police d'assurance et de mettre l'avenant en application de façon à éviter toute hausse des primes de renouvellement.

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

« CETTE CONDUCTRICE POSSÉDAIT SA PROPRE VOITURE, MAIS SA POLICE D'ASSURANCE NE COMPRENAIT PAS L'AVENANT EN QUESTION. »

RÉSEAU DE CONCILIATION DU SECTEUR FINANCIER (RCSF)

Le SCAD est membre du Réseau de conciliation du secteur financier. Les membres du RCSF travaillent de concert et coordonnent leurs efforts en vue d'offrir aux consommateurs canadiens de services financiers des mécanismes de règlement des différends efficaces et de grande qualité qui sont accessibles, indépendants et impartiaux. Ils coordonnent également les discussions menées avec les pouvoirs de réglementation et les autres parties intéressées des gouvernements et de l'industrie dans le but d'améliorer les services. Les autres membres comprennent :

Ombudsman des services bancaires et d'investissement
Pour plus d'informations (OSBI)
(Services bancaires et d'investissement)
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

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 qu'il peut avoir confiance en 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 permanents 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.

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.
Vice-président du conseil
Président, Comité du budget et de la vérification
Membre, Comité des ressources humaines
Administrateur indépendant, Prairies,
Territoires du Nord-Ouest et Nunavut
Administrateur, Politique publique et gestion, École de gestion,
Université de l'Alberta
Edmonton (Alberta)

Marguerite Vogel, BA, MA (CMNS), LL.B.
Présidente, Comité des ressources humaines
Membre, Comité des normes
Administratrice indépendante, Colombie-Britannique et Yukon
Ancienne 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, Service national des demandes de règlement pour dommages
Aviva Canada
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.

* 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.

LISTE DES **MEMBRES**

L'adhésion au SCAD est ouverte à tous les assureurs de dommages sous réglementation fédérale, y compris les sociétés qui ne vendent plus d'assurance, mais qui continuent à remplir certaines obligations aux termes des polices. 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 148 sociétés membres, à savoir :

ACE INA Insurance
Affiliated FM Insurance Company
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 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)
Canada Guaranty Mortgage Insurance Company
Canadian Direct Insurance Incorporated
Canadian Northern Shield Insurance
Centennial Insurance Company c/o Focus Group Inc.
Certas Direct Insurance Company
Certas Home and Auto Insurance Company
Chartis Insurance Company of Canada
Cherokee Insurance Company
Chicago Title Insurance Company
Chrysler Insurance Company
Chubb Insurance Company of Canada
Co-Operators General Insurance Company
Commonwealth Insurance Company
Compagnie Francaise d'Assurance pour le Commerce Exterieur-Canada Branch
Continental Casualty Company
Coseco Insurance Company c/o HB Group Insurance Management Ltd.
Cumis General Insurance
Darwin National Assurance Company - Canadian Branch
DAS Legal Protection Insurance Company Ltd.
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
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
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 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
Quebec Assurance Company
RBC General Insurance Company
RBC Insurance Company of Canada
Royal & Sun Alliance Canada
Safety National Casualty Corporation c/o Cassels Brock & Blackwell, LLP
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
State Farm Fire and Casualty Company
State Farm Mutual Automobile Insurance Company
Stewart Title Guaranty Company
St.Paul Fire & Marine Insurance Company
S&Y 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
T.H.E. Insurance Company
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