General Insurance OmbudService

Service de conciliation en assurance de dommages

Rapport annuel 2011 - 2012

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 (SUITE)

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 : Transparency, acrylique sur toile, par Lea (Algar) Lauren

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 un honneur et un plaisir de présenter le rapport annuel du Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) pour qui le 30 avril 2012 a marqué le dixième anniversaire.

La mission du SCAD 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. C'est notre but, et le SCAD maintient son engagement de faire figure de centre d'excellence en matière de résolution de différends lors de nos échanges les consommateurs, les sociétés membres et les gouvernements à l'échelle du Canada.

Le SCAD a pris une part active à la réunion de 2011 de l'International Network of Financial Ombudsman Schemes qui s'est tenue à Vancouver. Cet organisme permet aux membres de partager idées et expériences avec d'autres membres faisant le même travail, et ainsi d'améliorer les services.

Un atelier en particulier portait sur l'importance d'équilibrer défense des intérêts et impartialité. C'est un aspect difficile du travail que les membres de notre personnel doivent appliquer lorsqu'ils tentent de régler des conflits. Cela dit, ils ne doivent pas perdre de vue le fait qu'ils ne sont pas des défenseurs et doivent conserver leur impartialité. En vertu des normes que le SCAD a adoptées en matière d'équité, le processus doit être équitable pour le consommateur et l'assureur. Le succès de notre approche provient, hors de tout doute, du résultat de nos efforts.

Le SCAD est fier de la confiance que nous ont témoignée les gouvernements de l'Alberta et de la Colombie-Britannique en modifiant leur loi sur les assurances. En effet, depuis le 1er juillet 2012, toutes les sociétés d'assurance de dommages qui font des affaires dans ces provinces doivent être membre du SCAD, ce qui nous permet d'offrir nos services à tous les consommateurs titulaires de polices d'assurance automobile, résidentielle et commerciale en Alberta et en Colombie-Britannique (l'ICBC n'est pas visée par cette exigence).

Faire connaître les services qu'offre le SCAD demeure notre priorité. Nous participons aux événements organisés par les assureurs et les courtiers ainsi qu'aux événements qui s'adressent aux consommateurs. Nous continuons d'améliorer l'accès à notre site Web et nous sommes heureux de constater que le nombre de visiteurs a considérablement augmenté. Pour plus de visibilité, nous sommes également présents sur Facebook.

Fidèles à notre pratique de tenir les réunions du conseil d'administration dans diverses villes ce qui nous permet de rencontrer les organismes de réglementation provinciaux et les membres et de partager des informations, en juin 2012 nous étions à Edmonton, en Alberta.

Étant un organisme de petite taille, nous devons notre succès plusieurs personnes dévouées. Ainsi, j'aimerais saluer la vision, la vigilance et le dévouement des membres de notre conseil d'administration, et offrir un merci tout particulier aux présidents des comités et à notre chef du contentieux.

Au nom du conseil d'administration, je remercie les talentueux et compétents membres de la direction et du personnel et les sociétés membres qui s'emploient de façon harmonieuse à proposer des solutions aux plaintes qui leur sont soumises. Nous partageons le même but, avoir des clients satisfaits.

En ce début de onzième année, nous réaffirmons notre engagement envers l'excellence en matière de résolution de différends dans le domaine de l'assurance de dommages. À cette fin, nous sommes toujours heureux de recevoir vos suggestions car elles nous permettent de mieux nous acquitter de notre important mandat.

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 du SCAD, c'est avec grand plaisir que je vous transmets notre rapport annuel et que je vous présente nos réalisations de la dernière année. Comme cette année marque le dixième anniversaire du SCAD, nous ferons également un bref survol des principaux accomplissements de ces dix ans.

Le SCAD est un organisme indépendant, mais qui collabore avec des parties intéressées importantes tel que les gouvernements fédéral et provinciaux, et des sociétés membres à la recherche de solutions pour les consommateurs. Nos interlocuteurs au gouvernement fédéral sont notamment, l'ACFC qui supervise les questions touchant les consommateurs, le Sénat et le ministère des Finances.

Le message que nous avons reçu au cours de la dernière année de ces organismes est uniforme et positif : poursuivre l'excellent travail accompli par le SCAD et continuer d'informer les consommateurs des services que nous offrons. Nous sommes, évidemment, très heureux de cette marque de confiance.

Nous avons reçu le même message des gouvernements provinciaux avec lesquels nous collaborons, en particulier l'Alberta et la Colombie-Britannique. Nous sommes honorés de la confiance que témoigne ces deux provinces envers le mandat du SCAD. Le bureau de l'Ouest du Canada a joué un rôle important dans la promotion de nos services auprès des consommateurs d'assurance en Alberta et en Colombie-Britannique. Nous espérons pouvoir accomplir la même chose dans d'autres provinces.

Ce rapport annuel résume les activités de la dernière année et présente certaines des principales tendances observées au cours des cinq dernières années, notamment :

La façon de joindre le SCAD : Les consommateurs continuent de privilégier, en très grande majorité, de communiquer avec un agent par téléphone plutôt que par voie électronique. Toutefois, malgré les changements démographiques, à mesure que les «générations en ligne» arrivent sur le marché, on peut s'attendre à une modification des façons de faire, mais pour le moment, ce n'est pas le cas. La touche plus humaine se porte très bien au SCAD.

Résolution des demandes de renseignements : Ici aussi on constate une grande stabilité. La moitié de nos interactions avec les consommateurs consiste à informer et à accompagner. Cela comprend les préparer à discuter avec l'Agent de Liaison du service des plaintes (ALSP) de leur société d'assurance. Ceci correspond à la catégorie «Aiguillé vers la société d'assurance» dans l'illustration. Nous participons à la création de consommateurs d'assurance mieux informés.

Demandes ayant menées à l'ouverture d'un dossier : La diminution amorcée en 2007 et même avant, signifie que moins de dossiers sont transmis aux échelons supérieurs. Plutôt que de diriger les consommateurs vers un autre processus, nous les aidons à mieux traiter avec leur société d'assurance afin de trouver une solution.

Cette dernière tendance est particulièrement gratifiante et elle est attribuable à deux facteurs principaux. Premièrement, les connaissances et les compétences des agents d'information au consommateur (AIC) du SCAD ont permis d'améliorer la communication entre le consommateur et sa société d'assurance. Deuxièmement, les agents de liaison du service des plaintes de nos sociétés membres, nos partenaires, adoptent des pratiques exemplaires et proposent des solutions créatives. Je remercie et félicitent ces deux groupes car ils contribuent à améliorer la qualité des services que nous offrons.

Le SCAD sait mettre à profit la technologie. Nos applications Web nous permettent de consulter les dossiers protégés partout où une connexion Internet est possible. Notre nouveau système téléphonique nous permet de réduire les coûts des appels au Canada au minimum et assure aux consommateurs un accès uniformisé où que nous soyons. Cette mesure est importante dans le cas d'une petite entreprise, et illustre notre engagement envers la transparence et l'accessibilité.

Enfin, la structure de gouvernance du SCAD assure l'indépendance et permet une étroite collaboration entre la présidente, le conseil, le chef du contentieux et les membres du personnel. C'est un réel plaisir de travailler avec toutes ces personnes.

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

ÉTUDE DE CAS : 1

LE FACTEUR DE DÉPRÉCIATION

UN CONSOMMATEUR SE DEMANDAIT COMMENT SON ASSUREUR ÉVALUAIT LES BIENS PERDUS DANS UN INCENDIE.

LE DIFFÉREND

Le consommateur a tout perdu dans un incendie. Il avait acheté une assurance en valeur à neuf pour le contenu de sa maison, mais il voulait être remboursé en argent. L'assureur a présenté au consommateur un facteur de dépréciation forfaitaire pour l'ensemble des biens perdus.

LA RÉSOLUTION

L'agent d'information au consommateur du SCAD a étudié la différence entre le coût de remplacement du contenu comme base du remboursement et la valeur au jour du sinistre. Selon l'option coût de remplacement, l'assureur paye le remplacement du bien perdu une fois celui-ci remplacé. La valeur au jour du sinistre tient compte de la dévaluation du bien.

L'agent d'information au consommateur a expliqué au consommateur qu'en vertu de l'option coût de remplacement, s'il remplaçait les biens perdus il obtiendrait un plein remboursement. S'il choisissait de ne pas remplacer certains biens, il recevrait la valeur au jour du sinistre pour ces biens. L'offre de dépréciation forfaitaire constituait une moyenne, étant donné que certains articles s'étaient plus dépréciés que d'autres. La solution proposée par l'assureur assurait un règlement plus rapide de la demande du consommateur, ce que souhaitait ce dernier. Finalement, le choix du type de remboursement appartient au consommateur. Le remplacement de chaque article permet un plein remboursement mais prend du temps et peut ne pas être très pratique. Un règlement en argent signifie une certaine dépréciation, mais est plus rapide.

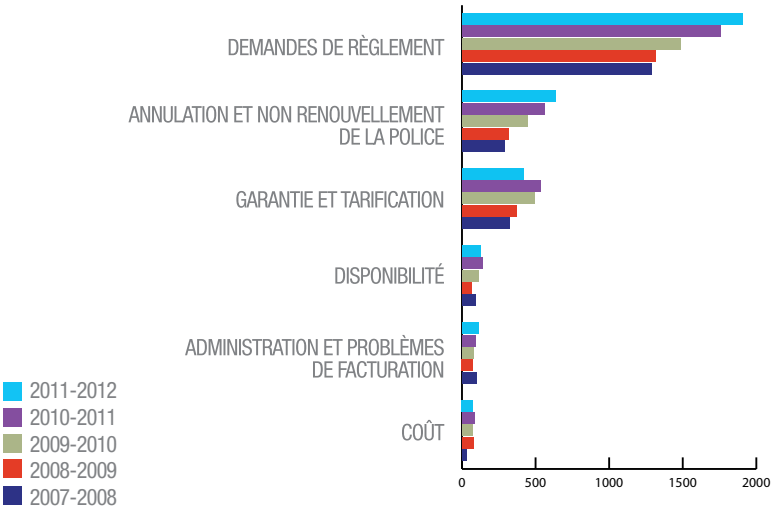
Ayant ces informations en main, le consommateur était en meilleure position de choisir le type de règlement qui lui convenait le mieux.

«L'ASSUREUR A PRÉSENTÉ AU CONSOMMATEUR UN FACTEUR DE DÉPRÉCIATION FORFAITAIRE POUR L'ENSEMBLE DES BIENS PERDUS...»

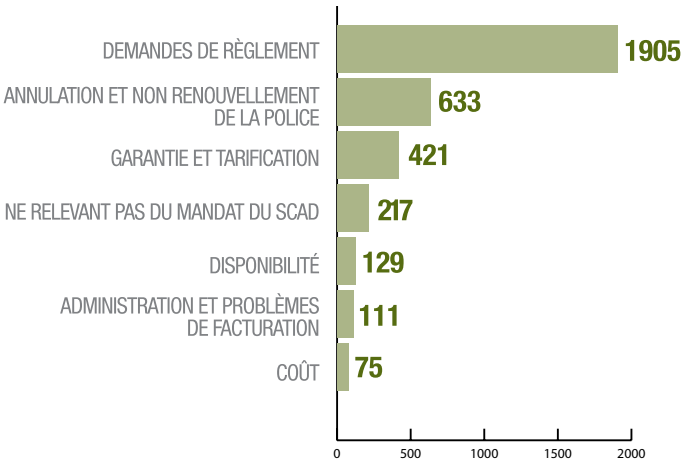
ANALYSE DES APPELS

APPELS SELON LE TYPE DE PRÉOCCUPATIONS

TENDANCE OBSERVÉE DEPUIS 5 ANS



2011-2012

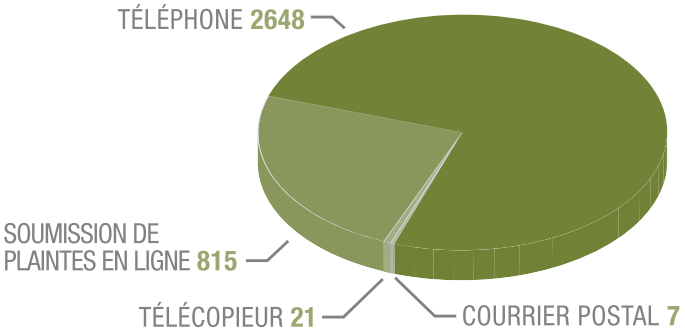


COMMENT LES CONSOMMATEURS ONT-ILS JOINT LE SCAD ?

TENDANCE OBSERVÉE DEPUIS 5 ANS

	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
TÉLÉPHONE	2648	2597	2151	1814	1800
SOUMISSION DE PLAINTES EN LIGNE	815	723	724	552	486
TÉLÉCOPIEUR	21	26	9	20	20
COURRIER POSTAL	7	30	27	25	23

2011-2012

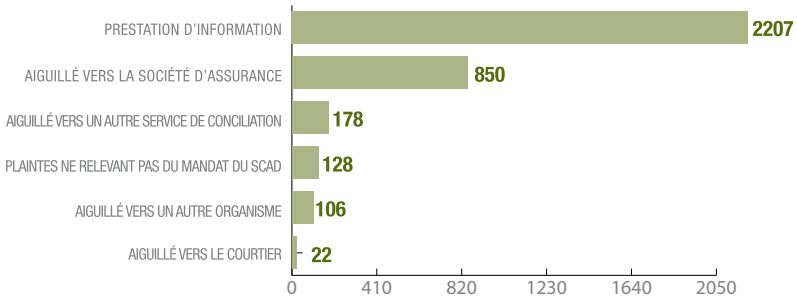


RÉSOLUTION DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

TENDANCE OBSERVÉE DEPUIS 5 ANS

	2011-2012	2010-2011	2009-2010	2008-2009	2007-2008
PRESTATION D'INFORMATION	2207	2038	1351	918	942
AIGUILLÉ VERS LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE	850	880	868	746	452
AIGUILLÉ VERS UN AUTRE SERVICE DE CONCILIATION	178	168	172	157	145
PLAINTES NE RELEVANT PAS DU MANDAT DU SCAD	128	80	100	138	273
AIGUILLÉ VERS UN AUTRE ORGANISME	106	153	233	233	268
AIGUILLÉ VERS LE COURTIER	22	55	116	151	245

2011-2012



ÉTUDE DE CAS : 2

UNE FRANCHISE À LAQUELLE VOUS NE VOUS ATTENDIEZ PAS

L'ASSUREUR AVAIT INFORMÉ LA CONSOMMATRICE QUE SON VÉHICULE AVAIT ÉTÉ RÉPARÉ ET QU'ELLE DEVAIT PAYER UNE FRANCHISE DE 500 $ AU MOMENT DE LE RÉCUPÉRER.

LE DIFFÉREND

La consommatrice a été impliquée dans un accident d'auto. Son véhicule a été frappé par le véhicule qui la suivait. La consommatrice était d'avis qu'elle n'avait pas causé l'accident et que par conséquent elle n'avait pas à payer les réparations effectuées sur son véhicule. Elle a communiqué avec l'expert en sinistres qui lui a conseillé de payer la franchise.

La consommatrice, insatisfaite de cette réponse, a soumis sa plainte à l'agent de liaison en matière de plaintes de son assureur. Ce dernier a rapidement rappelé la consommatrice et confirmé qu'elle devait payer la franchise de 500 $.

LA RÉSOLUTION

La consommatrice a communiqué avec le SCAD et s'est adressée à un agent principal d'information au consommateur. Ce dernier a suggéré qu'ils revoient ensemble la police d'assurance de la consommatrice. La consommatrice a beaucoup apprécié cette suggestion qui lui permettrait de mieux comprendre son assurance.

L'agent principal d'information au consommateur a expliqué à la consommatrice qu'elle ne semblait pas être responsable de l'accident et que par conséquent sa protection «indemnisations directes en cas de dommages matériels» s'appliquerait. Il n'y avait aucune franchise pour cette protection.

L'agent principal d'information au consommateur a expliqué à la consommatrice que l'assureur appliquait la franchise de 500 $ pour «collision» car il avait probablement cru qu'elle était responsable de l'accident.

La consommatrice est donc retournée discuter avec l'expert en sinistres. Elle n'a pas eu à payer la franchise car on a découvert que l'assureur ne s'était pas procuré le rapport d'accident. Après avoir étudié le rapport, l'expert en sinistres a conclu que la consommatrice n'était pas responsable de l'accident et que par conséquent la franchise ne s'appliquait pas dans ce cas.

La consommatrice a ensuite informé le SCAD du succès de sa démarche auprès de son assureur. Elle s'est dite très satisfaite car elle avait pu poser les bonnes questions. Elle a obtenu le retrait de la franchise. La consommatrice se sentait rassurée car elle comprenait mieux sa police d'assurance.

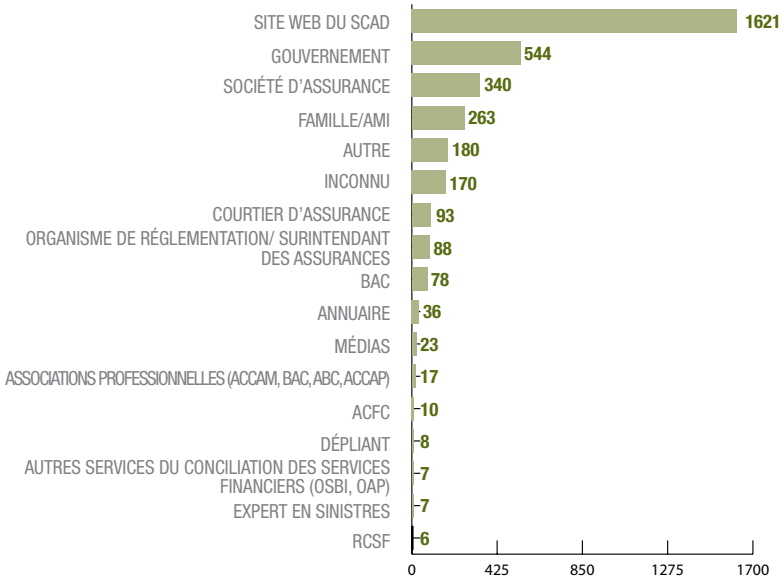
«LA CONSOMMATRICE ÉTAIT D'AVIS QU'ELLE N'AVAIT PAS … À PAYER LES RÉPARATIONS EFFECTUÉES SUR SON VÉHICULE.»

ANALYSE DES APPELS (SUITE)

APPELS SELON LA PROVINCE (2011-2012)

AB	574
BC	207
MB	41
NB	23
NL	25
NS	56
NT	3
NU	0
ON	2312
Hors Canada	4
PE	3
QC	220
SK	18
YT	4
Inconnu	1

COMMENT LES CONSOMMATEURS ONT-ILS DÉCOUVERT LE SCAD ? (2011-2012)



DEMANDES AYANT MENÉ À L'OUVERTURE D'UN DOSSIER

TENDANCE OBSERVÉE DEPUIS 5 ANS

2011/2012	57
2010/2011	44
2009/2010	63
2008/2009	66
2007/2008	147

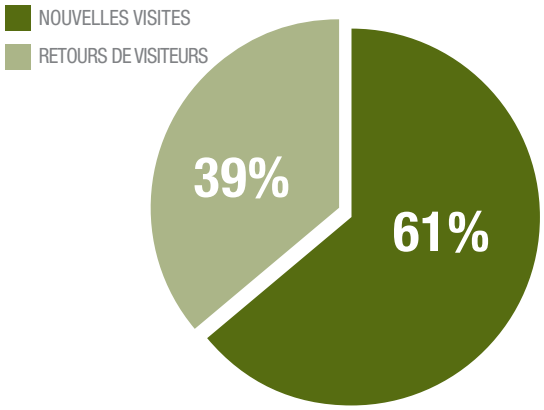
2011-2012

RÉSOLUTION PAR LE SCAD	25
RÉSOLUTION À L'ÉCHELON DE L'ASSUREUR	7
INCONNU	6
MÉDIATION	5
RETRAIT DE LA PLAINTE	3
PHASE PRINCIPALE D'ARBITRAGE	1

NOTE SUR LA TRANSMISSION DES DOSSIERS AUX ÉCHELONS SUPÉRIEURS

Cette année, cinq cas ont fait l'objet d'une médiation et dans trois de ces cas les parties en sont venues à une entente. Un dossier est passé à la phase principale d'arbitrage et contenait une recommandation non exécutoire. Ces cinq cas représentent 0,14 % des 3491 appels reçus pendant l'année.

FRÉQUENTATION DU SITE WEB



Les sites Web du SCAD ont enregistrés 90 053 visites cette année, de ce nombre, 61 % constituaient des nouvelles visites. La réparation étant de 67 621 pour le site en anglais et 22 432 pour le site en français.

Nous continuons d'offrir des hyperliens vers nos sociétés membres et vers d'autres organismes. Les recommandations d'autres sites représentent 39 % de l'activité sur nos sites.

Nous continuons également de travailler à l'optimisation du référencement de notre site afin d'améliorer le classement de recherche du SCAD 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. Dix des principaux mots clés utilisés dans les moteurs de recherche contiennent le nom du SCAD ou une variante de celui-ci.

Nous continuons de maintenir une présence contrôlée sur Facebook, tant en français qu'en anglais. Ces pages servent à afficher des articles pouvant intéresser les consommateurs. Nous encourageons tous nos lecteurs à consulter nos pages Facebook et à cliquer «J'aime». Cette mesure nous aide à accroître notre visibilité.

ÉTUDE DE CAS : 3

CATASTROPHE ÉVITÉE

UN CONSOMMATEUR QUI EFFECTUAIT UN VOYAGE EN ASIE COMPRENANT UNE CROISIÈRE ENTRE HONG KONG ET LE JAPON SE SENTAIT EN PLEINE SÉCURITÉ CAR IL AVAIT ACHETÉ SON ASSURANCE VOYAGE AVEC SA CARTE DE CRÉDIT, LAQUELLE AVAIT AUSSI SERVIE À RÉSERVER ET PAYER LES HÔTELS ET LES BILLETS D'AVION.

LE DIFFÉREND

Un important tremblement de terre a secoué le Japon pendant que le consommateur était en Asie, mais avant le départ de la croisière qui devait le mener à Osaka. Il devait ensuite séjourner à Tokyo. Certains pays avaient avisé les voyageurs d'éviter le Japon. Le Canada avait inclus Tokyo dans cet avertissement.

Le consommateur a annulé la croisière et le vol au départ de Tokyo car bon nombre des avertissements visaient plusieurs portions de ses plans de voyage. Cela constituait la seule façon de rentrer au Canada et de respecter les avertissements. En appelant le numéro sans frais qu'on lui avait donné pour ses réservations et son assurance, le consommateur croyait avoir tout réglé ; il a toutefois découvert, plus tard, que certaines de ses dépenses de voyages n'étaient pas couvertes.

LA RÉSOLUTION

L'agent d'information au consommateur du SCAD a examiné la police d'assurance voyage avec les deux parties. La situation du consommateur était exceptionnelle. Grâce à la médiation non officielle du SCAD, un règlement à l'amiable est intervenu entre les parties.

«...LE CONSOMMATEUR CROYAIT AVOIR TOUT RÉGLÉ...»

TÉMOIGNAGES DE CONSOMMATEURS

TRÈS BELLE EXPÉRIENCE. L'AGENT D'INFORMATION AU CONSOMMATEUR ÉTAIT TRÈS COURTOIS ET PRÉVENANT. VOUS AVEZ RÉUSSI À TRANSFORMER UNE MAUVAISE SITUATION EN UNE EXPÉRIENCE AGRÉABLE.

JE VENAIS À PEINE D'ENVOYER MA DEMANDE EN LIGNE QUE MON TÉLÉPHONE SONNAIT. C'ÉTAIT VOTRE AGENT D'INFORMATION AU CONSOMMATEUR. J'ÉTAIS ENCORE SUR VOTRE SITE EN TRAIN DE LIRE COMMENT PROCÉDER. EN MOINS DE 5 MINUTES JE SAVAIS QUOI FAIRE ET COMMENT POURSUIVRE LA DISCUSSION AVEC MA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE. ÇA M'A BEAUCOUP IMPRESSIONNÉ.

JE VOUS REMERCIE. VOTRE AGENT D'INFORMATION AU CONSOMMATEUR M'A BEAUCOUP AIDÉ. JE SAIS À QUEL POINT LA LANGUE PEUT PARFOIS SE TRANSFORMER EN UNE BARRIÈRE INFRANCHISSABLE. IL A FAIT PREUVE D'UNE GRANDE PATIENCE ET M'A ACCORDÉ TOUT LE TEMPS DONT J'AVAIS BESOIN.

JE DOIS DIRE QUE JE SUIS VRAIMENT IMPRESSIONNÉE PAR LES RÉPONSES ET LES INFORMATIONS QUE JE REÇOIS CHAQUE FOIS QUE JE COMMUNIQUE AVEC LE SCAD. NOUS AVONS OBTENU DE NOTRE ASSUREUR EN MOINS DE 24 HEURES UN RÈGLEMENT QUE NOUS JUGEONS SATISFAISANT.

J'AI BEAUCOUP APPRÉCIÉ LA FAÇON DONT J'AI ÉTÉ TRAITÉE ET LES CONSEILS QUE J'AI REÇUS. JE RECOMMANDERAIS CE SERVICE À MES AMIS.

JE VOUS REMERCIE DE LA RAPIDITÉ AVEC LAQUELLE VOUS AVEZ RÉPONDU À MA DEMANDE ET DES INFORMATIONS QUE VOUS M'AVEZ FOURNIES. EXCELLENT SERVICE. GRÂCE À VOTRE AIDE, JE ME SENS MAINTENANT BEAUCOUP MIEUX EN MESURE DE PROCÉDER AVEC MA RÉCLAMATION.

LA RÉPONSE À MA DEMANDE A ÉTÉ RAPIDE ET VOTRE AGENT D'INFORMATION AU CONSOMMATEUR AVAIT TOUTES LES RÉPONSES. J'AI MAINTENANT DES INFORMATIONS QUE JE NE POSSÉDAIS PAS AVANT ET CELA ME DONNE CONFIANCE.

VOTRE AGENT D'INFORMATION AU CONSOMMATEUR A POSÉ BEAUCOUP DE QUESTIONS ET SA FAÇON DE FAIRE M'A MISE TOUT À FAIT À L'AISE D'EXPOSER MA SITUATION.

JE COMPRENDS MIEUX COMMENT FONCTIONNE MA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE ET MA POSITION EN TANT QUE CONSOMMATEUR.

MA POLICE D'ASSURANCE A ÉTÉ ANNULÉE, CE QUI ME PLACE DANS UNE SITUATION TRÈS STRESSANTE. NOUS AVONS MANQUÉ UN SEUL VERSEMENT EN 5 ANS. VOTRE AGENT D'INFORMATION AU CONSOMMATEUR A COMPRIS QUE JE VOULAIS RÉGLER CETTE QUESTION DE FAÇON HARMONIEUSE. IL M'A EXPLIQUÉ CE QUE JE DEVAIS FOURNIR COMME RENSEIGNEMENTS ET JE SUIS CONFIANT QUE LA SITUATION VA ÊTRE RÉSOLUE SOUS PEU. MERCI.

ÉTUDE DE CAS : 4

NOYÉE SOUS LES DÉTAILS

UNE CONSOMMATRICE A SUBI UN DÉGÂT D'EAU CAUSÉ PAR L'ÉCLATEMENT D'UN TUYAU, QUI A ENDOMMAGÉ LA MASION ET SON CONTENU. AU MOMENT DE LA RESTAURATION ELLE A DÉCIDÉ D'EN PROFITER POUR APPORTER DES AMÉLIORATIONS À LA CUISINE. LES TRAVAUX SUPPLÉMENTAIRES ONT ENTRAÎNÉ DES PROBLÈMES ET UNE MÉSENTENTE QUANT AUX BIENS ENDOMMAGÉS PAR LE DÉGÂT D'EAU.

LE DIFFÉREND

Les dommages découlant du dégât d'eau au bâtiment ont été réglés rapidement mais la consommatrice et son assureur ne s'entendaient pas sur les biens endommagés. Après plus de deux ans, la situation n'était pas réglée. La consommatrice avait conclu une entente avec l'entrepreneur en ce qui a trait aux améliorations de la cuisine et ces travaux avaient causés des problèmes.

LA RÉSOLUTION

Quand la consommatrice a appelé le SCAD, elle était dans une impasse avec l'assureur. L'agent d'information au consommateur à qui on a confié le dossier a pu rétablir la communication entre les parties. Avant l'intervention du SCAD, l'assureur avait refusé toute rencontre ou toute discussion à moins d'avoir en main tous les documents nécessaires.

L'agent d'information au consommateur a aidé la consommatrice à se concentrer sur les questions soulevées par le responsable des plaintes de sa société d'assurance afin de régler la plainte ou d'aller en médiation. Après avoir réussi à régler quelques questions, les parties ont décidé d'aller en médiation pour régler les questions restantes.

L'agent d'information au consommateur accompagné les parties vers la médiation. Cet exercice a permis d'établir clairement ce à quoi la consommatrice avait droit et les limites de responsabilité de l'assureur.

Les deux parties se sont déclarées très satisfaites de l'aide apportée par le SCAD. Le dossier a été réglé à la satisfaction des parties, sans avoir à aller devant les tribunaux.

«APRÈS PLUS DE DEUX ANS, LA SITUATION N'ÉTAIT PAS RÉGLÉE.»

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.

Les états financiers vérifiés sont présentés et approuvés à chaque réunion générale annuelle.

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 146 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)
Aviva Insurance Company of Canada
AXA Assurances Inc. (Intact Financial Corporation)
AXA General Insurance (Intact Financial Corporation)
AXA Insurance (Canada) (Intact Financial Corporation)
AXA Pacific Insurance Company (Intact Financial Corporation)
AXIS Reinsurance Company - Canadian Branch
Belair Insurance Company Inc.
Berkley Insurance Company
Boiler Inspection & Insurance Company of Canada (The)
Canada Guaranty Mortgage Insurance Company
Canadian Direct Insurance Incorporated
Canadian Northern Shield Insurance
Certas Direct Insurance Company
Certas Home and Auto Insurance Company
Chartis Insurance Company of Canada
Cherokee Insurance Company
Chicago Title Insurance Company
Chubb Insurance Company of Canada
Co-Operators General Insurance Company
Compagnie Francaise d'Assurance pour le Commerce Exterieur - Canada Branch
Continental Casualty Company
CorePointe Insurance Company
Coseco Insurance Company
Cumis General Insurance
Darwin National Assurance Company - Canadian Branch
DAS Legal Protection Insurance Company Ltd.
Dominion of Canada General Insurance Company (The)
Ecclesiastical Insurance Office plc
Echelon General Insurance Company
Economical Mutual Insurance Company
Electric Insurance Company
Elite Insurance Company
Employers Insurance Company of Wausau
Equitable General Insurance Company
Euler Hermes North America Insurance Company
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
Fidelity National Title 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
Groupama Transport
Guarantee Company of North America (The)
Hartford Fire Insurance Company
HDI-Gerling Industrie Versicherung AG
Industrial Alliance Insurance and Financial Services Inc.
Intact Insurance Company
International Insurance Company of Hannover Limited
Jevco Insurance Company
Jewelers Mutual Insurance Company
Legacy General Insurance Company
Liberty Mutual Insurance Company
Lloyd's
Lumberman's Underwriting Alliance
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 (The)
North Waterloo Farmers Mutual Insurance Company *
Northbridge Commercial Insurance Corporation
Northbridge General Insurance Corporation
Northbridge Indemnity Insurance Corporation
Northbridge Personal Insurance Corporation
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 (The)
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
Saskatchewan Mutual Insurance Company *
Scotia General Insurance Company
Scottish & York Insurance Company Ltd.
Security Insurance Company of Hartford
Security National Insurance Company
Sentry Insurance a Mutual Company
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 Insurance Company of Canada
Trisura Guarantee Insurance Company
Triton Insurance Company - Canadian Branch
T.H.E. Insurance Company
Unica Insurance
Unifund Assurance Company
Utica Mutual Insurance Company
Virginia Surety Company Inc.
Waterloo Insurance Company
Wawanesa Mutual Insurance Company
Western Assurance Company
Western Financial Insurance Company
Western Surety Company
Westport Insurance Corporation (fka ERC)
XL Insurance Company Limited
Zenith Insurance Company
Zurich Insurance Company Ltd (Canadian Branch)

* Seulement en Alberta