

En cas de différend



Première étape : **Communiquez avec le SCAD**

1. Soumettez-nous votre plainte en ligne, par courriel, par téléphone, par la poste ou par télécopieur.
2. Un de nos agents d'information aux consommateurs (AIC) vous aidera à trouver une solution et, si ce n'est déjà fait, à obtenir une lettre de position définitive de votre assureur.



Deuxième étape : **Conciliation informelle**

1. Dès que nous recevons copie de la lettre de position définitive de votre assureur et du formulaire d'inscription signé, votre AIC peut commencer à enquêter sur votre plainte.
2. Votre AIC fera son possible pour vous aider à arriver à un accord avec votre assureur.
3. Si votre plainte n'est toujours pas réglée à votre satisfaction, vous pouvez demander une médiation.



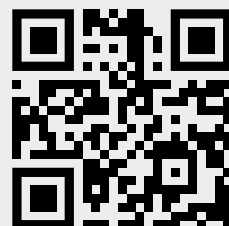
Troisième étape : **Médiation**

1. Si votre plainte est admissible à la médiation, votre AIC vous aidera à choisir un médiateur.
2. Le médiateur dirigera une séance de deux heures entre vous et un représentant de votre assureur.



Quatrième étape : **Phase principale d'arbitrage**

1. Si la médiation n'a pas permis de parvenir à un accord, votre plainte pourrait passer en phase principale d'arbitrage.
2. Après examen de la plainte, l'agent principal d'arbitrage rédigera un rapport présentant une recommandation non exécutoire quant à un règlement possible.



Prenez contact avec nous

Pour en savoir plus et pour déposer une plainte, visitez notre site : scadcanada.org.



Service de conciliation en assurance de dommages | 20 ans de résolution de plaintes



Service de conciliation en assurance de dommages





Qui sommes-nous?

Le SCAD aide les consommateurs à résoudre leurs différends avec leur compagnie d'assurance habitation, automobile ou commerciale. Les agents d'information aux consommateurs (AIC) du SCAD apportent aux consommateurs une aide gratuite, indépendante et impartiale pour régler leurs plaintes.



Et le coût?

Tous les services du SCAD sont gratuits pour les titulaires d'une police d'assurance habitation, automobile ou commerciale souscrite auprès d'un de nos assureurs membres. Nos services sont offerts en français et en anglais, partout au Canada.



Qui peut faire appel au SCAD?

Les services du SCAD sont à la disposition de toute personne ayant souscrit une assurance habitation, automobile ou commerciale auprès d'un assureur membre du SCAD.

Parmi les plaintes traitées par le SCAD :

- demandes de règlement de sinistre
- interprétation de la couverture d'assurance
- gestion des polices d'assurance



C'est l'expérience de service la plus professionnelle et, à vrai dire, la plus surprenante que j'ai eue. Bravo pour cet excellent travail!



Les questions hors de notre mandat

Certaines questions dépassent le cadre des services du SCAD, notamment :

1. le coût/la tarification de l'assurance; et
2. la disponibilité d'une assurance.



Merci d'avoir pris le temps de me parler. Merci aussi pour les idées sur la façon d'aborder la situation. Je n'y avais pas pensé, et ces pistes m'ont été extrêmement utiles!

