

## QUI PEUT FAIRE APPEL AU SCAD, ET À QUEL MOMENT ?

Les services du SCAD sont à la disposition de tout titulaire d'une police d'assurance habitation, automobile ou commerciale qui est aux prises avec des préoccupations, des problèmes ou un différend qui l'oppose à une société membre du SCAD. Les plaintes que le SCAD traite se rapportent généralement à des questions relatives aux sinistres, à l'interprétation de la protection offerte ainsi qu'au traitement des polices d'assurance.

Certaines questions ne sont toutefois pas admissibles aux services de médiation du SCAD, notamment :

- le coût de l'assurance et la tarification (en Alberta, et seulement dans cette province, le SCAD aide les titulaires de polices d'assurance automobile à régler les plaintes relatives aux primes, conformément à la loi provinciale) ;
- les conditions de la police d'assurance souscrite par le consommateur ;
- les procédures de règlement des différends imposées par la loi ou les pouvoirs de réglementation désignés ;
- les questions qui ont déjà été portées ou qui sont actuellement devant les tribunaux.

Les représentants des services aux consommateurs du SCAD sont des personnes d'expérience. Après avoir examiné le litige qui leur est soumis, ils détermineront si l'assureur a agi correctement, vous indiqueront si la question est du ressort du SCAD ou non et discuteront des autres options à votre disposition et vous aideront à les comprendre.

Le SCAD offre aux consommateurs la possibilité de recourir à un mécanisme extrajudiciaire, dont le principal objectif est de résoudre les différends facilement, efficacement et équitablement. Nous espérons aussi que le processus accroîtra la confiance et la satisfaction des consommateurs d'assurance en les encourageant à participer au processus de règlement avec leur assureur. Il est à l'avantage de toutes les parties d'en arriver à une solution établie d'un commun accord dans l'harmonie, en toute confidentialité et de manière économique.

## ET LE COÛT ?

C'est gratuit. Vous n'avez rien à payer pour l'intervention du SCAD. Si la médiation s'impose, le SCAD organisera une séance gratuite de 90 minutes dirigée par un médiateur indépendant.

# Comment peut-on joindre le Service de Conciliation en assurance de dommages?

SANS FRAIS, AU

## 1.877.225.0446

Pour plus de renseignements, visitez le site Web du Service de conciliation en assurance de dommages, à l'adresse suivante:

**[www.gio-scad.org](http://www.gio-scad.org)**



**Le SCAD fournit des services supplémentaires aux titulaires de polices d'assurance automobile de l'Alberta.**

Pour obtenir des renseignements sur le processus de résolution des différends en trois étapes de l'Alberta, consultez le dépliant distinct que nous avons publié à ce sujet. Visitez notre site Web ou téléphonez-nous pour obtenir un exemplaire de ce dépliant.

# À la Recherche de Solutions



General Insurance  
OmbudService



Service de conciliation en  
assurance de dommages

## EN CAS DE DIFFÉREND

**Le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) a pour mission de faciliter la résolution des conflits entre consommateurs et sociétés d'assurance de dommages. En cas de différend, ses médiateurs et ses représentants des services aux consommateurs, qui sont des professionnels, aident les parties à trouver une solution mutuellement satisfaisante, dans une atmosphère d'équité, d'indépendance et d'impartialité.**

**Les services du SCAD ne visent que les sociétés d'assurance habitation, automobile et commerciale.**

### LE CONTEXTE

Toutes les sociétés d'assurance habitation, automobile et commerciale sous réglementation fédérale sont tenues d'adopter une procédure de règlement des plaintes déposées par les consommateurs et de mettre à la disposition de ces derniers les services d'un agent de liaison attiré.

En outre, toutes les sociétés d'assurance de dommages sous réglementation fédérale doivent adhérer à un organisme indépendant tel que le SCAD, qui veille au règlement des plaintes que les assureurs n'ont pu résoudre à la satisfaction du consommateur.

Bien qu'elles n'y soient pas tenues, certaines sociétés d'assurance sous réglementation provinciale sont elles aussi membres du SCAD.

Vous ne savez pas si votre assureur est assujéti à la réglementation fédérale ou provinciale, ou s'il est membre du SCAD ou d'un autre organisme de conciliation ? Alors, n'hésitez pas à communiquer avec nous ou à consulter notre site Web, au [www.gio-scad.org](http://www.gio-scad.org).

### PREMIÈRE ÉTAPE

#### • Aide au consommateur

Les différends qui surviennent entre les assureurs et leurs clients sont habituellement assez faciles à résoudre. Ils résultent souvent d'un simple malentendu.

D'un bout à l'autre du Canada, le Service de conciliation en assurance de dommages offre ses services aux consommateurs et à leurs assureurs afin de les aider à trouver une solution à ces différends avant qu'ils ne s'aggravent.

En cas de problème, la première étape consiste à communiquer avec le SCAD, qui assignera votre demande à un représentant des services aux consommateurs. Après avoir discuté de la situation avec vous, ce représentant vous aidera à déterminer la solution la plus appropriée.

Souvent, la démarche suggérée est de communiquer avec l'agent de liaison du service des plaintes de votre assureur. Cet agent vous accompagnera dans le processus officiel de traitement des plaintes de l'entreprise, lequel prévoit la mise au point des questions en litige et des faits en cause de même que l'échange des documents pertinents. Au terme de ce processus, l'assureur vous fera parvenir une lettre par laquelle il présentera sa position définitive et expliquera les moyens qu'il propose de mettre en œuvre pour en arriver à une solution.

Si vous n'êtes pas satisfait du règlement proposé par votre assureur, vous pouvez demander au SCAD d'organiser une médiation. Il vous appartient toutefois de faire toutes les démarches possibles auprès de l'assureur pour trouver une solution avant de vous adresser au SCAD.

### DEUXIÈME ÉTAPE

#### • Résolution du différend

Pour enclencher le processus de médiation, communiquez avec le SCAD par téléphone, courrier, télécopieur ou courriel afin de nous transmettre les détails relatifs au différend ainsi que toute la correspondance pertinente. Nous assignerons ensuite votre dossier à un représentant des services aux consommateurs, qui vous demandera de remplir un formulaire d'inscription à la médiation ou de soumettre par écrit une demande de médiation officielle.

Le représentant des services aux consommateurs vous aidera ensuite à choisir un médiateur dans la liste établie par l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada inc. ou, au Québec, par le Barreau du Québec. Une fois que le SCAD aura reçu tous les documents nécessaires, le médiateur dirigera une séance de discussion de 90 minutes entre vous et un représentant de votre assureur.

Pendant cette séance, le médiateur sert d'intermédiaire neutre pour trouver, dans un cadre confidentiel et non structuré, une solution au litige qui vous oppose à votre assureur. Si le désaccord persiste ou si la solution n'est que partielle, le médiateur rédigera un rapport à l'intention du SCAD. Après avoir consulté le médiateur, le SCAD préparera un rapport qui n'est exécutoire pour aucune des parties.

### Après la médiation

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez, à cette étape-ci, envisager la possibilité d'exercer un recours en justice. Sachez toutefois que le Service de conciliation en assurance de dommages ne vous secondera pas dans ce processus. Toutes les mesures que vous choisirez de prendre à partir de ce moment seront laissées à votre discrétion et à celle de votre avocat.

(En Alberta, et seulement dans cette province, si une médiation concernant les primes d'assurance automobile échoue, vous avez la possibilité de faire réviser votre plainte en envoyant une demande à cette fin au Automobile Insurance Dispute Resolution Committee.)

