

## **Responsabilités des sociétés membres du SCAD**

Les responsabilités des sociétés membres du SCAD, élaborées par le conseil d'administration du SCAD, de concert avec le Bureau d'assurance du Canada, ont été assumées avec succès depuis leur entrée en vigueur en 2008. La plupart des pratiques énoncées avaient déjà été mises en place par la majorité des sociétés membres.

Nous profitons de l'occasion pour rappeler ces responsabilités, et remercier nos membres pour le rôle vital qu'ils jouent dans la résolution des plaintes des consommateurs. Ensemble, nous offrons aux consommateurs canadiens ayant souscrits une police d'assurance résidentielle, automobile ou commerciale un service d'excellence en matière de résolution des plaintes.

### *Obligations des sociétés membres du SCAD*

1. *Le membre doit avoir un processus de résolution des plaintes dûment documenté; celui-ci doit :*

- (i) être clairement identifié sur le site Web de la société;*
- (ii) être communiqué à tous les distributeurs (c'est-à-dire aux courtiers, aux agents et aux centres d'appel);*
- (iii) être fourni aux experts en sinistres indépendants et aux autres intermédiaires;*
- (iv) faire référence au processus de résolution des plaintes du SCAD; et*
- (v) assurer que le consommateur reçoive une brochure ou de la documentation sur le processus du SCAD si une plainte n'est toujours pas résolue 30 jours après la date où elle a été présentée au membre.*

2. *Le membre aura au moins un agent de gestion des plaintes qui :*

- (i) aura l'autorité et la responsabilité de s'assurer que les plaintes soient gérées rapidement et*
- (ii) fournira toutes les coordonnées (adresse postale, numéro de téléphone et de télécopieur, adresse électronique) de son bureau au plaignant.*

3. *Le membre coopérera avec le SCAD :*

- (i) en répondant sans délai aux demandes du SCAD;*
- (ii) en fournissant au SCAD, sur demande, toute la documentation relative à une plainte;*
- (iii) en affectant le personnel nécessaire aux démarches relatives au SCAD sous réserve d'un préavis raisonnable;*
- (iv) en s'assurant que le personnel affecté aux démarches relatives au SCAD ait l'autorité nécessaire afin de parvenir à une résolution satisfaisante; et*
- (v) en informant sans délai le SCAD de tout changement dans les coordonnées de son agent de gestion des plaintes.*