


Service de conciliation
des assurances de
personnes du Canada



Canadian Life and
Health Insurance
OmbudService

SCAPC-CLHIO



**SERVICE DE CONCILIATION DES
ASSURANCES DE PERSONNES DU CANADA
RAPPORT ANNUEL 2002-2003**

Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC)

Le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC) est une entité indépendante chargée de faire enquête lorsqu'un consommateur formule une plainte au sujet d'un service ou d'un produit d'assurances de personnes. Il permet aux consommateurs de régler une plainte rapidement et de façon impartiale lorsqu'ils ont épuisé tous les moyens offerts par leur société d'assurances en matière de règlement des différends et qu'ils ne sont toujours pas satisfaits.

Le SCAPC s'est engagé à respecter des normes axées sur :

- l'expertise
- l'équité et l'impartialité
- la confidentialité
- l'objectivité et l'indépendance
- l'accessibilité
- la rapidité
- la courtoisie
- la clarté
- l'exactitude
- l'uniformité

Le SCAPC est chapeauté par un conseil d'administration dont la majorité des membres n'ont aucun lien avec l'industrie des assurances de personnes. Il fait partie du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF) et est financé par les sociétés d'assurances vie et maladie.

Le RCSF, service d'assistance aux consommateurs intégré relevant du secteur financier, a été lancé en novembre 2002. Il constitue pour les consommateurs canadiens de services financiers un point d'accès unique à des services de traitement des problèmes et des plaintes. Organisme indépendant parrainé par le secteur des services financiers, il a reçu l'appui des autorités de réglementation de ce secteur. Il est formé des trois composantes suivantes :

- les services de traitement des plaintes des institutions financières;
- les services de conciliation sectoriels, dont le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada; et
- le Centre du RCSF (CRCSF), qui aiguille les consommateurs vers la personne en mesure de les aider compte tenu de la nature du problème, et qui en outre établit des normes en matière de traitement des plaintes au sein du secteur financier.

TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil d'administration.....	1
Message de la directrice administrative	2
Le processus de traitement des plaintes du SCAPC.....	3
Faits saillants	4
Analyse statistique	5
Volume de demandes et de plaintes	5
Qui a appelé le SCAPC?.....	6
Quels types de demandes de renseignements ou de plaintes le SCAPC reçoit-il?	7
Suite donnée aux demandes de renseignements et aux plaintes reçues par le SCAPC	8
<i>Aiguillage</i>	8
<i>Plaintes</i>	9
Membres du conseil d'administration 2002-2003	10

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



Lorsqu'on m'a demandé, il y a cinq ans, de diriger un nouveau conseil consultatif rattaché au Centre d'assistance aux consommateurs et au Service de conciliation de l'industrie des assurances de personnes, j'ai accepté sans hésiter, impressionné par la performance de l'industrie dans le domaine du traitement des plaintes des consommateurs et par le Service de conciliation venant d'être créé en automne 98. Lorsqu'en 2002, dans le cadre de l'établissement du nouveau Réseau de conciliation du secteur financier, l'industrie a pris l'initiative

de renforcer le Service de conciliation en le transformant en une entité juridique indépendante (ayant son propre conseil d'administration et étant habilitée à publier des rapports renfermant au besoin des recommandations non exécutoires), j'ai accepté avec plaisir de présider le conseil d'administration de cette nouvelle entité des plus prometteuses.

Au moment où je rédige ce message, le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC) semble très bien parti. Après le lancement officiel en novembre 2002, nous avons établi une présence à Montréal et à Toronto et nous avons déjà aidé un grand nombre de consommateurs. Le SCAPC, qui repose sur le Centre d'assistance aux consommateurs établi depuis longtemps par l'industrie et sur les services de traitement des plaintes de ses sociétés membres, confirme l'engagement des assureurs de personnes canadiens à mettre à la disposition de leurs clients un dispositif de règlement des différends sophistiqué et efficace.

Je suis heureux de participer au lancement de ce dispositif ainsi que du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF). Au nom du conseil d'administration du SCAPC, je tiens à remercier les autorités de réglementation fédérales et provinciales de leur appui à cette initiative du secteur financier, et à féliciter les associations qui ont créé le SCAPC.

Pour reprendre la formule de l'un des administrateurs du SCAPC lancée lors de notre première réunion en octobre 2002 : « Cette initiative est vouée à entrer dans l'histoire. Tous ensemble, assurons-nous qu'elle en constituera un épisode marquant. »

L'honorable Gilles Loiselle

MESSAGE DE LA DIRECTRICE ADMINISTRATIVE

Le SCAPC a été lancé le 29 novembre 2002 et il s'est mis immédiatement au travail! Je suis heureuse d'annoncer que les consommateurs de l'industrie canadienne des assurances de personnes disposent maintenant d'un mécanisme amélioré de règlement des différends.



Comme le mentionne le président du conseil d'administration dans son message, l'industrie des assurances de personnes jouit d'une excellente feuille de route en matière de traitement des plaintes des consommateurs, et le SCAPC repose sur des bases solides. La structure et la procédure de ce dernier reflètent le principe selon lequel les consommateurs souhaitant formuler une plainte doivent d'abord s'adresser à leur assureur. De fait, 38 p. 100 des consommateurs qui ont contacté le SCAPC depuis sa mise en service ont été redirigés vers leur assureur pour que soit suivie la marche à suivre établie par ce dernier en matière de traitement des plaintes.

Le SCAPC vient donc renforcer le service interne de traitement des plaintes de ses sociétés membres. Pour les consommateurs qui n'ont pas réussi à résoudre leur plainte au sein de la société d'assurances, le SCAPC offre la possibilité de soumettre le problème à l'étude d'un organisme tiers indépendant. Nombre de consommateurs ayant fait appel à nos services nous ont fait savoir combien ils avaient apprécié pouvoir «se faire entendre».

Au SCAPC, nous nous attachons à examiner minutieusement notre mandat, nos paramètres et nos façons de faire pour nous assurer qu'ils reflètent bien les réalités du secteur financier et tiennent notamment compte de la convergence qui s'y opère. Parallèlement, nous avons établi de bonnes relations de travail avec le Service de conciliation en assurance de dommages, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement ainsi que le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier, afin que les consommateurs puissent compter sur un service parfaitement intégré.

En quelques mois seulement, nous avons énormément accompli. Je tiens à exprimer ma reconnaissance envers les membres du conseil d'administration pour le soutien et l'encadrement dont ils nous font bénéficier. Grâce à leur aide et au dévouement de notre personnel, je suis certaine que nous réussirons à relever les défis qui nous attendent au cours du prochain exercice.

Barbara Waters

LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU SCAPC

Le SCAPC aide les consommateurs à régler un problème ou une plainte concernant un produit ou un service d'assurances de personnes lorsque leurs démarches auprès de leur société d'assurances n'ont pas abouti.

Une fois obtenue l'autorisation écrite du consommateur, un conciliateur du SCAPC bien formé et spécialisé dans le domaine des assurances de personnes discute du problème avec le consommateur et l'assureur, voire avec des tiers; il s'efforce de trouver un terrain d'entente entre le consommateur et l'assureur. Très souvent, ce processus permet de régler le problème ou la plainte à la satisfaction de tous. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible de parvenir à une entente, le SCAPC peut soumettre, par écrit, une recommandation non exécutoire au consommateur et à l'assureur.

Avant de contacter le SCAPC, le consommateur doit s'adresser directement à son assureur et tenter de régler avec lui le problème. Tous les assureurs membres du SCAPC sont tenus d'avoir un responsable du traitement des plaintes des consommateurs. Le consommateur peut également trouver utile d'appeler le Centre d'assistance aux consommateurs de l'industrie des assurances de personnes; un conseiller du Centre l'aidera à orienter ses démarches et le mettra en contact avec le responsable du traitement des plaintes de sa société d'assurances ou avec le SCAPC.

Les consommateurs peuvent contacter directement le SCAPC par téléphone, par télécopieur, ou par courriel. Les services sont offerts en français et en anglais. Ils peuvent aussi visiter le site Web de l'organisme (www.scapc.ca), qui renferme des renseignements généraux sur le SCAPC, des conseils pour présenter une plainte, et des coordonnées à utiliser pour obtenir de l'aide en français ou en anglais. Contacter la société d'assurances constituant la première étape du processus de règlement des différends, le site du SCAPC contient également des liens vers les sociétés membres de ce dernier.

Les consommateurs qui craignent que le fait de recourir au SCAPC ne porte ultérieurement atteinte à leurs droits devraient consulter leur avocat avant d'autoriser le SCAPC à communiquer avec leur assureur. S'ils pensent avoir un motif d'action contre leur assureur, il faut qu'ils sachent qu'ils disposent d'un certain laps de temps pour exercer leur droit d'action. Il pourrait être sage de se renseigner à ce sujet avant de contacter le SCAPC.

FAITS SAILLANTS

- Le SCAPC est une entité indépendante dotée de son propre conseil d'administration. La majorité des administrateurs n'ont aucun lien avec l'industrie des assurances de personnes.
- Les services de règlement des différends du SCAPC sont offerts gratuitement.
- Le SCAPC s'engage à protéger le droit à la vie privée des consommateurs; ses normes exigent que la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont communiqués soit respectée.
- Le temps nécessaire pour traiter une plainte dépend de sa complexité. D'après ses normes, le SCAPC est tenu de donner rapidement suite aux demandes et d'informer les consommateurs de tout retard.
- Le SCAPC s'attache à régler les différends en offrant des services de conciliation informels. Si cela ne donne rien, il peut émettre des recommandations non exécutoires, visant par exemple à ce que l'assuré obtienne réparation.
- Un consommateur qui n'est pas satisfait de la recommandation formulée peut recourir à l'arbitrage ou tenter une action en justice. Si l'assureur ne se conforme pas à la recommandation du SCAPC, son refus sera rendu public.
- Le SCAPC ne refusera jamais de discuter d'un problème avec un consommateur. Toutefois, son mandat ne lui permet pas de s'occuper des plaintes qui sont déjà devant les tribunaux, qui font l'objet d'une procédure d'arbitrage ou qui concernent une infraction à la loi.
- Les conciliateurs du SCAPC ont une connaissance approfondie de l'industrie des assurances de personnes ainsi que des produits et services qu'elle offre. En outre, ils ont reçu la formation nécessaire pour pouvoir étudier et traiter les plaintes des consommateurs. Nombre d'entre eux sont des cadres de l'industrie aujourd'hui à la retraite ayant travaillé dans le domaine du marketing, des règlements de sinistres ou du droit. On ne confie pas aux conciliateurs de cas concernant une société pour laquelle ils ont travaillé par le passé.

ANALYSE STATISTIQUE

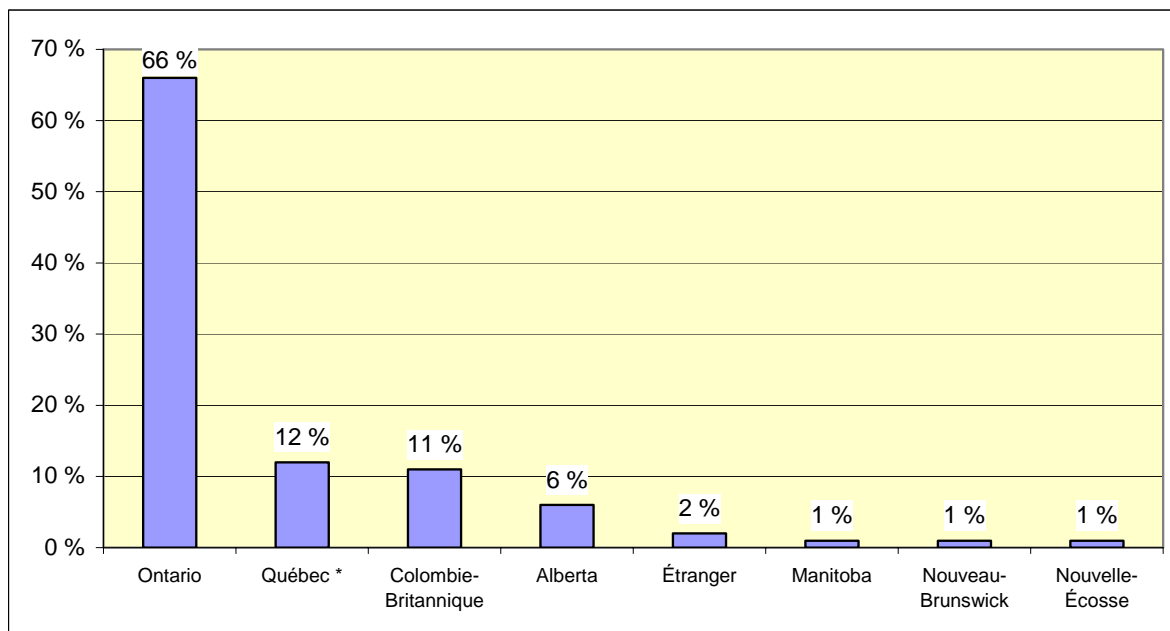
Volume de demandes et de plaintes

Le SCAPC tient le compte des prises de contact depuis le 29 novembre 2002.

Entre cette date et le 31 mars 2003 (fin du premier exercice), le SCAPC a reçu 123 demandes d'aide. Quatre-vingt-deux demandes (soit 66 p. 100 du total) provenaient de l'Ontario, 16 (12 p. 100) du Québec, 13 (11 p. 100) de la Colombie-Britannique, et 7 (6 p. 100) de l'Alberta. Trois pour cent des demandes provenaient du Manitoba, du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse (une demande par province). Deux demandes (soit 2 p. 100 de l'ensemble) provenaient de Canadiens détenteurs de polices vie résidant aux États-Unis.

Le nombre élevé de plaintes provenant de l'Ontario est attribuable principalement à deux facteurs. Premièrement, la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) a décidé d'aiguiller vers le SCAPC les consommateurs insatisfaits qui l'ont contactée. Deuxièmement, après le lancement du SCAPC, nombre de sociétés membres ont modifié leur procédure interne de traitement des plaintes pour renvoyer au SCAPC, et non plus à la CSFO, les consommateurs qui, ayant épuisé cette procédure, désirent poursuivre leurs démarches.

Demandes de renseignements et plaintes par région



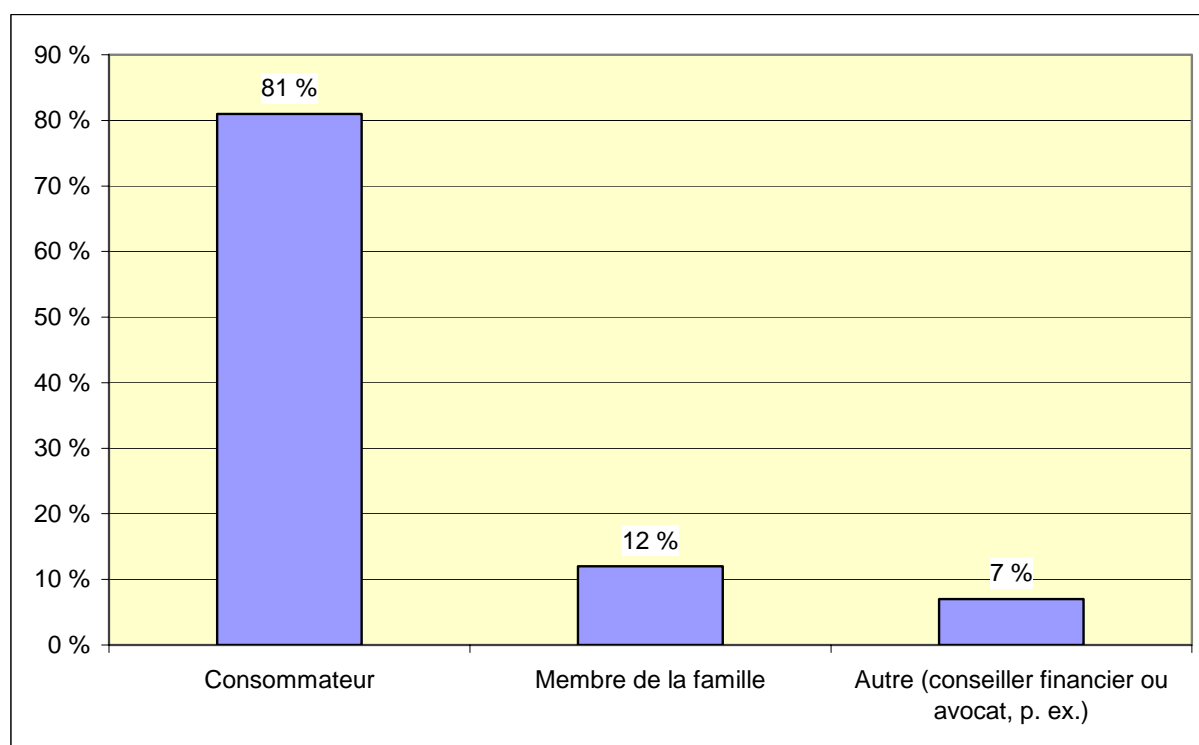
* Au cours de la période considérée, nombre d'organismes gouvernementaux québécois ont continué de diriger les consommateurs vers le Centre d'assistance aux consommateurs de l'industrie, suivant une politique établie avant la création du SCAPC.

ANALYSE STATISTIQUE

Qui a appelé le SCAPC?

Quatre-vingt-un pour cent des appels reçus au cours de la période considérée provenaient de consommateurs, 12 p. 100 de membres de la famille agissant en leur nom, et 7 p. 100 d'autres parties (conseillers financiers, avocats, représentants syndicaux, etc.). La majorité des consommateurs (80 p. 100) ont contacté le SCAPC par téléphone; des demandes nous sont également parvenues par la poste (11 p. 100), par courriel (7 p. 100) et par télécopieur (2 p. 100).

Qui appelle le SCAPC?

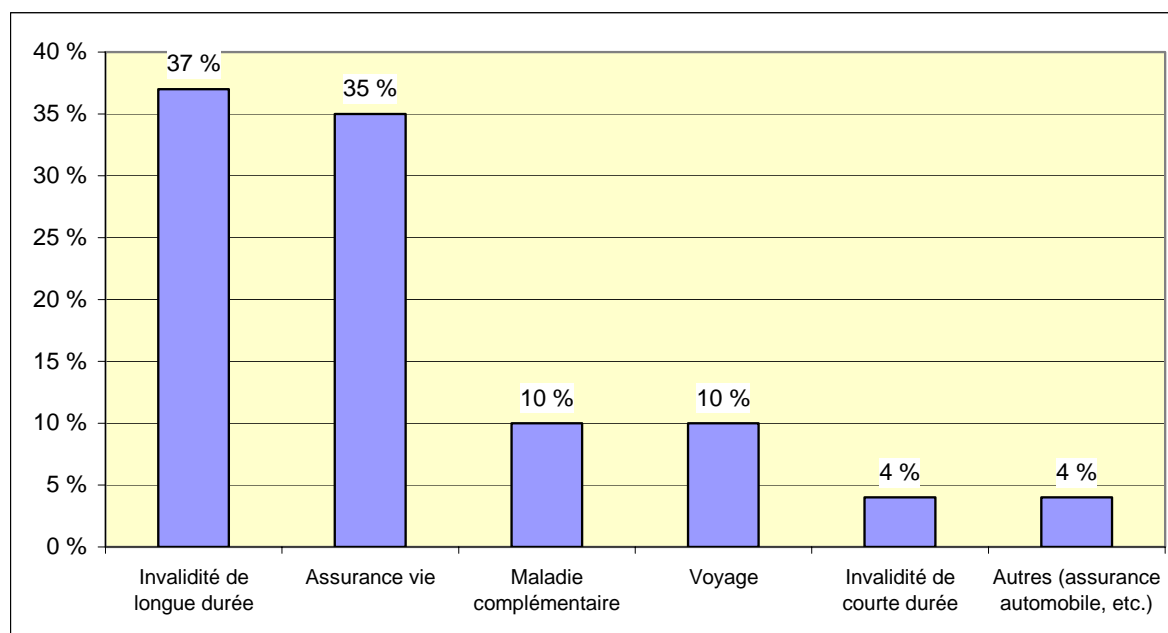


ANALYSE STATISTIQUE

Quels types de demandes de renseignements ou de plaintes le SCAPC reçoit-il?

Des 123 demandes reçues pendant la période considérée, 46 (soit 37 p. 100 du total) avaient trait au rejet d'une demande d'indemnités ou à la cessation du versement des indemnités au titre de l'**assurance invalidité de longue durée**, 43 (35 p. 100) à diverses questions concernant les produits d'**assurance vie**, notamment les avances sur polices, la propriété d'un contrat et l'imposition, et 12 (10 p. 100) concernaient l'**assurance voyage**, le sujet de plainte le plus fréquent étant le rejet d'une demande d'assurance en raison d'une maladie préexistante ou d'une fausse déclaration sur la santé de la part du proposant. En outre, 12 demandes (soit 10 p. 100) avaient trait au rejet d'une demande d'indemnités au titre d'une **assurance maladie complémentaire** et 5 (4 p. 100) au titre d'une **assurance invalidité de courte durée**. Les 5 «Autres» demandes (4 p. 100) ont été transmises au Centre du Réseau de conciliation du secteur financier ou à un autre service de conciliation sectoriel.

Produits en cause (demandes de renseignements ou plaintes)

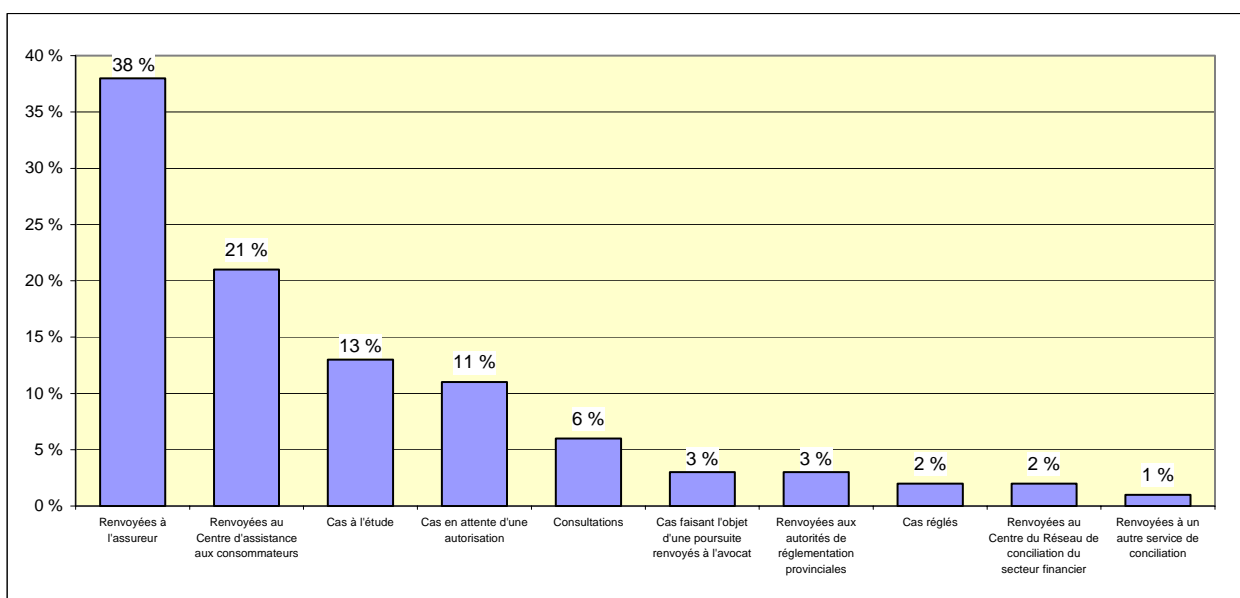


ANALYSE STATISTIQUE

Suite donnée aux demandes de renseignements et aux plaintes reçues par le SCAPC

Le SCAPC a pour but d'aider les consommateurs, que ce soit directement, en se penchant lui-même sur leur problème, ou indirectement, en les adressant à une autre entité en mesure de les aider. Au cours de la période considérée, les 123 demandes d'assistance reçues par le SCAPC ont été traitées tel qu'indiqué ci-dessous.

Suite donnée aux demandes de renseignements et aux plaintes



Aiguillage

Comme le montre le graphique ci-dessus, 47 (soit 38 p. 100) des 123 demandes reçues ont été redirigées vers la société d'assurances en cause pour permettre au consommateur d'amorcer, ou de terminer, ses démarches aux termes de la procédure interne de traitement des plaintes de la société. Vingt-six consommateurs (21 p. 100) souhaitant obtenir de l'aide ou des renseignements de nature générale ont été aiguillés vers le Centre d'assistance aux consommateurs de l'industrie des assurances de personnes. Sept consommateurs (6 p. 100) se sont simplement fait expliquer le fonctionnement du mécanisme de traitement des plaintes («Consultations»). Trois consommateurs (3 p. 100) ont été redirigés vers le Centre du Réseau de conciliation du secteur financier ou un autre service de conciliation sectoriel. Quatre consommateurs (soit 3 p. 100) ont été dirigés vers des autorités de réglementation provinciales et 4 autres (3 p. 100) ont été informés que le SCAPC ne pouvait intervenir à l'égard d'une question étant devant les tribunaux ou l'ayant été par le passé; on a conseillé aux personnes en cause de s'adresser à leur avocat.

ANALYSE STATISTIQUE

Plaintes

Dix-huit demandes d'assistance (15 p. 100 de l'ensemble) ont donné lieu à une enquête. Seize (13 p. 100) de ces 18 dossiers étaient en cours d'étude au 31 mars 2003. Dans les deux cas (2 p. 100) ayant été réglés, l'assureur a maintenu sa décision; les consommateurs en cause se sont dits satisfaits des explications reçues et ont mis un terme à leurs démarches auprès du SCAPC.

À la fin de l'exercice, 14 plaintes (11 p. 100) étaient en suspens, le SCAPC attendant pour procéder l'autorisation écrite des consommateurs.

Aucun rapport renfermant des recommandations non exécutoires n'a été produit au cours de la période en question.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2002-2003

Le SCAPC est chapeauté par un conseil d'administration indépendant dont la majorité des membres n'ont aucun lien avec l'industrie des assurances de personnes.

Président

L'honorable Gilles Loiselle
Ancien ministre fédéral des Finances

Administrateurs indépendants

Lea Algar
*Ancienne ombudsman des assurances
de l'Ontario*

Bernard Bonin
*Ancien premier sous-gouverneur
de la Banque du Canada*

Sally Hall
*Ancienne présidente de
l'Association des consommateurs du Canada*

Yves Rabeau
*Professeur d'économie
Université du Québec à Montréal*

Reginald Richard
*Ancien surintendant des assurances
du Nouveau-Brunswick*

Administrateurs sectoriels

Raymond Garneau
*Président du conseil
Industrielle Alliance, Assurance
et services financiers*

Christopher McElvaine
*Président sortant
L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie*

Service de conciliation
des assurances de
personnes du Canada



Canadian Life and
Health Insurance
OmbudService

SCAPC • CLHIO

BUREAUX DU SCAPC :

TORONTO

1, rue Queen Est
Bureau 1605A
Toronto (Ontario)
M5C 2X9

Tél. : 1-888-295-8112
De Toronto : 416-777-9002
Télec. : 416-777-9750

www.scapc.ca

MONTRÉAL

1445, rue Stanley
Bureau 1501
Montréal (Québec)
H3A 3T1

Tél. : 1-866-582-2088
De Montréal : 514-282-2088
Télec. : 514-282-2214

www.scapc.ca