

LE PROCESSUS DE RÈGLEMENT EN TROIS ÉTAPES DES DIFFÉRENDS RELATIFS AUX PRIMES DE L'ALBERTA



General Insurance
OmbudService



Service de conciliation en
assurance de dommages

LE SERVICE DE CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES

Le SCAD a pour mission d'aider les consommateurs canadiens à résoudre les différends qui les opposent à leur société d'assurance. Quand survient un différend, un agent d'information au consommateur impartial et professionnel aide les sociétés d'assurance et leurs clients à trouver une solution satisfaisante pour les deux parties dans un climat juste, indépendant et impartial.

En octobre 2004, le gouvernement de l'Alberta a instauré un nouveau processus de règlement des différends en trois étapes à l'intention des consommateurs qui pourraient avoir des problèmes au sujet des primes d'assurance automobile applicables à leur protection de base. Ce mécanisme vise également à aider les conducteurs qui estiment avoir fait l'objet de pratiques contractuelles injustes de la part de leur assureur.

Des sections de la Loi des assurances de l'Alberta et ses règlements énoncent ce qu'on appelle communément l'«obligation d'accepter tous les demandeurs».

L'obligation d'accepter tous les demandeurs s'applique à l'assurance de responsabilité civile et à l'assurance obligatoire pour les véhicules de tourisme. La loi stipule, entre autres choses, qu'un assureur ne peut :

- Refuser de traiter une demande d'assurance automobile
- Refuser d'établir ou de renouveler un contrat
- Résilier ou annuler un contrat
- Refuser d'offrir ou de continuer à offrir une couverture ou un avenant

Il y a des exceptions à cette règle. Un assureur peut refuser d'assurer dans les circonstances suivantes :

- Non paiement total ou partiel d'une prime
- Défaut par l'assuré ou le proposant d'informer l'assureur ou de le tenir au courant (si l'assureur l'a demandé) de l'identité du conducteur principal du véhicule
- Défaut par l'assuré ou le proposant de remplir une demande
- Un assuré ou proposant fournit de fausses informations
- Un assuré ou proposant fait une fausse déclaration
- Défaut de fournir les renseignements demandés

Dans le cas des véhicules de 12 ans et plus :

- Refus de soumettre un rapport d'inspection approuvé du véhicule
- Refus d'effectuer une réparation jugée essentielle à la sécurité dans les 30 jours
- Le proposant n'est pas titulaire d'un permis de conduire valide au Canada, à moins que le véhicule ne soit conduit pas une autre personne.

Le processus de résolution des plaintes en trois étapes est le suivant :

1. Adressez-vous d'abord à votre courtier ou agent. Si la question ne peut être réglée par ces personnes, adressez-vous à l'ombudsman de votre société d'assurance. Si cette personne n'est pas en mesure de régler le différend à votre satisfaction, demandez à la société d'assurance d'énoncer sa position finale par écrit.
2. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de votre société d'assurance, adressez-vous au Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). Un de nos agents d'information au consommateur vous aidera, soit en vous conseillant directement, en communiquant avec l'ombudsman de votre société d'assurance, ou en nommant un médiateur qui organisera une rencontre entre vous-même et votre société d'assurance. Si la médiation ne permet pas de trouver une solution, le médiateur établira un rapport le confirmant.
3. Vous pouvez ensuite vous adresser à l'Automobile Insurance Dispute Resolution Committee (AIDRC). L'AIDRC étudiera le dossier et 1) tentera de régler le différend, 2) ne fera rien, ou 3) transmettra le dossier à un arbitre. La décision de l'arbitre est sans appel.

COMBIEN CELA COÛTE-T-IL ?

Le processus de règlement des différends en trois étapes est gratuit. Cependant, si vous décidez d'aller en arbitrage, l'arbitre peut facturer la totalité ou une partie des coûts du processus d'arbitrage s'il juge la demande non fondée, ou si le demandeur a agit de façon inappropriée.



SANS FRAIS 1.877.225.0446

POUR EN SAVOIR PLUS, VEUILLEZ CONSULTER LE SITE WEB DU SERVICE DE
CONCILIATION EN ASSURANCE DE DOMMAGES À L'ADRESSE SUIVANTE :

WWW.SCADCANADA.ORG

INFO@GIOCANADA.ORG