

SERVICE DE CONCILIATION DES ASSURANCES DE PERSONNES DU CANADA

Mandat

Le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (« SCAPC ») est un organisme indépendant qui s'occupe des plaintes des consommateurs concernant des produits ou services d'assurances de personnes. Il veille à ce que soient réglées de façon prompte et impartiale les plaintes des consommateurs qui ont épuisé le processus interne de traitement des plaintes de leur société d'assurances de personnes.

Le SCAPC n'agit pas comme défenseur de la société d'assurances de personnes ou du consommateur. Il est une société autonome régie par son propre conseil d'administration, dont la majorité des membres sont indépendants de l'industrie des assurances de personnes. Le SCAPC est financé au moyen de cotisations versées par l'industrie des assurances de personnes, et son service de règlement des plaintes est offert gratuitement aux clients.

Le SCAPC fait partie du Réseau de conciliation du secteur financier (« RCSF »), dispositif intégré d'assistance aux consommateurs établi par ce secteur et lancé en novembre 2002 afin de mettre à la disposition des consommateurs canadiens de services financiers un moyen de recours en cas de problème ou de plainte. Entité indépendante, le RCSF a reçu l'appui des autorités de réglementation des services financiers et est parrainé par le secteur des services financiers.

Le mandat ci-après énonce les principaux pouvoirs et responsabilités du SCAPC ainsi que sa mission, et décrit dans ses grandes lignes la procédure à suivre pour déposer une plainte à l'encontre d'une société d'assurances de personnes.

MANDAT

Objet

1. Le présent mandat décrit les principaux pouvoirs et responsabilités du Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (« SCAPC ») ainsi que sa mission, et le processus suivi pour recevoir et examiner une plainte formulée par un consommateur à l'égard d'un service ou d'un produit d'assurances de personnes, faire enquête sur la plainte et la régler.

Définitions

2. Dans le présent mandat,

a) les termes suivants ont le sens qui leur est attribué ci-après :

« **ACCAP** » s'entend de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes;

« **conciliateur** » s'entend d'une personne qui travaille pour le compte du SCAPC afin de tenter de régler la plainte concernant un service ou un produit d'assurances de personnes;

« **conseil d'administration** » s'entend du conseil d'administration du SCAPC;

« **consommateur** » ou « **client** » s'entend d'une personne qui a présenté une demande en vue d'obtenir, ou qui a obtenu, un service ou un produit d'assurances de personnes d'un membre ou de son représentant;

« **étape finale** » s'entend de l'étape du processus du SCAPC où l'expert en règlement des litiges prépare un rapport concernant le règlement de la plainte et renfermant une ou des recommandations non exécutoires;

« **expert en règlement des litiges** » s'entend d'une personne possédant les compétences et l'expérience requises qui est nommée par le SCAPC pour tenter de résoudre la plainte, de la façon décrite dans le présent mandat;

« **membre** » s'entend de toute société d'assurances de personnes admise en tant que membre du SCAPC;

« **normes** » s'entend de toutes normes, y compris les normes relatives aux performances du SCAPC, adoptées de temps à autre par le conseil d'administration en vue du traitement et du règlement des plaintes, et couvre un code de déontologie;

« **plaignant** » s'entend d'un client d'un membre ou du représentant d'un client

qui dépose une plainte auprès du SCAPC, et comprend le ou les représentants autorisés, comme un représentant personnel, un tuteur, un fiduciaire ou un exécuteur testamentaire;

« **plainte** » s'entend d'une plainte concernant la prestation au Canada d'un service ou d'un produit d'assurances de personnes par un membre au consommateur;

« **procédure de traitement des plaintes des consommateurs** » s'entend de la procédure de renvoi des cas applicable aux demandes de renseignements, aux problèmes et aux plaintes touchant les assurances de personnes reçus par le SCAPC;

« **processus de règlement des différends** » s'entend d'une méthode de règlement des plaintes autre que le traditionnel processus judiciaire, et comprend la médiation, la conciliation et l'arbitrage;

« **RCSF** » s'entend du Réseau de conciliation du secteur financier, dispositif national de règlement des différends qui s'adresse aux consommateurs de services financiers et a reçu l'appui des autorités de réglementation des secteurs bancaire, des assurances et des valeurs mobilières. En font partie l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (« OSBI »), le SCAPC, le Service de conciliation en assurance de dommages (« SCAD »), et toute autre entité de conciliation participante, ainsi que les fournisseurs de services financiers;

« **recommandation(s) non exécutoire(s)** » s'entend d'une ou de recommandations faites par l'expert en règlement des litiges du SCAPC concernant le règlement de la plainte et qui ne sont exécutoires ni pour le membre ni pour le plaignant;

« **réunion de l'équipe d'étude de cas** » s'entend d'une réunion entre le directeur général du SCAPC, le conciliateur et l'expert en règlement des litiges. Cette réunion a lieu une fois que l'on a mis fin à la conciliation informelle;

« **SCAPC** » s'entend du Service de conciliation des assurances de personnes du Canada;

« **service de conciliation sectoriel** » s'entend de l'OSBI, du SCAPC ou du

SCAD, ou de toute autre entité de conciliation participant au RCSF;
« **service ou produit d'assurances de personnes** » s'entend d'un service ou d'un produit de l'industrie des assurances de personnes destiné à des personnes ou groupes de personnes, et comprend l'assurance vie, l'assurance maladie complémentaire, l'assurance invalidité, l'assurance voyage, les rentes, les fonds distincts, et les produits de retraite et de placement;

« **systemiques** » qualifie des systèmes, des politiques et/ou des pratiques au sein d'un ou de plusieurs membres, repérés à l'occasion de l'examen d'une plainte donnée et qui peuvent avoir entraîné, pour un ou plusieurs autres clients du membre, une perte ou un inconvénient semblable à la perte ou à l'inconvénient subi par le premier plaignant.

« **trousse de renseignements du Service de conciliation** » s'entend d'un formulaire d'autorisation et d'entente envoyé par le SCAPC au consommateur pour signature à l'issue du premier contact de ce dernier avec le SCAPC.

b) la prestation d'un service ou d'un produit d'assurances de personnes comprend, lorsque le contexte le justifie, la non-prestation du service ou du produit;

c) lorsque le contexte le justifie, le masculin comprend le féminin et vice versa, et le singulier comprend le pluriel et vice versa;

d) les renvois à des points concernent les points du présent mandat.

Principaux pouvoirs et responsabilités du SCAPC

3. Le SCAPC doit en tout temps agir en tant qu'organisme indépendant et impartial au sein duquel les plaintes peuvent être réglées, et ne doit pas agir en tant que défenseur du membre, du plaignant, ou de toute autre personne ou entité.

4. En règle générale, le SCAPC ne formule pas de commentaires sur les pratiques commerciales d'un membre ni sur la conception des produits que commercialise un membre, ce qui comprend l'interprétation des contrats et les renseignements techniques ou médicaux. Si au cours du traitement d'une plainte le SCAPC juge qu'il est nécessaire d'expliquer au consommateur les pratiques commerciales d'un membre donné ou la façon dont est conçu un

produit de ce membre, il doit d'abord obtenir du membre confirmation quant aux faits à expliquer.

5. Le SCAPC doit :

- a) agir dans les limites du présent mandat;
- b) observer toutes normes ou tous codes de déontologie adoptés par le conseil d'administration;
- c) recevoir les plaintes, lorsque cela est approprié;
- d) sous réserve des points 8 à 12, examiner et étudier les plaintes pour tenter de les résoudre au moyen des processus appropriés de règlement des différends;
- e) produire des rapports, renfermant s'il y a lieu une ou des recommandations non exécutoires, à l'intention des membres et des consommateurs concernant le règlement des plaintes;
- f) informer le public de la procédure à suivre pour déposer une plainte auprès du SCAPC;
- g) s'abstenir de fournir des conseils d'ordre juridique, médical ou comptable, ou tous autres conseils professionnels.

6. Le SCAPC se conforme à toutes les dispositions législatives applicables concernant la protection des renseignements personnels ainsi qu'à ses propres politiques et procédures en la matière.

7. Le SCAPC s'assure que tous les dirigeants, employés, consultants, entrepreneurs indépendants et mandataires du SCAPC confirment périodiquement qu'ils comprennent et respectent toute norme ou tout code de déontologie ainsi que toute politique et procédure concernant la protection des renseignements personnels adoptés par le conseil d'administration.

Mission du SCAPC

8. Sous réserve des points 9 à 12, le SCAPC peut examiner et étudier toute plainte reçue s'il est convaincu que:

- a) la plainte est formulée au SCAPC par le plaignant à qui ou à l'égard de qui le

ou les services ou produits d'assurances de personnes en cause ont été fournis par le membre ou à qui ou à l'égard de qui ce dernier les a refusés. Le plaignant doit être une personne qui est directement touchée par la décision du membre faisant l'objet de la plainte. Le SCAPC peut décider que la non-participation d'une personne ayant un intérêt dans la plainte ne l'empêche pas d'examiner la plainte, pourvu que toutes les autorisations nécessaires à la communication de renseignements confidentiels aient été obtenues;

b) le membre a rejeté la plainte ou fait une recommandation en vue de résoudre la plainte, mais que le plaignant n'a pas accepté la recommandation du membre;

c) le SCAPC n'a pas antérieurement examiné l'objet de la plainte formulée à l'encontre du même membre par le même plaignant (ou par l'un ou plusieurs des plaignants). Si une plainte a déjà été examinée mais que, selon le SCAPC, de nouveaux renseignements pertinents sont disponibles, le SCAPC peut demander que le membre réexamine la plainte à la lumière de ces nouveaux renseignements. Après que le membre a réexaminé la plainte, ou s'il refuse de le faire, le plaignant peut demander au SCAPC de la réexaminer;

d) l'objet de la plainte formulée par le même plaignant (ou par l'un ou plusieurs des plaignants) ne fait pas – ou n'a jamais fait – l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal administratif ou un arbitre, ou tout autre organisme indépendant de règlement des différends;

e) le SCAPC a obtenu les consentements ou les formulaires d'autorisation appropriés concernant la communication et le traitement de renseignements confidentiels de toutes les parties en cause, et toute autre entente ou renonciation que le SCAPC juge appropriée dans les circonstances;

f) le plaignant présente la plainte de façon raisonnable et non de manière frivole, vexatoire ou menaçante.

9. Le SCAPC n'examine ni n'étudie une plainte ou met fin à son examen ou à son étude,

a) si l'objet de la plainte est en grande partie lié :

i. à un écart de conduite allégué à l'encontre d'un ou de plus d'un tiers non-membre; ou

- ii. au prix des produits ou services du membre.
- b) si, de l'avis du directeur général, la plainte est présentée de manière frivole, vexatoire ou menaçante;
- c) lorsque la plainte est déposée collectivement par un groupe de plaignants sans lien entre eux, bien qu'elle puisse être traitée de manière individuelle; dans ce cas, le directeur général pourrait suggérer le recours à un autre processus de règlement des différends;
- d) si le directeur général du SCAPC décide qu'il est plus approprié que la plainte soit traitée, par exemple, par une cour de justice ou un organisme de réglementation ou au moyen d'une procédure d'arbitrage ou de tout autre processus de règlement des différends;
- e) si l'objet de la plainte formulée par le même plaignant (ou par l'un ou plusieurs des plaignants) fait ou a déjà fait l'objet d'une poursuite devant une cour de justice, un tribunal administratif ou un arbitre, ou tout autre organisme indépendant de règlement des différends, sauf si le membre consent à ce que le SCAPC l'examine;
- f) si l'objet de la plainte a trait à un régime d'avantages sociaux non assurés (RASNA) et la police s'y rattachant est administrée par le membre.

10. Le directeur général du SCAPC peut reporter l'examen et l'étude d'une plainte ou refuser d'examiner une plainte lorsqu'un organisme de réglementation dont relève le membre fait enquête sur l'objet de la plainte. Le directeur général du SCAPC doit aviser le plaignant et le membre de tout report, de toute mesure qu'il pourrait envisager de prendre à l'issue de l'enquête de l'organisme de réglementation, et de tout autre moyen de règlement des différends dont peut se prévaloir le plaignant.

11. Lorsque le directeur général du SCAPC a – ou peut être raisonnablement perçu comme ayant – un intérêt substantiel ou un conflit d'intérêt, le directeur général du SCAPC doit aviser le plaignant et le membre de l'existence de cet intérêt et confier la plainte à un conciliateur désigné qui agira à sa place. Le directeur général du SCAPC ne jouera par la suite aucun rôle dans le cadre de l'examen, de l'étude ou du règlement de la plainte.

12. Lorsque le conciliateur ou l'expert en règlement des litiges du SCAPC a – ou peut être raisonnablement perçu comme ayant – un intérêt substantiel ou un conflit d'intérêt relativement à l'objet de la plainte, le directeur général du SCAPC doit aviser le plaignant et le membre de l'existence de cet intérêt et confier la plainte à un autre conciliateur ou expert en règlement des litiges qu'il aura désigné. Le conciliateur ou l'expert en règlement des litiges, selon le cas, ne jouera par la suite aucun rôle dans le cadre de l'examen, de l'étude ou du règlement de la plainte.

13. Le SCAPC peut enquêter sur une plainte portant sur le règlement d'une somme d'argent, à condition que la plainte s'inscrive dans le cadre de la mission du SCAPC décrite dans le présent mandat.

14. Afin de promouvoir le recours au règlement extrajudiciaire des différends, dans les cas où pourrait s'appliquer un délai de prescription, le membre et le plaignant devraient convenir par écrit qu'ils suspendront l'application du délai de prescription jusqu'à ce que le SCAPC ait pu tenter de régler le différend (lorsque la loi le permet).

15. Si, de l'avis du SCAPC, l'objet d'une plainte se rapporte (totalement ou en partie) au domaine d'expertise d'un autre service de conciliation sectoriel et que le plaignant et le membre y consentent, le SCAPC peut collaborer avec ce service de conciliation sectoriel dans le cadre de l'enquête sur la plainte et peut, s'il y a lieu, faire une recommandation conjointement avec ledit service de conciliation en vue de règlement de la plainte. De la même façon, le SCAPC peut collaborer avec un autre service de conciliation sectoriel dans le cadre de l'enquête et du règlement concernant une plainte renvoyée au SCAPC par ledit service de conciliation.

16. Dans le cadre du traitement d'une plainte, il se peut que le SCAPC repère un éventuel problème systémique. Tout en continuant de traiter la plainte de départ conformément à la procédure établie, le SCAPC traitera comme suit le problème systémique éventuel repéré :

17. Si un problème systémique éventuel est repéré, le SCAPC en avisera le membre afin que celui-ci détermine, au moyen d'une enquête auprès de son service juridique, de la conformité et/ou de tout autre secteur opérationnel, si le problème est systémique, et qu'il fasse part au SCAPC de ses conclusions dans les soixante (60) jours de la date à laquelle il a été avisé. Si la présence d'un problème systémique est confirmée, le membre avisera le SCAPC :

- i. des mesures prises par lui pour rectifier le problème, aussi bien en ce qui concerne le plaignant de départ que tous les autres clients touchés;
- ii. des mesures prises par lui pour empêcher que le problème ne se reproduise;
- iii. qu'il a satisfait à l'obligation de faire rapport aux autorités de réglementation, s'il y a lieu.

18. Si le membre ne se conforme pas au point 17 ci-dessus, le SCAPC prendra les mesures qui suivent en vue de la résolution du problème par le membre :

- a) Le SCAPC enverra une lettre de rappel au chef de la direction du membre, accompagnée d'une copie de la lettre originale, lui demandant la collaboration de la société. Ce rappel indiquera qu'à défaut d'une réponse dans les trente (30) jours, la question sera soumise à l'autorité de réglementation concernée.
- b) À moins d'avoir reçu une réponse du membre dans les trente (30) jours de la date de la lettre de rappel adressée au chef de la direction, le SCAPC soumettra la question à l'attention de l'autorité de réglementation pertinente. Le SCAPC s'engage à ne pas communiquer à cette dernière l'identité du plaignant de sorte à respecter le caractère confidentiel des renseignements le concernant, et conformément à la politique du SCAPC en matière de protection des renseignements personnels.

19. Dans le cadre du traitement d'une plainte donnée, il se peut également que le SCAPC repère un éventuel problème systémique touchant plus d'un membre. Dans ce cas, la question sera soumise à l'association sectorielle concernée, à savoir l'ACCAP, afin que soit mené, selon les besoins, un

examen consultatif faisant intervenir des représentants de l'industrie des assurances de personnes.

20. L'examen consultatif aura pour but :

- a) de déterminer si le problème est systémique et touche plus d'un membre; et
- b) de déterminer quelles mesures, le cas échéant, doivent être prises pour remédier au problème.

21. Le SCAPC devra être informé des conclusions de l'examen de l'industrie, p. ex. qu'il s'agit d'un problème à caractère systémique avec plusieurs membres touchés, et des mesures alors prévues pour y remédier.

Gestion et renvoi des cas – Procédure

Dispositions générales :

22. Le SCAPC respecte la procédure de traitement des plaintes des consommateurs qu'il a établie et peut déterminer s'il y a lieu d'ajouter quelque étape que ce soit à la procédure ou de modifier celle-ci aux fins du dépôt d'une plainte auprès du SCAPC et de l'examen ou de l'étude des plaintes, compte tenu du présent mandat et de toute norme ou de tout code de déontologie.

23. Le SCAPC décide, à sa seule discrétion, si une plainte s'inscrit dans le cadre de sa mission ou relève de sa compétence conformément à ce qui est énoncé dans le présent mandat, et pour prendre sa décision, il peut tenir compte des observations orales ou écrites du plaignant ou du membre, selon ce qu'il juge approprié.

24. Le SCAPC :

- a) s'attend à l'entière coopération et à l'assistance du membre et du plaignant dans le cadre de l'examen et de l'étude de la plainte;
- b) exige du membre qu'il fournisse, dès qu'il lui est raisonnablement pratique de le faire, tous les renseignements pertinents non protégés touchant la plainte qu'il a en sa possession ou sous son contrôle;

c) fournit promptement au membre tous les consentements mentionnés au point 8 e) reçus par le SCAPC.

25. Le processus de règlement des différends du SCAPC est confidentiel et ne porte pas préjudice aux parties à la plainte ni au SCAPC. Les discussions et la correspondance entre le plaignant, le membre, le directeur général, les conciliateurs et l'expert en règlement des litiges du SCAPC qui font partie du processus de règlement des différends ne seront ni communiquées ni utilisées dans le cadre d'une action en justice ou d'une autre procédure, ou d'un processus de règlement des différends ultérieurs. Les dossiers du SCAPC sont confidentiels et les renseignements qu'ils renferment ne peuvent être communiqués à quelque fin que ce soit. En outre, le directeur général, le personnel du SCAPC et l'expert en règlement des litiges ne peuvent être appelés à témoigner dans le cadre d'une action en justice ou d'une autre procédure, ou d'un processus de règlement des différends ultérieurs. Ce sont là des conditions à la participation du plaignant au processus de règlement des différends du SCAPC.

Acceptation des cas :

26. Lorsqu'une plainte n'a pas été réglée de façon informelle entre le membre et le plaignant, le plaignant peut décider de contacter directement le SCAPC pour faire avancer le règlement de la plainte. Lorsqu'il contacte le SCAPC pour la première fois, le plaignant s'entretient avec un conseiller pour obtenir des renseignements et des conseils concernant le règlement de la plainte. Si le conseiller n'est pas en mesure de régler le problème, une trousse de renseignements du SCAPC est envoyée au plaignant, laquelle renferme un formulaire d'autorisation et d'entente. Le SCAPC ouvre un dossier sur réception du formulaire d'autorisation et d'entente dûment signé par le plaignant. Chaque dossier ouvert est d'abord vérifié par le directeur général avant d'être confié à un conciliateur. Une fois qu'un conciliateur a le dossier en main, il envoie au membre une copie du formulaire d'autorisation et d'entente signé par le plaignant.

Conciliation informelle :

27. Le conciliateur passe en revue les éléments du dossier, fournit au membre un résumé écrit de la plainte et discute des problèmes avec le membre et le plaignant dans le but de trouver une issue mutuellement satisfaisante.

28. Si la plainte est réglée au moyen de la conciliation informelle, le conciliateur prépare un rapport écrit à l'intention du plaignant et du membre, indiquant la nature de la plainte et l'entente convenue, puis il clôt le dossier.

29. Si la plainte n'est pas réglée au moyen de la conciliation informelle, le conciliateur informe le plaignant et le membre qu'il est mis fin à la conciliation informelle. Le plaignant peut alors, si cela se justifie, décider de faire étudier la plainte par l'expert en règlement des litiges, étape finale du processus de règlement des différends du SCAPC.

Étape finale :

30. Lorsque les efforts déployés dans le cadre de la conciliation informelle ont échoué, et si cela se justifie, le directeur général du SCAPC fait passer la plainte à l'étape finale, au cours de laquelle l'expert en règlement des litiges du SCAPC, à qui est confiée la plainte, prépare un rapport conformément au processus prévu à cette fin.

31. Avant de planifier une réunion avec l'expert en règlement des litiges et le directeur général, le conciliateur envoie une lettre au membre pour lui confirmer que le plaignant a décidé de faire avancer sa plainte, et lui signifier que par cette lettre lui est donné un préavis de quinze (15) jours au terme duquel le SCAPC confiera la plainte à l'expert en règlement des litiges, soit l'étape finale du processus du SCAPC.

32. Si, à l'issue du préavis précisé au point 31 ci-dessus, le directeur général du SCAPC n'a pas reçu de demande de retrait ou de suspension de la plainte de la part du plaignant, il organise une réunion de l'équipe d'étude de cas, composée du directeur général, du conciliateur chargé du cas et de l'expert en règlement des litiges, afin que ce dernier soit mis au courant de tous les aspects de la plainte.

33. À l'issue de la réunion de l'équipe d'étude de cas mentionnée au point 32 ci-dessus, le directeur général du SCAPC envoie au membre et au plaignant une lettre visant à : les informer que ladite réunion a eu lieu; leur fournir la liste des documents passés en revue au cours de la réunion; demander que, dans les dix (10) jours, les parties en cause fournissent tout document qui pourrait ne pas avoir encore été fourni; les aviser que c'est sur les documents passés en revue que se fondera le rapport de l'expert en règlement des litiges pouvant renfermer une ou des recommandations non exécutoires. Les parties ont également la possibilité de s'entretenir avec l'expert en règlement des litiges si l'une ou l'autre le souhaite.

34. À l'issue des dix (10) jours mentionnés au point 33 ci-dessus, l'expert en règlement des litiges examine et étudie la plainte. Dans le cadre de son examen, l'expert en règlement des litiges peut tenter de faire valoir un règlement au moyen d'une entente entre le plaignant et le membre; le membre et le plaignant peuvent aussi continuer d'essayer de résoudre eux-mêmes la plainte.

35. Si le membre et le plaignant ne règlent pas la plainte, l'expert en règlement des litiges termine l'étude de la plainte et prépare un rapport pouvant renfermer une ou des recommandations non exécutoires concernant le règlement de la plainte.

36. Le rapport de l'expert en règlement des litiges :

- a) est sous forme écrite;
- b) comporte un résumé des motifs de l'expert en règlement des litiges;
- c) peut être fait conjointement avec un autre service de conciliation sectoriel dans les circonstances décrites au point 15;
- d) n'est exécutoire ni pour le membre ni pour le plaignant;

e) est final et ne peut faire l'objet d'une autre étude ou d'un autre examen, ni d'un appel.

37. L'expert en règlement des litiges fait une ou des recommandations non exécutoires concernant le règlement de la plainte conformément à ce qu'il estime être équitable à l'égard du plaignant et du membre compte tenu de l'ensemble des circonstances. L'expert en règlement des litiges n'a à tenir compte d'aucune recommandation antérieure faite par lui-même ou par un de ses prédécesseurs à ce poste, quel qu'il soit.

38. Tout rapport et, le cas échéant, la ou les recommandations présentés par l'expert en règlement des litiges ont pour but de parvenir à un règlement de la plainte qui satisfasse le plaignant et le membre, et doivent être faits dans le respect du présent mandat.

39. Si le membre n'accepte pas la ou les recommandations non exécutoires de l'expert en règlement des litiges, le directeur général du SCAPC rendra ce fait public.

Production de rapports

40. Le SCAPC prépare et rend publics un compte rendu annuel ainsi que d'autres rapports renfermant des statistiques, des études de cas sur des plaintes aux fins d'information (respectant l'anonymat des parties), et toute autre information que le conseil d'administration juge appropriée dans l'intérêt des parties concernées et du public.