



Services offerts dans différents secteurs de services financiers

[Assurance](#) [Retraites](#) [Audiences/Décisions](#) [Permis/Enregistrement](#) [Qui nous réglementons](#) [À propos de la CSFO](#) [Publications](#)

[Page d'accueil](#) > [Publications](#) > [Bulletins](#) > [Assurance](#) : Le Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF)

Taille du texte :



[Assurance multirisques - Bulletins - Auto](#)

[Bulletins sur les régimes de retraite](#)

[Bulletins de contrôle et de mise en application](#)

[Bulletins sur les changements à la délivrance de permis](#)

[Bulletins par secteur](#)

Bulletin

No. G- 02 / 03

– Général

Le Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF)

NOTE: Les bulletins affichés sur ce site Web vous sont offerts comme références historiques seulement. Les informations qu'ils renferment sont exactes à la date de publication, mais sont sujettes à changement et peuvent avoir été remplacées par un bulletin ultérieur. Les utilisateurs sont encouragés à vérifier ces informations avant de prendre toute décision.

Les bulletins affichés peuvent contenir des formules périmées. Pour la version actuelle des formules de la CSFO, veuillez consulter la [section formules](#) de ce site Web.

Le Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF) est entré en fonction en Ontario le

29 novembre 2002. Le RCSF est un système national indépendant financé par l'industrie et conçu pour traiter et régler les plaintes des consommateurs relativement aux produits et services offerts par les banques, les assureurs de personnes, les assureurs IARD et les courtiers en valeurs mobilières. La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) appuie cette initiative.

Le Centre du RCSF offre à tous les consommateurs de services financiers un point d'accès intégré unique pour répondre à leurs demandes d'information générale et pour les référer aux services de conciliation appropriés des compagnies et de l'industrie. Selon le nouveau système, chacune des compagnies a la responsabilité première de régler les plaintes des consommateurs. Lorsqu'une plainte demeure non résolue, le consommateur a alors accès à un service de conciliation indépendant, « au niveau de l'industrie », qui offrira des services d'instruction et de résolution des plaintes. Il y a trois services de conciliation : le Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC), le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

Depuis l'instauration de l'Ombudsman d'assurance et de la structure de « première réponse de l'industrie », en 1996,

les consommateurs de l'Ontario peuvent compter sur un service d'instruction et de résolution des plaintes de niveau élevé offert par l'industrie des assurances. La CSFO prévoit que cet engagement de la part des compagnies d'assurance de l'Ontario à servir le consommateur se poursuivra avec le RCSF.

Afin de limiter la confusion du consommateur et le chevauchement sur le marché, la CSFO a modifié ses exigences protocolaires pour l'instruction des plaintes en ce qui concerne les compagnies membres du RCSF. Le Bureau de l'ombudsman des assurances (BOA) continuera à recevoir et à soumettre à l'enquête les plaintes provenant des compagnies ne faisant pas partie du RCSF.

Le BOA traitera les plaintes pendant la transition

Suite à l'entrée en fonction du RCSF avec l'annonce de l'ouverture du Centre du Réseau de conciliation du secteur financier (CRCSF) le 29 novembre 2002, le BOA a communiqué avec la plupart des compagnies afin de déterminer si elles prévoyaient utiliser le nouveau système. La CSFO a commencé à parler du nouveau système aux consommateurs qui faisaient affaire avec des compagnies ayant fait part de leur intention d'utiliser le RCSF et qui appelaient pour poser des questions d'ordre général ou qui écrivaient sans avoir d'abord essayé de résoudre leurs différends avec leurs compagnies respectives. En ce qui concerne les dossiers reçus après le 29 novembre 2002 concernant des plaintes impliquant une compagnie participant au RCSF et incluant une lettre finale de la compagnie faisant part au consommateur de l'existence du BOA, ce dernier offre aux consommateurs la possibilité de régler leurs différends en utilisant le processus de traitement des plaintes du RCSF. Si la compagnie et le consommateur sont tous les deux d'accord, le BOA réfèrera le problème au service de conciliation approprié afin que ce dernier trouve une solution. Les consommateurs qui communiqueront avec le BOA et qui auront reçu une lettre finale de leur compagnie les informant d'un des nouveaux services de conciliation se verront référer au nouveau service de conciliation. Le BOA continuera de traiter les dossiers de plaintes reçus et ouverts avant le 29 novembre 2002.

Le protocole

Les protocoles d'instruction des plaintes contre les compagnies de l'industrie ont été établis en 1996 afin d'améliorer les possibilités offertes aux consommateurs pour régler leurs différends directement avec leur assureur, de façon à augmenter leur confiance face à l'industrie. Un protocole offre aux consommateurs une vision claire de la façon dont un assureur traite les plaintes et des renseignements sur la façon de déposer une plainte auprès d'une compagnie,

sur les personnes à contacter, sur la durée éventuelle des procédures et sur les étapes à suivre en ce qui a trait aux plaintes qui demeureront non résolues.

La CSFO continue d'exiger des compagnies que ces dernières aient un protocole à suivre pour l'instruction des plaintes des consommateurs. Les compagnies membres de l'un des trois services de conciliation devront modifier leur protocole afin d'inclure leur nouvel engagement à informer les consommateurs ayant des différends non réglés de l'existence de leur service de conciliation respectif. La CSFO s'attend aussi à ce que les compagnies continuent de faire part du protocole aux consommateurs ainsi qu'à tout le personnel de leurs centres de service afin que celui-ci puisse venir en aide aux consommateurs désirant déposer une plainte. Étant donné que les consommateurs continueront de communiquer leurs plaintes à la CSFO et que cette dernière devra travailler conjointement avec les compagnies pour résoudre les problèmes liés aux pratiques de l'industrie, les compagnies sont encore tenues de désigner un agent de liaison servant de lien entre l'assureur et le BOA. Les compagnies prenant part au RCSF devront peut-être également désigner une personne-ressource à cet effet. La CSFO travaillera avec le RCSF afin d'établir un processus rationalisé permettant d'éliminer le chevauchement et de répondre aux besoins de chaque organisation.

Par conséquent, le formulaire de communication de plaintes a été révisé. Les compagnies doivent remplir le formulaire révisé (ci-joint) et le faire parvenir à la CSFO avant le 31 mars 2003. Le formulaire doit être signé par un membre de la direction de la compagnie. Vous pouvez également vous procurer le formulaire en ligne à l'adresse www.fSCO.gov.on.ca.

Enquêtes relatives aux pratiques de l'industrie

Le RCSF a indiqué que certain problèmes relatifs aux pratiques de l'industrie, ainsi que les questions de conformité, dépassaient ses compétences. Par conséquent, le BOA conservera la responsabilité de réglementation des pratiques de l'industrie en enquêtant sur les allégations de mauvaise conduite, de pratiques déloyales et de non-conformité avec les lois régissant l'industrie de l'assurance. Les compagnies d'assurance-vie devront continuer à rapporter au BOA les cas de mauvaise conduite de la part d'un représentant en utilisant le formulaire de dénonciation d'un représentant en assurance-vie (Life Agent Reporting Form). Pour plus de renseignements à ce sujet, veuillez consulter le Bulletin LH- 01/98, Protocole de l'industrie pour signaler les pratiques irrégulières des agents d'assurance-vie et autres renseignements sur l'assurance-vie.

Collecte de données liées aux plaintes déposées par les consommateurs auprès des compagnies d'assurance

La CSFO travaille actuellement avec d'autres autorités de réglementation des services financiers du Canada afin d'identifier et d'aborder les problèmes reliés à la collecte des données liées aux plaintes déposées par les consommateurs auprès des compagnies d'assurance. Cette démarche pourrait permettre l'adoption d'une approche rationalisée à l'échelle nationale pour la diffusion des données relatives aux compagnies. Cependant, aucune modification n'a encore été apportée aux exigences relatives à la communication des données des compagnies. Pour plus de renseignements concernant les exigences de collecte de données liées aux plaintes déposées par les consommateurs auprès des compagnies d'assurance, veuillez consulter le Bulletin G-10/00, Nouvelles normes concernant le système d'instruction des plaintes des consommateurs de l'Ontario. Collecte de données concernant les compagnies et les avis des plaignants déposés au Bureau de l'ombudsman des assurances. Vous pouvez vous procurer un exemplaire des bulletins mentionnés ci-dessus sur le site Web de la CSFO à l'adresse www.fSCO.gov.on.ca, sous la rubrique Ombudsman.

Demande de renseignements

Si vous avez besoin de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Christina Harding, analyste de gestion, Division des services de l'Ombudsman, CSFO, au (416) 226-7814, par télécopieur au (416) 590-8480 ou par courriel à : charding@fSCO.gov.on.ca.

Bryan P. Davies

Directeur général et

surintendant des services financiers

Le 4 mars 2003

Pièce jointe : [Formulaire protocolaire d'instruction des plaintes](#)

* La version anglaise de la pièce jointe peut être fournie sur demande.



Pour visualiser les fichiers PDF, vous devez avoir la version 7.0 d'Adobe Acrobat® Reader. Vous pouvez télécharger ce logiciel gratuit à partir du [site Web d'Adobe](http://www.adobe.com).

Page: 874 Trouver la page:



Version à imprimer



Marquer la page d'un signet



Envoyer cette page

[Avis importants](#) | [Confidentialité](#)

[Accueil](#) | [Ministère des Finances](#) | [Plan du site](#) | [Commentaires](#) | [English](#) | [Contactez](#)

[© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2006](#)

Commission des services financiers de l'Ontario

5160, rue Yonge

Toronto, ON M2N 6L9

1 800 668-0128

416 250-7250



Dernière mise à jour :
9/9/2005 12:02:35 PM



Commission des
services financiers
de l'Ontario

5160, rue Yonge
C.P. 85
Toronto, Ontario
M2N 6L9

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Nom de la compagnie

Numéro de permis de la compagnie (pour la CSFO)

REPRÉSENTANT/AGENT DE LIAISON AVEC L'OMBUDSMAN DE LA COMPAGNIE

(Nom disponible sur demande)

Nom

Titre(s)

Adresse de la compagnie

Ville

Province

Code postal

N° de téléphone
(ligne directe)

Indicatif régional

N° de
télécopieur

Indicatif régional

Organismes tiers pour les plaintes non résolues au niveau de la compagnie

☐

SCAPC

☐

SCAD

☐

OSBI

(Si vous comptez utiliser plus d'un organisme de la RCSF, veuillez joindre un avis pour indiquer à quel organisme s'adresse chaque plainte.)

☐

BOA/CSFO

☐

Autre. Veuillez préciser _____

La compagnie dispose d'un protocole de présentation des plaintes qui a été communiqué à tout le personnel, aux experts en sinistres et au personnel des systèmes de distribution. Des renseignements sur le protocole sont offerts sur demande aux consommateurs.

Signature du représentant

Date

Année

Mois

Jour

Titre du représentant

Remarque : Veuillez aviser la Direction des services de l'Ombudsman de tout changement