

# À propos de l'Ombudsman des assurances de personnes



OLHI • OAP

Chaque jour, l'Ombudsman des assurances de personnes aide les consommateurs d'assurance de personnes comme vous. Nos services publics sont :

## **GRATUITS**

Tous les consommateurs dont l'assureur est membre de l'OAP peuvent utiliser nos services, et 99 pourcent des compagnies canadiennes d'assurance de personnes sont membres de l'OAP.

## **RAPIDES**

L'OAP est plus rapide que les tribunaux. Nous faisons tout notre possible pour terminer l'examen de votre plainte dans un délai de 120 jours.

## **INDÉPENDANTS**

L'OAP est gouverné par un conseil d'administration composé d'une majorité de membres indépendants. L'OAP fonctionne conformément à un cadre de collaboration continue entre les services de conciliation du secteur de l'assurance et le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance.

## **IMPARTIAUX**

Nous ne prenons pas le parti du consommateur ou de la compagnie d'assurance; nous examinons tous les faits de façon impartiale.

## **Comment soumettre une plainte ?**

1

### **SOUMETTEZ VOTRE PLAINTÉ AUPRÈS DE VOTRE ASSUREUR**

L'OAP peut examiner votre plainte d'assurance vie ou maladie, la première étape consiste à la présenter à votre compagnie d'assurance. Vous pouvez trouver l'agent des plaintes de votre assureur à l'adresse <https://oapcanada.ca/plaintes/liste-des-agents-aux-plaintes-des-consommateurs/>.

2

### **OBTENEZ UNE LETTRE DE POSITION FINALE**

Une fois que vous aurez terminé le processus de traitement des plaintes de votre assureur, vous recevrez une lettre de position finale. Si vous n'êtes pas satisfait du résultat, nous pouvons vous aider.

3

### **SOUMETTEZ VOTRE PLAINTÉ**

Une fois que vous avez une lettre de position finale, l'OAP peut examiner votre plainte. Vous pouvez soumettre votre plainte en ligne à l'adresse <https://oapcanada.ca/plaintes/soumettre-une-plainte/>.

# Que se passe-t-il après que j'ai soumis une plainte?



OLHI • OAP

## Que se passe-t-il après que j'ai soumis ma plainte?

Une fois que vous aurez soumis votre plainte, nous confirmerons qu'elle relève de notre mandat. Si c'est le cas, nous débuterons un examen.

Ensuite, l'OAP ouvrira une enquête si l'examen juge que votre plainte est fondée. Si l'enquête conclut au bien-fondé de la plainte, l'OAP peut discuter de la plainte avec vous et votre assureur pour trouver une solution acceptable.

Enfin, si l'OAP n'arrive pas à trouver une solution, mais que nous estimons tout de même que la plainte est fondée, nous la soumettrons à l'étape finale de notre enquête.

Si nous confirmons que la plainte est fondée, l'OAP vous émettra une recommandation de règlement non exécutoire ainsi qu'à votre intention et à celle de votre assureur.

Notre équipe de traitement des plaintes pourrait vous demander, à vous ou à votre compagnie d'assurance, de plus amples renseignements tout au long du processus.

Lorsque nous aurons terminé, l'OAP vous enverra une explication en langage clair de nos conclusions.

## Quels autres services gratuits offrons-nous?



### Aide aux consommateurs

Si vous avez une question sur l'assurance de personnes, visitez le site Web [oapcanada.ca](http://oapcanada.ca) dès aujourd'hui.



### Recherchez une police d'assurance d'un proche décédé

Demandez une recherche gratuite d'un contrat dont le titulaire est une personne décédée.



### Trouvez un agent aux plaintes des consommateurs

Faites une recherche dans la liste de tous les agents des plaintes des consommateurs de nos entreprises membres.

### Trouvez une ancienne police

Découvrez quelle compagnie détient votre police d'assurance après un changement de nom, une fusion ou une acquisition.

## Comment pouvons-nous vous aider aujourd'hui?

**Pour en savoir plus, consultez le site**  
**Web [oapcanada.ca](http://oapcanada.ca).**