

FOIRE AUX QUESTIONS

QUI PEUT UTILISER NOS SERVICES ?

Les services de l'OAP sont offerts aux consommateurs qui achètent des produits et des services d'assurance de personnes auprès d'assureurs canadiens membres de l'OAP. Pour consulter la liste des entreprises membres, rendez-vous au www.oapcanada.ca.

QUELS TYPES DE PLAINTES L'OAP TRAITE-T-IL ?

Nous traitons la plupart des plaintes qui concernent les produits et services d'assurance vie, d'assurance invalidité, de prestations maladies pour les employés et d'assurance voyage, ainsi que les produits de placement tels que les rentes ou les fonds distincts.

Y A-T-IL DES SITUATIONS DANS LESQUELLES L'OAP N'EST PAS EN MESURE DE TRAITER UNE PLAINTÉ ?

Notre mandat ne nous permet pas de traiter une plainte qui est déjà devant les tribunaux, un arbitre ou autre service de résolution de différends. Il peut arriver que nous acheminions une plainte concernant un agent d'assurance au pouvoir de réglementation compétent.

QUEL EST LE COÛT DES SERVICES DE L'OAP ?

Tous les services offerts par l'OAP sont gratuits.

COMBIEN DE TEMPS FAUT-IL POUR RÉGLER UNE PLAINTÉ ?

Tout dépend de la complexité de la plainte, mais l'OAP vous répondra rapidement et vous informera des délais possibles.

L'OAP PROTÈGE-T-IL LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES CONSOMMATEURS ?

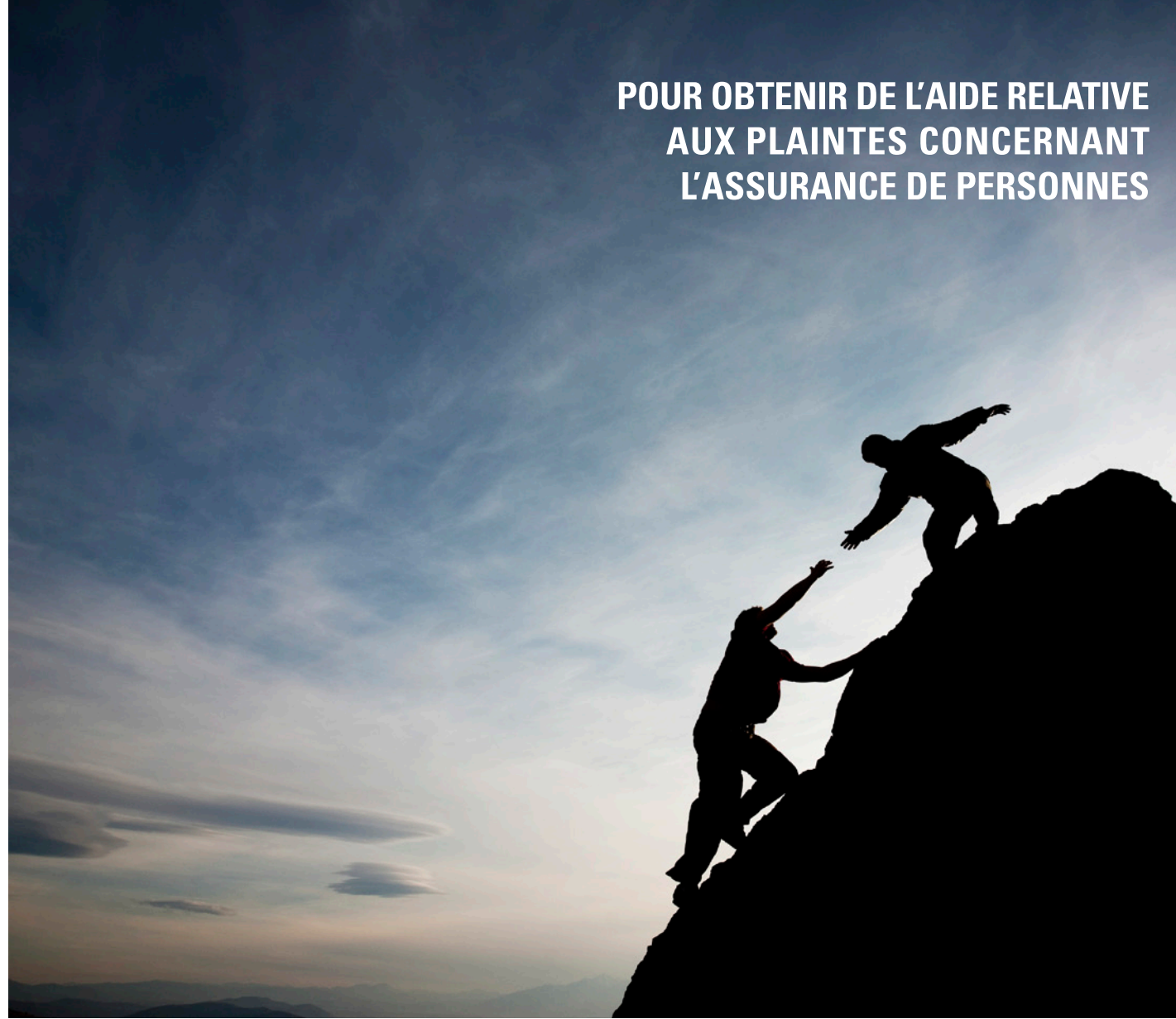
Oui, nous préserverons la confidentialité de vos renseignements personnels.

QU'ARRIVE-T-IL SI UN CONSOMMATEUR N'EST PAS SATISFAIT DU RÈGLEMENT ?

L'OAP est un service indépendant de résolution des différends. Si, même avec notre aide, les parties ne peuvent en arriver à un règlement mutuellement satisfaisant, d'autres recours s'offrent à vous, comme les tribunaux, l'arbitrage ou, au Québec, une plainte auprès de l'AMF (l'Autorité des marchés financiers).

Pour connaître les réponses à d'autres questions fréquemment posées, consultez la section « Le processus de règlement des plaintes » de notre site Web, au www.oapcanada.ca.

POUR OBTENIR DE L'AIDE RELATIVE AUX PLAINTES CONCERNANT L'ASSURANCE DE PERSONNES



WWW.OAPCANADA.CA

À TORONTO 416-777-9002 À MONTRÉAL 514-282-2088
SANS FRAIS 1-888-295-8112

SI VOUS AVEZ DES TROUBLES AUDITIFS VOUS POUVEZ NOUS APPELER GRÂCE AU SERVICE D'ACCESSIBILITÉ DE BELL AU 1-800-855-0511

 SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK

Ombudsman
des assurances de
personnes



OmbudService
for Life & Health
Insurance

OAP • OLHI



À PROPOS DE L'OAP

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est un service indépendant de renseignements et de règlement des plaintes offert à tous les Canadiens qui souscrivent une assurance de personnes, qu'il s'agisse d'une assurance vie, d'une assurance invalidité, de prestations d'assurance maladie pour les employés, d'une assurance voyage ou de produits de placement comme des rentes ou des fonds distincts.

QUE POUVONS-NOUS FAIRE POUR VOUS ?

Le personnel de l'OAP affecté aux renseignements et au traitement des plaintes possède une connaissance approfondie des produits, des services et des pratiques en matière d'assurance de personnes. Nous sommes donc en mesure de répondre rapidement, et gratuitement, à vos préoccupations, à vos questions ou à vos plaintes, dans les deux langues officielles, pendant les heures habituelles de bureau, par le truchement de nos numéros sans frais, ainsi que de notre site Web (www.oapcanada.ca).

QUE FAIRE SI VOUS AVEZ UNE PLAINTÉ À FORMULER ?

PREMIÈRE ÉTAPE :

Avant de vous prévaloir du processus de résolution de différends de l'OAP vous devez tenter de trouver une solution avec votre société d'assurances. Toutes les sociétés membres de l'OAP doivent avoir un processus de règlement des plaintes et remettre aux consommateurs qui en font la demande un exemplaire de ce document.

DEUXIÈME ÉTAPE :

L'OAP peut se charger de votre dossier si, une fois que vous avez reçu une réponse définitive de votre société d'assurance, vous souhaitez poursuivre vos démarches ; ou si votre société d'assurance ne rend pas sa décision dans les 90 jours de l'accusé de réception de votre plainte.

Un conseiller expérimenté étudiera votre dossier de manière impartiale afin de recueillir les renseignements pertinents et vous indiquera la meilleure façon de procéder pour en arriver à un règlement. Bon nombre de différends sont réglés à cette étape.

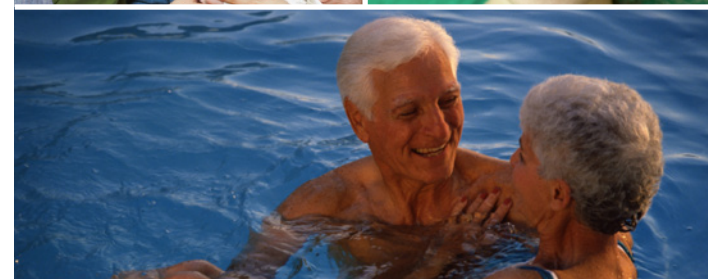
TROISIÈME ÉTAPE :

Si l'OAP juge que votre demande est motivée, votre dossier sera transmis à un conciliateur. Ce dernier travaillera avec vous et votre société d'assurance pour trouver une solution mutuellement satisfaisante. Nos conciliateurs, impartiaux et persuasifs, réussissent souvent à régler le différend.

QUATRIÈME ÉTAPE :

Si l'OAP juge votre plainte fondée, elle sera soumise à une autre révision, laquelle donne lieu à une recommandation non exécutoire pour le consommateur et la société d'assurance.

Pour obtenir des conseils sur le traitement d'une plainte auprès de votre société d'assurance ou pour remplir notre formulaire de plainte en ligne, consultez la section « Le processus de règlement des plaintes » de notre site Web, au www.oapcanada.ca.



VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATION À PROPOS D'UN PRODUIT OU D'UN SERVICE ?

L'OAP offre des renseignements généraux concernant les produits et services d'assurance de personnes, qu'il s'agisse d'une assurance vie, d'une assurance invalidité, de prestations d'assurance maladie pour les employés, d'une assurance voyage ou de produits de placement comme des rentes ou des fonds distincts. En plus de donner des renseignements généraux, nous offrons aussi autres services.

À titre de service public, nous offrons aux consommateurs diverses publications portant sur différents produits d'assurance de personnes. Ces publications sont offertes au www.oapcanada.ca/fr/consumer_publications.html.

Nous offrons un service de « recherche de polices » destiné aux consommateurs qui ont besoin d'aide pour retrouver la police d'assurance d'une personne récemment décédée. Pour en savoir plus sur les circonstances dans lesquelles nous pouvons vous aider et notre façon de procéder, consultez www.oapcanada.ca/fr/policy_search.html.

Si vous éprouvez des difficultés à trouver une société d'assurance qui offre les protections que vous recherchez, l'outil de recherche que vous trouverez sur notre site au www.oapcanada.ca/fr/insurance-finder peut vous être utile.