

# ASSISTANCE GRATUITE POUR VOS PLAINTES RELATIVES À VOTRE ASSURANCE DE PERSONNES

INVALIDITÉ • VOYAGE • MALADIE • VIE  
RENTES ET FONDS DISTINCTS

Ombudsman  
des assurances de  
personnes



OAP • OLHI

OmbudService  
for Life & Health  
Insurance

Montréal: 514-282-2088 • Toronto: 416-777-9002

Sans frais au Québec : 1-866-582-2088 • Sans frais : 1-888-295-8112

Service de relais Bell gratuit pour troubles auditifs : 1-800-855-0511

[WWW.OAPCANADA.CA](http://WWW.OAPCANADA.CA)

## À PROPOS DE L'OAP :

L'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) est un service national indépendant d'information et de règlement des plaintes pour les consommateurs de services et de produits d'assurance de personnes, qu'il s'agisse d'une assurance vie, d'une assurance invalidité, de prestations maladies pour les employés, d'une assurance voyage ou de produits de placement comme des rentes ou des fonds distincts.

Les services gratuits et impartiaux de l'OAP aident les Canadiens dont la demande d'indemnisation a été refusée par leur assureur et qui souhaitent la faire réexaminer. Nous fournissons une solution de remplacement à des procédures judiciaires coûteuses. L'OAP ne défend ni les intérêts du consommateur, ni ceux de l'assureur.



# CE QUE NOUS POUVONS FAIRE POUR VOUS

## SI VOUS AVEZ UNE PLAINTE...

Nous sommes là pour vous aider! Communiquez en tout temps avec l'OAP pour de l'information générale sur la manière de déposer une plainte.

L'OAP procède à un examen indépendant, si :

- la lettre de position finale de votre assureur ne règle pas la plainte à votre entière satisfaction; ou
- votre assureur ne vous fournit pas une position finale dans les 90 jours suivant sa lettre accusant réception de votre plainte.

## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES DE L'OAP

**ÉTAPE 1 :** Nous vous conseillons à propos des prochaines mesures à prendre avec votre assureur.

**ÉTAPE 2 :** Après que vous aurez complété le processus de plainte de votre assureur, nous évaluons le bien-fondé d'une conciliation.

**ÉTAPE 3 :** Si nous estimons qu'une conciliation est fondée, un conciliateur fait enquête.

**ÉTAPE 4 :** Si des motifs existent, un expert en règlement des litiges rédige un rapport écrit contenant des recommandations non exécutoires.

**Pour en savoir davantage, visitez :**  
[http://www.olhi.ca/fr/olhi\\_process.html](http://www.olhi.ca/fr/olhi_process.html)

## LE SAVIEZ-VOUS...

### CHAQUE ANNÉE :

- L'OAP reçoit environ 2 500 plaintes
- L'OAP reçoit plus de 13 000 requêtes de consommateurs par téléphone
- L'OAP a plus de 58 000 visites de notre site Web. Près de trois sur quatre sont des nouveaux visiteurs
- La majorité du conseil d'administration de l'OAP est comprise d'administrateurs indépendants qui n'ont pas de liens avec l'industrie des assurances de personnes
- Les opérations de l'OAP sont supervisées par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA)