

Autorisation et entente – Services de règlement des différends

Attendu que l'Ombudsman des assurances de personnes (« OAP ») offre au consommateur et à l'assureur un forum permettant le règlement impartial d'une plainte déposée par le premier auprès de l'OAP (« la plainte »), les parties conviennent de ce qui suit :

1. L'OAP aidera le consommateur tout au long du processus de règlement des différends de l'OAP (« le processus »).
2. Le consommateur confirme que le différend décrit dans la plainte ne fait pas ni n'a jamais fait l'objet d'une poursuite devant une cour de justice ou de toute autre procédure de règlement des différends.
3. L'OAP désignera un (des) représentants pour aider le consommateur dans le cadre de sa plainte. Les représentants de l'OAP sont autorisés à discuter du dossier avec les parties et à communiquer à l'une d'elles tout renseignement fourni par l'autre au cours du processus, y compris un renseignement personnel sur le consommateur que l'assureur pourrait déjà avoir en sa possession. Cela signifie que :
 - a) Sauf tel qu'il est prévu aux alinéas 3c) et 3d), les représentants de l'OAP sont autorisés à discuter avec l'autre partie de toute information qui est fournie par une partie durant le processus et de lui la divulguer, y compris des renseignements personnels sur le consommateur que l'assureur pourrait déjà avoir en sa possession.
 - b) Partie intégrante du processus, l'assureur a l'obligation de fournir à l'OAP un exemplaire complet de son dossier de plainte, à l'exception de tous documents à l'égard desquels il revendique un privilège. Ce dossier peut contenir de l'information personnelle sur la santé, notamment en ce qui a trait à des plaintes liées aux déficiences, une couverture hors pays, des demandes de règlements de soins de santé et de soins dentaires, etc. En participant au processus, le consommateur consent à ce que le dossier de plainte de l'assureur soit communiqué à l'OAP, y compris toute l'information personnelle sur la santé qu'il contient.
 - c) L'OAP protégera l'information partagée par toutes les parties et ne communiquera pas d'exemplaire ou des sections du dossier qu'il reçoit de l'assureur ou du consommateur.
 - d) Le consommateur reconnaît que l'information et les documents fournis par celui-ci seront également transmis à l'Ombudsman des Services Bancaires et d'Investissement (« OSBI ») dans l'éventualité où la plainte requiert à la fois la compétence de l'OAP et celle de l'OSBI.
4. Ni l'OAP ni ses représentants ne sont responsables envers les parties des dommages que pourrait entraîner le processus, à condition que ceux-ci aient agi honnêtement et de bonne foi.
5. Le processus de l'OAP est non exécutoire, confidentiel et sous réserve de tous droits. Cela signifie que :
 - a) aucune des parties n'exigera de l'OAP ni de ses représentants qu'ils témoignent ou fournissent des preuves dans le cadre de toute action en justice ou de toute autre procédure;
 - b) aucune des parties ne contraindra l'OAP ni ses représentants à produire des documents, dossiers, notes ou autre documentation – préparée ou reçue – ayant trait au processus, dans le cadre de toute action en justice ou de toute autre procédure;
 - c) aucun document, aveu ou recommandation de l'une ou l'autre des parties, y compris l'OAP, au cours du processus, ne peut être communiqué à quiconque (notamment aux représentants des médias) ni utilisé dans le cadre de toute action en justice ou de toute autre procédure, sans le consentement de la partie concernée;
 - d) ni l'une ni l'autre des parties n'est tenue par la loi d'accepter et de suivre les recommandations de l'OAP.



6. Lorsque le processus l'exige, l'OAP publiera sur son site Web un rapport de son expert en règlement des litiges, après avoir pris soin de protéger l'anonymat du consommateur.
7. Sauf au Québec, où la loi l'interdit, l'assureur et le consommateur s'engagent à suspendre pendant le processus tout délai de prescription pertinent – et tant que ce délai n'est pas encore expiré – à compter de la date à laquelle le consommateur appose sa signature sur la présente entente jusqu'à dix (10) jours ouvrables à partir de la date à laquelle l'OAP avise les parties que le processus est terminé ou qu'il y a par ailleurs été mis fin. Le consommateur est conscient que tout délai de prescription à l'encontre de tierces parties qui se rapporte à la plainte, telles qu'agents d'assurance, conseillers financiers et agences générales de gestion (« AGG »), N'est PAS interrompu provisoirement durant le processus de l'OAP.
8. Il incombe à chaque partie d'obtenir un avis juridique indépendant si elle le juge nécessaire. L'OAP ne peut fournir de conseils juridiques aux parties sur quelque question que ce soit concernant la plainte, y compris le fait de savoir si le délai de prescription a expiré ou pourrait expirer. Si le consommateur craint que le processus de l'OAP ne porte atteinte à son droit à un recours judiciaire contre l'assureur ou toute autre partie, il lui est conseillé d'obtenir un avis juridique indépendant dans les plus brefs délais.
9. Le consommateur peut autoriser un représentant à agir en son nom, à condition que lui-même et son représentant apposent leur signature ci-dessous. Dans ce cas, tant le représentant que le consommateur acceptent d'être liés par les conditions de la présente entente. Cela signifie que toute dérogation de la part du représentant du consommateur aux conditions de la présente entente constitue une dérogation de la part du consommateur.

Date de la signature du consommateur :

Nom du consommateur

Signature du consommateur

Nom de la compagnie d'assurance

Signature du représentant autorisé de l'assureur

Nom du représentant autorisé du consommateur :
(le cas échéant)

Signature du représentant du consommateur
(le cas échéant)

Stephanie Robillard
Directrice générale & Ombudsman
Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, SCAPC
(faisant affaire sous le nom d'Ombudsman des assurances de personnes, OAP)