

Ombudsman
des assurances de
personnes



OmbudService
for Life & Health
Insurance

OAP • OLHI

RÈGLEMENT ADMINISTRATIF N° 1 RÈGLEMENTS ADMINISTRATIFS GÉNÉRAUX

Table des matières

| | |
|---|----|
| DÉFINITIONS | 3 |
| INTERPRÉTATION | 4 |
| SCEAU DE LA SOCIÉTÉ..... | 4 |
| EXERCICE | 5 |
| SIÈGE SOCIAL..... | 5 |
| CONDITIONS D'ADHÉSION..... | 5 |
| ASSEMBLÉES DES MEMBRES | 6 |
| VOTE DES MEMBRES..... | 8 |
| CONSEIL D'ADMINISTRATION | 10 |
| RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION | 13 |
| POUVOIRS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION | 15 |
| COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION..... | 17 |
| AUTRES COMITÉS | 18 |
| NORMES..... | 19 |
| DIRIGEANTS..... | 19 |
| FONCTIONS DES DIRIGEANTS | 20 |
| INDEMNISATION DES ADMINISTRATEURS ET AUTRES | 20 |
| SIGNATURE DE DOCUMENTS..... | 22 |
| VÉRIFICATEURS..... | 23 |
| MODIFICATION DES RÈGLEMENTS..... | 24 |

SERVICE DE CONCILIATION DES ASSURANCES DE PERSONNES DU CANADA

(dénomination sociale / faisant affaire sous le nom de Ombudsman des assurances de
personnes/OAP)

RÈGLEMENT ADMINISTRATIF MODIFIÉ ET REFORMULÉ N° 1 RÈGLEMENTS ADMINISTRATIFS GÉNÉRAUX

DÉFINITIONS

1. Dans les présents règlements et tous les autres règlements de la Société adoptés à l'avenir, sauf si le contexte exige le contraire :
 - (a) «ACCAP» s'entend de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc.;
 - (b) «administrateur» s'entend d'un administrateur sectoriel ou d'un administrateur indépendant, et « administrateurs » fait référence collectivement à ces personnes;
 - (c) «administrateurs indépendants» s'entend des administrateurs nommés aux termes du paragraphe 28 b);
 - (d) «administrateurs sectoriels» s'entend des administrateurs nommés aux termes du paragraphe 28 a);
 - (e) «conseil d'administration» s'entend du conseil d'administration de la Société;
 - (f) «Loi» s'entend de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif (L.C. 2009, ch. 23)* et de toute loi pouvant la remplacer, telle que modifiée de temps à autre;
 - (g) «Membre» s'entend d'un membre de l'ACCAP tel que cette dernière est composée en tout temps, à moins que le secrétaire ne soit avisé par écrit qu'un membre de l'ACCAP ne souhaite pas adhérer à la Société, et de toute autre entreprise de services financiers exerçant des activités au Canada et admise en tant que membre de la Société aux termes de l'article 6; les administrateurs de la Société et tous autres membres approuvés par le conseil d'administration aux termes de l'article 6; «Membres» fait référence à ces personnes collectivement;
 - (h) «normes» s'entend des normes établies de temps à autre par les Services de conciliation indépendants du secteur de l'assurance, incluant un cadre de collaboration continue entre l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP), le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD) et le

Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), en tant qu'organisme de surveillance;

- (i) «président» s'entend du président du conseil d'administration;
- (j) «règlements administratifs » s'entend des règlements administratifs et de tout autres règlements administratifs de la Société jusqu'à ce qu'ils soient adoptés, amendés, modifiés, ou ajoutés de temps à autre;
- (k) «secrétaire» s'entend du secrétaire de la Société;
- (l) «services de conciliation indépendants» désigne les services de conciliation indépendants du secteur de l'assurance, tels que l'OAP et le SCAD, ainsi que de toute autre entité vouée à la conciliation, ou de leurs remplaçants;
- (m) «Société» s'entend du Service de conciliation des assurances de personnes du Canada/Canadian Life and Health Insurance OmbudService exerçant ses activités sous le nom d'Ombudsman des assurances de personnes (« OAP »)/OmbudService for Life and Health Insurance (« OLHI ») prorogé en Société sans capital-actions en vertu de la Loi aux termes des statuts;
- (n) «Statuts» s'entend des statuts de prorogation de la Société en date du 9 décembre 2013, modifiés de temps à autre et complétés par des statuts de modification.

INTERPRÉTATION

2. Dans les présents règlements et tous les autres règlements adoptés à l'avenir, sauf si le contexte exige le contraire, le singulier ou le masculin comprend le pluriel ou le féminin, selon le cas et vice-versa, et les références à des personnes comprennent des particuliers, des entreprises et des sociétés. La division des présents règlements en articles et en paragraphes ainsi que l'insertion de titres a été faite uniquement pour des raisons de commodité liées aux renvois et n'affecte aucunement l'interprétation des présentes.

SCEAU DE LA SOCIÉTÉ

3. La Société peut avoir un sceau par voie de résolution du conseil d'administration de temps à autre. Si un sceau de la Société reçoit l'approbation du conseil d'administration, le secrétaire de la Société sera le gardien du sceau de la Société.

EXERCICE

4. Sauf si le conseil d'administration ordonne le contraire, la date de clôture de l'exercice de la Société est le 31 mars.

SIÈGE SOCIAL

5. Le siège social de la Société se situe dans la ville de Montréal, au Québec, et la Société peut avoir d'autres bureaux au Canada si le conseil d'administration le juge approprié.

CONDITIONS D'ADHÉSION

6. Sous réserve des statuts, il y aura une catégorie de membres dans la Société. L'adhésion à la Société sera accessible uniquement aux personnes intéressées à œuvrer utilement à la réalisation des objectifs de la Société et qui ont fait une demande d'adhésion à la Société, laquelle a été attribuée par résolution du conseil d'administration ou d'une tout autre manière établie par le conseil d'administration. Peuvent adhérer à la Société :
 - (a) les membres de l'ACCAP tel que cette dernière est composée en tout temps, à moins que le secrétaire ne soit avisé par écrit qu'un membre de l'ACCAP ne souhaite pas adhérer à la Société;
 - (b) toute autre entreprise de services financiers exerçant des activités au Canada et dont la demande d'adhésion a été acceptée par le conseil d'administration de la Société;
 - (c) les administrateurs indépendants et les administrateurs sectoriels de la Société.
7. Les droits ou cotisations d'affiliation des membres individuels sont déterminés par le conseil d'administration et même si tous les membres appartiennent à la même catégorie, les droits ou cotisations d'affiliation peuvent varier d'un membre à un autre. Les membres sont avisés par écrit des droits ou cotisations d'affiliation qu'ils doivent verser en tout temps avant la date de renouvellement, et si un membre, quel qu'il soit, ne paie pas ses droits ou cotisations d'affiliation dans deux mois civils de la date de renouvellement, un tel membre aura manqué à ses engagements et la Société se donne le droit de résilier l'adhésion d'un tel membre. Aucuns droits d'affiliation ou autres droits analogues ne sont levés par la Société relativement aux membres qui sont des administrateurs.
8. Une adhésion à la Société est suspendue, lorsque:
 - (a) dans le cas d'un administrateur, il cesse d'occuper le poste d'administrateur;

- (b) le membre décède, ou, dans le cas d'un membre qui est une société, la personne morale est dissoute;
- (c) le membre omet de mettre à jour ses qualifications pour le type d'adhésion décrite à l'article 6;
- (d) le membre démissionne en signifiant sa démission par écrit au secrétaire du conseil d'administration, dans quel cas la démission prendra effet à la date précisée dans la lettre de démission;
- (e) l'adhésion du membre est révoquée d'une autre façon conformément aux statuts et règlements administratifs;
- (f) la durée d'adhésion d'un membre prend fin; ou
- (g) la société est liquidée ou dissoute sous le régime de la Loi.

Sous réserve des statuts, dès la résiliation d'adhésion, les droits du membre, y compris tout droit des actifs de la Société, cessent automatiquement d'exister. En dépit de cela, un membre qui n'est pas un administrateur ne peut se retirer de la Société que le dernier jour de l'exercice financier de celle-ci, à condition : i) d'avoir signifié par écrit son intention de se retirer de la Société au moins six mois avant la date de retrait envisagée et ii) d'avoir acquitté en entier les droits d'affiliation payables par lui.

ASSEMBLÉES DES MEMBRES

9. L'assemblée annuelle ou toute assemblée générale extraordinaire des membres a lieu au siège social de la Société ou à tout autre endroit au Canada déterminé par le conseil d'administration et à la date fixée par celui-ci.
10. Une assemblée annuelle des membres de la Société est tenue au moins une fois chaque année civile, et au plus quinze (15) mois après la tenue de la dernière assemblée annuelle. À chaque assemblée annuelle, en plus de toutes les autres questions pouvant faire l'objet de délibérations :
 - (a) les états financiers vérifiés, le rapport des administrateurs et le rapport des vérificateurs sont présentés aux membres;
 - (b) les administrateurs sont nommés conformément à l'article 32;
 - (c) les vérificateurs sont nommés pour l'année suivante, et leur rémunération est fixée, ou le conseil d'administration est autorisé à fixer cette rémunération.

11. Le conseil d'administration ou le président a le pouvoir, en tout temps, de convoquer une assemblée des membres de la Société. De plus, le conseil d'administration convoque une assemblée générale extraordinaire des membres à la demande écrite de membres représentant au moins 25 p. 100 des droits de vote.
12. Un quorum est constitué de 20 p. 100 des membres. Aucune question ne fait l'objet de délibérations lors d'une assemblée des membres à moins qu'il y ait quorum dès le début et tout au long de l'assemblée.
13. Les seules personnes autorisées à assister à une assemblée de membres sont celles ayant le droit de voter durant l'assemblée, les administrateurs et l'expert-comptable de la Société et d'autres personnes dont la présence à l'assemblée est autorisée ou requise en vertu de toute disposition de la Loi ou des statuts ou des règlements administratifs de la Société. Toute autre personne peut être admise, uniquement sur invitation du président de l'assemblée ou par résolution des membres.
14. Un avis de convocation écrit est remis à chaque membre quatorze (14) jours avant toute assemblée annuelle ou toute assemblée générale extraordinaire des membres si l'avis est envoyé par la poste. Cet avis peut également être transmis par un moyen électronique comme le courriel, à condition qu'un relevé confirmant l'envoi soit produit. Un avis est remis à chaque membre inscrit au registre des membres à la fermeture des bureaux à la date de référence de l'avis, ou si aucune date de référence n'est fixée, à la fermeture des bureaux le jour précédant celui où l'avis est remis. Un avis concernant une assemblée où des questions particulières feront l'objet de délibérations devrait contenir suffisamment d'information pour permettre à chaque membre de former un jugement éclairé sur la décision à prendre. Le vérificateur de la Société est autorisé à recevoir tous les avis et autres communications relativement aux assemblées des membres que tout membre a le droit de recevoir. La déclaration solennelle du secrétaire ou du président selon laquelle l'avis a été remis conformément aux présents règlements représente une preuve suffisante et concluante de la transmission de cet avis.
15. Une assemblée des membres peut être tenue à tout moment et à tout endroit sans avis de convocation si tous les membres ayant le droit de voter à cette assemblée sont présents, ou s'ils ne sont pas présents renoncent, soit avant ou après l'assemblée, à l'avis de convocation ou autrement consentent à ce que cette assemblée ait lieu, et à cette assemblée toute question peut faire l'objet de délibérations par la Société comme à une assemblée des membres.
16. Si tous les membres de la Société y consentent, de façon générale ou dans le cas d'une assemblée en particulier, un membre peut participer à toute assemblée annuelle ou assemblée générale extraordinaire ou à toute reprise d'une assemblée

ajournée des membres par téléconférence, ce qui permet à toutes les personnes participant à l'assemblée de s'entendre et de communiquer entre elles, et un membre qui participe à une assemblée en utilisant un moyen de communication de ce genre est réputé présent à l'assemblée. Tout consentement est valide peu importe s'il a été donné avant ou après l'assemblée à laquelle il se rapporte et peut être donné dans le cadre de toutes les assemblées des membres. Le quorum est établi et les votes sont consignés par identification vocale ou visuelle de chaque membre lors de l'appel nominal des membres participant à l'assemblée.

17. Les membres peuvent se réunir par tout autre moyen électronique permettant à tous les membres de communiquer de façon adéquate entre eux, pourvu que le conseil d'administration ait adopté une résolution traitant du déroulement de l'assemblée, y compris de la façon dont les questions de sécurité devraient être traitées, de la procédure pour établir le quorum et de l'enregistrement des votes. Tous les membres doivent avoir égalité d'accès aux moyens de communication précis devant être utilisés, et chaque membre doit consentir à l'avance à assister à l'assemblée en utilisant l'un des moyens de communication précis proposés pour l'assemblée.
18. Toute assemblée des membres peut être ajournée et reprise, au besoin et à n'importe quel moment, et les questions peuvent faire l'objet de délibérations au moment de la reprise de cette assemblée comme elles auraient pu faire l'objet de délibérations à l'assemblée initiale dont découle la reprise. Aucun avis n'est requis concernant cette reprise d'assemblée. Celle-ci peut avoir lieu nonobstant l'absence du quorum.
19. Aucune erreur ni aucune omission au moment de la transmission d'un avis de convocation à une assemblée annuelle, à une assemblée générale extraordinaire ou à la reprise d'une assemblée ajournée des membres de la Société n'invalidera cette assemblée ni n'annulera toutes procédures entamées à celle-ci, et un membre peut en tout temps renoncer à l'avis de convocation de l'une ou l'autre de ces assemblées et peut ratifier, approuver et confirmer l'une ou la totalité des procédures entamées à cette assemblée. Aux fins de l'envoi de l'avis de convocation à toute assemblée ou autrement, à un membre, à un administrateur ou à un dirigeant, la dernière adresse du membre, de l'administrateur ou du dirigeant inscrite dans les livres de la Société est utilisée.
20. Une résolution par écrit signée par tous les membres ayant le droit de voter sur cette résolution à une assemblée des membres est aussi valide que si elle avait été adoptée lors d'une assemblée des membres, pourvu que les questions dont la Loi exige qu'elles soient débattues lors d'une assemblée soient exclues de cette disposition.

VOTE DES MEMBRES

21. À toute assemblée des membres, chaque question est déterminée par la majorité des voix des membres dûment exprimées à l'égard de la question, sauf si la Loi, les statuts, les règlements ou autrement la législation exigent le contraire.
22. À moins que la Loi ou les règlements ne le stipulent autrement, chaque membre de la Société présent en personne a droit, à toutes les assemblées des membres, à une (1) voix sur chaque question.
23. Lors d'une assemblée des membres, tout vote doit être pris à mains levées à moins que :
 - (a) avant le vote à mains levées, une majorité des membres présents décident de voter sur la question par scrutin secret, auquel cas le président de l'assemblée distribue et recueille les bulletins à cet effet et le résultat du scrutin secret constitue la décision des membres sur ladite question;
 - (b) à la suite d'un vote à mains levées, le président de l'assemblée ou tout membre exige ou demande un scrutin à l'égard de la question, auquel cas les procédures invoquées ci-après doivent être suivies.
24. Chaque fois qu'un vote par scrutin secret ou à mains levées est pris concernant une question (à moins que dans ce dernier cas un scrutin à cet égard soit effectivement exigé ou demandé), une déclaration du président de l'assemblée selon laquelle le vote sur la question a été pris ou qu'il a été pris par une majorité en particulier ou qu'il n'a pas été pris, et une inscription à cet effet dans le procès-verbal de l'assemblée, représentent une preuve *prima facie* du fait sans preuve du nombre ou de la proportion des votes enregistrés pour ou contre toute résolution ou autres procédures à l'égard de ladite question, et le résultat du vote ainsi pris constitue la décision des membres concernant ladite question.
25. Si un scrutin est exigé ou demandé, il est effectué de la façon dont le président de l'assemblée l'a décidé. Une demande de scrutin peut être retirée en tout temps avant la tenue de ce dernier. Le résultat du scrutin constitue la décision des membres concernant ladite question.
26. Dans le cas d'une égalité de voix à l'occasion d'un vote des membres à toute assemblée de ceux-ci, soit par scrutin ou à mains levées, le président de l'assemblée a une seconde voix ou un vote prépondérant.
27. Aux termes du paragraphe 171(1) (Vote des membres absents) de la Loi, un membre qui a le droit de voter lors d'une assemblée des membres peut voter en envoyant son bulletin par courrier si la Société a un système qui :

- (a) permet de recueillir les votes de manière à ce qu'ils soient vérifiés subséquemment; et
- (b) permet que les votes comptés soient présentés à la Société sans qu'il soit possible pour celle-ci d'identifier la manière selon laquelle chaque membre a voté.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

28. Pourvu que le nombre d'administrateurs indépendants soit en tout temps supérieur de un (1) au nombre des administrateurs sectoriels sous réserve de toute vacance à court terme existant parmi les postes d'administrateurs prévus pour les administrateurs indépendants, les biens et les activités de la Société sont gérés par un conseil d'administration formé d'au moins cinq (5) et d'au plus onze (11) administrateurs, parmi lesquels :
- (a) au moins deux (2) et au plus quatre (4) administrateurs sont des administrateurs sectoriels nommés par le Conseil d'administration de l'ACCAP.
 - (b) les administrateurs indépendants sont nommés par le Comité des administrateurs indépendants et leur nombre total sera au moins un (1) administrateur indépendant de plus que le nombre total des administrateurs sectoriels et au plus sept (7) personnes qui respectent les critères d'admissibilité décrits à l'article 30; et
 - (c) tous les administrateurs sont des particuliers âgés de 18 ans et plus habilités, en vertu de la loi, à contracter. Quiconque déclare faillite, suspend le paiement de ses obligations ou prend des dispositions avec ses créanciers ne peut être administrateur.
29. Le conseil d'administration détermine le nombre d'administrateurs sectoriels et d'administrateurs indépendants devant être nommés à toute assemblée annuelle des membres comme étant le nombre fixé par le conseil d'administration avant l'assemblée annuelle, mais aucune résolution du conseil d'administration par laquelle le nombre d'administrateurs est réduit n'abrège la durée du mandat d'un administrateur actuel.
30. (a) Individuellement, aucun administrateur indépendant ne peut être, soit :
- (i) un administrateur, dirigeant ou employé actuel de tout fournisseur de services financiers;

- (ii) au cours des trois (3) années précédant sa nomination à titre d'administrateur indépendant, un administrateur, dirigeant ou employé d'un fournisseur de services financiers;
 - (iii) un administrateur, dirigeant ou employé actuel d'une compagnie d'assurances ou d'un fournisseur de services financiers ou, au cours des trois (3) années précédant sa nomination à titre d'administrateur indépendant, un administrateur, dirigeant ou employé d'une compagnie d'assurances ou d'un fournisseur de services financiers;
 - (iv) un employé actuel d'un gouvernement fédéral, provincial, territorial ou municipal, ou d'un organisme d'État de l'un de ces gouvernements;
 - (v) un membre actuel du Sénat du Canada, du Parlement ou d'une assemblée législative provinciale ou territoriale;
 - (vi) un particulier qui fournit des produits ou des services à un fournisseur de services financiers qui est membre de la Société et qui reçoit une rémunération directe de ce fournisseur; ou
 - (vii) une personne ayant un intérêt substantiel, tel que ce terme est défini par la législation régissant les institutions financières fédérales, dans une catégorie d'actions d'un fournisseur de services financiers membre de la Société;
- (b) Collectivement, les administrateurs indépendants représentent une variété d'expériences et d'intérêts; il s'agit notamment :
- (i) de personnes connues et respectées à l'échelle régionale et nationale, soit pour ce qu'elles sont ou en raison d'une nomination ou d'un poste occupé;
 - (ii) de personnes ayant des antécédents importants dans le domaine des affaires publiques et de la consommation;
 - (iii) de personnes représentatives de la population canadienne, y compris de la proportion hommes-femmes, des groupes linguistiques, des minorités et des diverses régions; et
- (c) compte tenu des critères des paragraphes a) et b), et selon une norme qu'appliquerait une personne raisonnable, un administrateur indépendant ne doit pas, à cause de son expérience et de ses relations actuelles ou antérieures, être perçu comme ayant un préjugé favorable ou défavorable envers les fournisseurs de services financiers.

31. Les pouvoirs des administrateurs peuvent être exercés par voie de résolution adoptée à une réunion du conseil d'administration où il y a quorum. La présence d'une majorité des administrateurs en poste – pourvu qu'au moins deux (2) administrateurs indépendants et un (1) administrateur sectoriel soient présents et que cette majorité correspond à un nombre total d'administrateurs indépendants supérieur au nombre total d'administrateurs sectoriels présents à la réunion – est nécessaire pour former le quorum requis pour délibérer de questions aux réunions du conseil d'administration. Aucune question ne fait l'objet de délibérations à une réunion du conseil d'administration sans qu'il y ait quorum dès le début et tout au long de la réunion.
32. Les administrateurs sectoriels et les administrateurs indépendants de la Société sont nommés à l'assemblée annuelle de cette dernière et occupent le poste jusqu'à l'assemblée annuelle suivante. À ce moment, les administrateurs se retirent mais peuvent poser de nouveau leur candidature au poste d'administrateur pour se faire réélire au conseil d'administration. Les administrateurs indépendants sont désignés par le comité des administrateurs indépendants aux termes de l'article 54. Les administrateurs sectoriels sont désignés suivant les instructions fournies par le Conseil d'administration de l'ACCAP, conformément au paragraphe 28 (a).
33. Un poste d'administrateur est automatiquement libéré :
- (a) si un administrateur remet sa démission par écrit au secrétaire de la Société;
 - (b) si un administrateur a été jugé faible d'esprit par un tribunal;
 - (c) si un administrateur déclare faillite, suspend le paiement de ses obligations ou prend des dispositions avec ses créanciers;
 - (d) au décès d'un administrateur;
 - (e) dans le cas d'un administrateur indépendant, lorsque le conseil d'administration décide par voie de résolution des deux tiers (2/3) des administrateurs présents à une assemblée qu'il ne satisfait plus aux critères d'admissibilité décrits à l'article 30;
 - (f) dans le cas d'un administrateur sectoriel, au moment de la transmission au secrétaire d'un avis écrit de l'ACCAP annonçant la cessation de la participation.
34. Si un poste se libère pour l'une des raisons décrites à l'article 33, une personne peut être nommée pour occuper ce poste pour le reste de la durée du mandat, soit par :

- (a) le Conseil d'administration de l'ACCAP, si cette entité a nommé l'administrateur au poste à pourvoir;
 - (b) tous les administrateurs encore en poste présents à la réunion du conseil d'administration, cette personne étant choisie parmi les candidats proposés par le comité des administrateurs indépendants si l'administrateur sortant était un administrateur indépendant.
35. Un poste d'administrateur est automatiquement libéré si un administrateur est démis de sa charge pour un motif autre que ceux décrits à l'article 33 lors d'une assemblée générale extraordinaire des membres par voie de résolution adoptée par au moins deux tiers (2/3) des membres présents à la réunion. Si un poste se libère, une personne est nommée afin de pourvoir le poste pour le reste du mandat de l'administrateur dont le poste est à pourvoir conformément à la procédure de nomination d'un administrateur à un poste vacant décrite à l'article 34.

RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

36. Les réunions du conseil d'administration peuvent être tenues à n'importe quel moment et n'importe quel endroit déterminés par les administrateurs ou le président, pourvu qu'un avis précédant de cinq (5) jours ouvrables la réunion en cause soit transmis par moyen de communication électronique, comme le courriel, ou tout moyen autre que la poste, à chaque administrateur, et à condition qu'un relevé confirmant l'envoi soit produit. Si l'avis est transmis par la poste, il doit être envoyé au moins quatorze (14) jours avant la réunion. Au moins trois (3) réunions du conseil d'administration ont lieu au cours de chaque exercice financier. Aucune erreur ni aucune omission lors de la transmission d'un avis de convocation à une réunion du conseil d'administration ou à la reprise d'une réunion ajournée du conseil d'administration n'invalide cette réunion ni n'annule toutes procédures entamées au cours de celle-ci, et un administrateur peut, en tout temps, renoncer à l'avis de convocation à ces réunions et peut ratifier, approuver et confirmer certaines ou la totalité des procédures entamées.
37. Une réunion du conseil d'administration peut être tenue à n'importe quel moment et à n'importe quel endroit sans avis de convocation si tous les administrateurs qui sont présents, ou si ceux qui ne sont pas présents renoncent, soit avant ou après la réunion, à l'avis de convocation ou autrement consentent à ce que la réunion soit tenue, et à cette réunion toute question normalement traitée par le conseil d'administration peut faire l'objet de délibérations, pourvu qu'il y ait quorum.
38. Une réunion du conseil d'administration peut être ajournée et reprise, au besoin et à n'importe quel moment, et des questions peuvent faire l'objet de délibérations au moment de la reprise de cette réunion comme elles auraient pu le faire lors de la réunion initiale qui a été ajournée, et la reprise peut avoir lieu à condition qu'il y

ait quorum. Un avis de reprise d'une réunion du conseil d'administration n'est pas requis si l'heure et l'endroit de la reprise ont été annoncés à la réunion initiale.

39. Sous réserve de la Loi, des statuts et des règlements, toute question soulevée au cours d'une réunion du conseil d'administration est décidée par une majorité de voix. Chaque administrateur a droit à une (1) voix. Au cours d'une telle réunion, tous les votes sont pris à mains levées de la manière habituelle pour exprimer l'accord ou le désaccord. Chaque fois qu'un vote à mains levées est pris à l'égard d'une question, une déclaration du président de la réunion selon laquelle il y a eu résolution et une inscription à cet effet dans le procès-verbal sont admissibles comme preuve *prima facie* du fait sans preuve du nombre ou de la proportion des votes enregistrés pour ou contre cette résolution, et le résultat du vote ainsi pris constitue la décision du conseil d'administration concernant ladite question. Le vote par procuration est interdit.
40. Dans le cas d'une égalité de voix à l'occasion d'un vote à toute réunion du conseil d'administration, le président de la réunion a une seconde voix ou un vote prépondérant.
41. Si tous les administrateurs de la Société y consentent de façon générale ou dans le cadre d'une réunion en particulier, un administrateur peut participer à une réunion du conseil d'administration ou d'un comité du conseil d'administration par des moyens de communication, comme la téléconférence, qui permettent à tous les participants à la réunion de s'entendre ou de communiquer entre eux, et un administrateur qui participe à une réunion en utilisant un moyen de communication de ce genre est réputé présent à la réunion. Le quorum est établi et les votes sont enregistrés par identification vocale ou télévisuelle de chaque administrateur par l'appel des administrateurs participants à la réunion.
42. Le conseil d'administration peut se réunir par tout autre moyen de communication électronique permettant à tous les administrateurs de communiquer de façon adéquate entre eux, pourvu que le conseil d'administration ait adopté une résolution traitant du déroulement de la réunion, y compris de la façon dont les questions de sécurité devraient être traitées, de la procédure pour établir le quorum et de l'enregistrement des votes. Tous les administrateurs doivent avoir égalité d'accès aux moyens de communication précis devant être utilisés, et chaque administrateur doit consentir à l'avance à assister à la réunion en utilisant l'un des moyens de communication proposés pour la réunion.
43. Un administrateur sortant demeure en poste jusqu'à la fin ou l'ajournement de la réunion au cours de laquelle sa démission est acceptée et son remplaçant nommé.
44. Le conseil d'administration peut, de temps à autre, nommer des mandataires et embaucher des employés s'il le juge nécessaire et ces personnes ont les

pouvoirs et exercent les fonctions prévues par le conseil d'administration au moment de leur nomination.

45. Les administrateurs reçoivent la rémunération qui est fixée de temps à autre par voie de résolution des membres à toute assemblée annuelle ou assemblée générale extraordinaire de ceux-ci.
46. Il incombe à chaque administrateur de la Société qui, de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, est partie à un contrat ou à un arrangement avec la Société, ou à un contrat ou à un arrangement proposé avec celle-ci, de déclarer son intérêt et de s'abstenir de voter à cet égard, conformément à la Loi.

POUVOIRS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

47. Le conseil d'administration peut gérer dans tous leurs aspects les activités de la Société. Le conseil d'administration peut passer ou faire en sorte que soit passé pour la Société, en son nom, tout type de contrat que la Société peut conclure légalement et exercer de façon générale tous les autres pouvoirs et agir en toutes choses comme la Société y est autorisée en vertu de sa charte ou autrement, sauf stipulation contraire des présentes.
48. Le conseil d'administration :
 - (a) nomme les dirigeants de la Société conformément aux articles 59 à 63 des présentes;
 - (b) fournit aux dirigeants une orientation générale quant à la façon de remplir leurs fonctions;
 - (c) approuve un budget et un plan de fonctionnement pour la Société et les met à jour au moins une fois par année;
 - (d) examine les états financiers de la Société;
 - (e) fait en sorte que la Société adopte des politiques et des procédures en matière de traitement des demandes et des plaintes de consommateurs qui respectent les normes applicables aux Services de conciliation indépendants et que ces politiques et procédures soient appliquées conformément à ces normes;
 - (f) fait en sorte que la conformité de la Société aux normes applicables aux Services de conciliation indépendants soit vérifiée périodiquement par un tiers;

- (g) autorise la Société à conclure au besoin un accord de financement avec l'ACCAP pour répartir les coûts de la Société entre les membres de celle-ci, conformément aux dispositions de l'accord de financement;
- (h) s'assure qu'un mécanisme ou un accord de financement adéquat de la Société soit toujours en place.

49. Ni le conseil d'administration ni l'administrateur ne :

- (a) traitent les appels des recommandations faites par la Société ou par ses membres aux consommateurs de services financiers;
- (b) cherchent à connaître l'identité d'un consommateur de services financiers qui a fait une demande ou déposé une plainte auprès de la Société;
- (c) cherchent à obtenir de l'information ou des documents portant sur une demande ou une plainte présentée à la Société;
- (d) formulent des observations quant à une demande ou une plainte présentée à la Société;
- (e) donnent suite à de l'information reçue, directement ou indirectement, qui révèle l'identité d'un consommateur de services financiers ou à de l'information ou des documents décrits aux paragraphes (b) et (c) du présent article.

Cependant, un dirigeant ou un employé peut informer un consommateur de services financiers des restrictions applicables au conseil d'administration décrites au paragraphe (b) du présent article.

50. Le conseil d'administration a le pouvoir d'autoriser les dépenses au nom de la Société et peut déléguer par voie de résolution à un ou plusieurs dirigeants de la Société le droit d'autoriser le paiement des dépenses courantes de la Société, de passer un contrat au nom de la Société dans le cours habituel et ordinaire des activités de cette dernière, d'embaucher des employés et des mandataires et de fixer une rémunération raisonnable pour tous les dirigeants, mandataires, employés et membres de comités.

51. Le conseil d'administration a le pouvoir de passer un contrat de fiducie avec une société de fiducie aux fins de la création d'un fonds en fiducie dont le capital et l'intérêt peuvent être affectés à la promotion des intérêts de la Société, conformément aux modalités que le conseil d'administration peut prévoir.

52. Le conseil d'administration voit à ce que tous les livres et registres de la Société exigés par les règlements de celle-ci ou par tout règlement ou toute loi applicable,

y compris, sans toutefois s'y limiter, les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration et des comités de la Société, soient tenus à jour, conservés convenablement et accessibles pour consultation à tous les membres et administrateurs.

53. Le conseil d'administration a le pouvoir de créer, de modifier et d'annuler toute politique ou toute règle sur des questions de procédure touchant la Société qui n'est pas traitée dans les règlements ou qui contrevient à la Loi. En vertu de la Loi, les politiques et les règles ne peuvent inclure aucune disposition sur l'une ou plusieurs des questions suivantes :
- (a) les conditions d'adhésion, y compris les sociétés de secours ou les sociétés devenant membres de la Société;
 - (b) le mode de tenue des assemblées, les dispositions sur le quorum, le droit de vote et l'adoption de règlements;
 - (c) le mode d'abrogation ou de modification des règlements;
 - (d) la nomination et la révocation des administrateurs, des fiduciaires, des membres des comités et des dirigeants ainsi que leurs pouvoirs et leur rémunération respectifs;
 - (e) la vérification des comptes et la nomination des vérificateurs;
 - (f) la procédure devant être suivie par un membre qui veut quitter la Société;
 - (g) la garde du sceau et l'attestation des documents émis par la Société.

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

54. Le conseil d'administration nomme un comité d'administrateurs indépendants composé de tous les administrateurs indépendants de la Société. Le président du conseil d'administration agit à titre de président du comité des administrateurs indépendants. Les responsabilités du comité des administrateurs indépendants comprennent, entre autres tâches confiées en tout temps par le conseil d'administration, l'examen de candidatures aux postes d'administrateurs indépendants à recommander aux membres.

Toute nomination au sein du comité des administrateurs indépendants est révocable en tout temps au gré du conseil d'administration, uniquement à la suite de l'adoption d'une résolution du conseil d'administration appuyée par une majorité correspondant aux deux tiers (2/3) des administrateurs indépendants restants.

55. Le conseil d'administration peut former le comité ou les comités ou un autre organe consultatif du conseil d'administration qu'il juge nécessaires, aux fins et avec les pouvoirs qu'il peut prévoir et dont les membres siègent au gré du conseil d'administration et peuvent être destitués en tout temps par résolution du conseil d'administration. La présence d'une majorité de membres du comité – pourvu que cette majorité corresponde à un nombre de membres du comité qui sont administrateurs indépendants supérieur au nombre de membres du comité qui sont administrateurs sectoriels présents à la réunion – est nécessaire pour former le quorum pour la délibération de questions aux réunions du comité. Aucune question ne fait l'objet de délibérations à une réunion d'un comité à moins qu'il y ait quorum dès le début et tout au long de la réunion. Les responsabilités de ces comités peuvent inclure, entre autres tâches désignées par le conseil d'administration :
- (a) l'examen du budget proposé de la Société avant son approbation par le conseil d'administration;
 - (b) l'examen annuel de la rémunération et des avantages des administrateurs, des dirigeants, des mandataires, des employés et des membres des comités avant l'approbation par le conseil d'administration du budget pour l'exercice financier suivant, et la présentation du compte rendu de cet examen au conseil d'administration;
 - (c) l'examen des candidatures pertinentes pour les postes de dirigeants à des fins de recommandation au conseil d'administration.

AUTRES COMITÉS

56. Le conseil d'administration ou le directeur général et ombudsman peut former le comité ou les comités de la Société jugés nécessaires pour exercer les fonctions, autres que celles des comités du conseil d'administration énoncées aux articles 54 et 55, que le conseil d'administration ou le directeur général et ombudsman peut déterminer. Chaque comité de la Société peut formuler ses propres règles de procédure sous réserve des règles ou directives que le conseil d'administration peut adopter à leur égard. Les comités peuvent se réunir pour délibérer de questions, et tenir et ajourner leurs réunions comme bon leur semble. Les questions soulevées lors d'une réunion d'un comité sont décidées à la majorité des voix. Le conseil d'administration peut fixer la rémunération à être versée, le cas échéant, aux membres d'un comité. La nomination des membres d'un comité est révocable en tout temps au gré de celui, du conseil d'administration ou du directrice générale et ombudsman, qui a formé le comité.

57. Tout comité de la Société auquel toute personne autre qu'un administrateur est officiellement habilitée aura uniquement un rôle consultatif auprès du conseil d'administration.

NORMES

58. Le vérificateur de la Société ou toute autre personne désignée par le conseil d'administration examine la conformité de la Société aux normes applicables aux services de conciliation indépendants du secteur de l'assurance, incluant un cadre de collaboration continue entre l'OAP, le SCAD et le CCRRA, et fait rapport de temps à autre à cet égard.

DIRIGEANTS

59. Les dirigeants de la Société sont le directeur général et ombudsman, le président, le secrétaire et tout autre dirigeant que le conseil d'administration peut déterminer par voie de résolution. À l'exception du président, du secrétaire et du directeur général et ombudsman, qui sont désignés par voie de résolution du conseil d'administration, les dirigeants sont nommés par le directeur général et ombudsman. Deux postes peuvent être occupés par la même personne, qui peut ne pas être un administrateur, sauf stipulation contraire des présentes.
60. Le directeur général et ombudsman est un particulier et n'est pas un administrateur de la Société. Il est nommé par voie de résolution du conseil d'administration et occupe le poste à titre inamovible moyennant une rémunération et pendant une durée fixée par le conseil d'administration. Celui-ci établit les critères d'admissibilité au poste de directeur général et ombudsman. Le directeur général et ombudsman peut être nommé à nouveau à l'expiration de son mandat et peut être démis de sa charge pour motif valable en tout temps par au moins deux tiers (2/3) des membres du conseil d'administration. Il a le droit d'assister à toutes les assemblées du conseil d'administration et des membres, mais non d'y voter.
61. Le président est choisi parmi les administrateurs indépendants et nommé par voie de résolution du conseil d'administration à la première réunion du conseil d'administration et par la suite après chaque assemblée annuelle des membres au cours de laquelle les administrateurs sont nommés.
62. Le secrétaire est nommé par voie de résolution du conseil d'administration à la première réunion du conseil d'administration et par la suite après chaque assemblée annuelle des membres au cours de laquelle les administrateurs sont nommés. Le secrétaire peut être démis de sa charge par voie de résolution du conseil d'administration en tout temps, avec ou sans motif valable.

63. Les dirigeants de la Société autres que le directeur général et ombudsman et les employés occupent leurs postes pendant un (1) an à partir de la date de leur nomination ou jusqu'à ce que leur remplaçant soit nommé.

FONCTIONS DES DIRIGEANTS

64. Le directeur général et ombudsman est responsable de la gestion générale et active de la Société. Ses fonctions et ses pouvoirs principaux sont déterminés en tout temps par le conseil d'administration. Le directeur général et ombudsman exécute toute autre fonction qui lui est confiée en tout temps par le conseil d'administration ou qui est accessoire à son poste.
65. Le président préside toutes les réunions des membres, du conseil d'administration et du comité des administrateurs indépendants. Il voit à ce que toutes les ordonnances et les résolutions du conseil d'administration soient mises en œuvre. En outre, le président a les pouvoirs et exécute les tâches qui lui sont confiés par voie de résolution du conseil d'administration ou qui sont accessoires à son poste.
66. Advenant l'absence ou l'incapacité du président, le conseil d'administration peut demander à un administrateur indépendant de présider toute assemblée des membres, du conseil d'administration ou du comité des administrateurs indépendants et d'exécuter les autres fonctions du président, s'il y a lieu.
67. Le conseil d'administration peut, par voie de résolution, donner au secrétaire le pouvoir de diriger les activités de la Société qui sont, de façon générale, sous la supervision des dirigeants. Le secrétaire assiste à toutes les assemblées et y agit à titre de secrétaire, et consigne tous les votes et les procès-verbaux dans les livres devant être conservés à cette fin. Le secrétaire remet ou fait en sorte que soit remis aux intéressés un avis de convocation à toutes les assemblées et réunions des membres, du conseil d'administration et des comités, et exécute les autres fonctions que lui confie le conseil d'administration ou le président qui le supervise. Le secrétaire a la garde du sceau de la Société et le délivre uniquement lorsqu'il y est autorisé par voie de résolution du conseil d'administration aux personnes nommées dans la résolution.
68. Les fonctions de tous les autres dirigeants de la Société sont celles décrites dans les modalités de leur embauche ou celles exigées par le conseil d'administration.

INDEMNISATION DES ADMINISTRATEURS ET AUTRES

69. Aucun administrateur ni aucun dirigeant ou anciens administrateurs ou dirigeants de la Société n'est responsable des actes, des encaissements, des négligences

ou des défauts de tout autre administrateur, dirigeant, ancien administrateur ou dirigeant ou employé, ou de toute participation à un encaissement ou tout autre acte par conformité, ou de toute perte, tout dommage ou tous frais subis ou engagés par la Société en raison de l'insuffisance ou de la déficience du titre de toute propriété acquise par ordre du conseil d'administration pour la Société ou en son nom, ou en raison de l'insuffisance ou de la déficience de tout titre dans lequel ou par rapport auquel les fonds de la Société sont investis, ou pour toute perte ou tout dommage découlant d'une faillite, d'une insolvabilité ou d'un acte délictueux d'une personne, d'une entreprise ou d'une société auprès de laquelle les fonds, les titres ou les effets de la Société sont consignés ou déposés, ou pour toute perte occasionnée par une erreur de jugement ou une omission de la part d'un administrateur ou d'un dirigeant ou d'un ancien administrateur ou dirigeant, ou pour toute autre perte, dommage ou quelque malheur qui peut survenir dans le cours de l'exécution des fonctions de l'administrateur ou du dirigeant ou d'un ancien administrateur ou dirigeant ou conséquemment, à moins que ces événements soient occasionnés par la propre négligence ou la faute délibérée de l'administrateur ou du dirigeant ou de l'ancien administrateur ou dirigeant.

70. Chaque administrateur et chaque dirigeant ou ancien administrateur ou dirigeant de la Société ainsi que ses héritiers, exécuteurs, administrateurs et sa succession, respectivement, sont au besoin et en tout temps dégagés et indemnisés à même les fonds de la Société :
- (a) de tous frais, de toutes charges et de toutes dépenses de toute nature subis ou engagés relativement à une action, une poursuite ou une procédure qui est présentée, entamée ou maintenue contre lui, pour ou à l'égard d'une action, d'un acte, d'une question ou autre qu'il a fait ou permis relativement à l'exécution des fonctions liées à son poste;
 - (b) de tous autres frais, charges et dépenses qu'il subit ou engage, dans le cours des activités ou relativement aux activités de la Société, sauf si ces frais, charges ou dépenses sont occasionnés par sa propre négligence ou sa faute délibérée.
71. Les dépenses engagées relativement à la défense d'une action au civil ou d'une poursuite ou procédure criminelle peuvent être acquittées par la Société avant la disposition finale de l'action, de la poursuite ou de la procédure tel qu'autorisé par le conseil d'administration dans le cas précis, sur réception d'un engagement pris par l'administrateur, le dirigeant, l'ancien administrateur ou dirigeant, l'employé ou le mandataire ou en son nom, prévoyant le remboursement du montant en cause, à moins qu'il soit ultimement déterminé que l'intéressé a le droit d'être indemnisé par la Société.

72. L'indemnisation stipulée aux présentes n'est pas réputée exclusive de tous autres droits dont peut jouir une personne cherchant à être indemnisée aux termes des statuts, du présent règlement ou de toute entente, de tout vote des membres ou des administrateurs neutres ou autrement, et elle s'applique à la personne agissant à titre officiel et à un autre titre tout en occupant un poste dans la Société, et elle se poursuit à l'égard d'une personne ayant cessé d'être administrateur, dirigeant, employé ou mandataire, et s'applique au profit des héritiers, des exécuteurs et des administrateurs de cette personne.
73. Le conseil d'administration peut autoriser l'achat, à même les fonds de la Société, de l'assurance des administrateurs et des dirigeants ou de toute autre assurance jugée nécessaire ou utile.

SIGNATURE DE DOCUMENTS

74. Les personnes suivantes sont les seules personnes autorisées à signer un document au nom de la Société, autres que celles qui le font dans le cours normal des activités de la Société, soit :
- (a) un (1) administrateur ou dirigeant de la Société, pourvu qu'aucun particulier ne signe, ne reconnaisse ni ne vérifie un document dans le cadre de plus d'une fonction;
 - (b) un particulier ou des particuliers nommés par voie de résolution du conseil d'administration pour signer un document en particulier ou ce type de document ou, de façon générale, au nom de la Société.

Tout document ainsi signé peut, même si cela n'est pas nécessaire, porter le sceau de la Société.

75. Les signatures de personnes autorisées à signer au nom de la Société peuvent, si le conseil d'administration l'a expressément autorisé par voie de résolution, être écrites, imprimées, tamponnées, gravées, imprimées par procédé lithographique ou autrement reproduites de façon mécanique. Tout document ainsi signé est aussi valide que s'il avait été signé manuellement, même si la personne qui a signé a cessé d'occuper le poste au moment de l'émission ou de la transmission du document signé, jusqu'à révocation par voie de résolution du conseil d'administration.
76. Les opérations bancaires de la Société sont effectuées avec les banques, les sociétés de fiducie ou autres institutions financières désignées par le conseil d'administration ou sous son autorité. Les activités bancaires ou toute partie de celles-ci sont effectuées aux termes d'ententes, de directives et de délégations de pouvoirs prévues ou autorisées en tout temps par le conseil d'administration.

VÉRIFICATEURS

77. À chaque assemblée annuelle, les membres nomment un (1) ou plusieurs vérificateurs pour occuper le poste jusqu'à la clôture de l'assemblée annuelle suivante et, si la nomination n'a pas lieu, le vérificateur en poste demeure en fonction jusqu'à ce qu'un remplaçant soit nommé. Les administrateurs peuvent pourvoir à un poste de vérificateur, mais si le poste demeure vacant, le vérificateur toujours en fonction, s'il en est, peut agir. Une personne autre qu'un vérificateur sortant ne peut être nommée à titre de vérificateur à cette assemblée à moins que les exigences de la Loi en ce qui concerne les avis aient été respectées.
78. Les responsabilités du vérificateur ou des vérificateurs sont les suivantes :
- (a) vérifier les états financiers de la Société;
 - (b) informer les membres à chaque assemblée générale annuelle que les états financiers reflètent fidèlement ou non la situation financière de la Société et du fait qu'ils sont ou non présentés selon les principes comptables généralement reconnus;
 - (c) s'acquitter de toute autre responsabilité désignée par le conseil d'administration.
79. Aucun administrateur, aucun dirigeant ni aucun employé de la Société, d'une société affiliée ou associée à cet administrateur, ce dirigeant ou cet employé ne peut être nommé à titre de vérificateur, à moins que les membres aient consenti de façon unanime à cette nomination.
80. La rémunération d'un vérificateur nommé par les membres est fixée par les membres ou par le conseil d'administration si celui-ci y est autorisé par les membres, et la rémunération d'un vérificateur nommé par le conseil d'administration est fixée par le conseil d'administration.
81. La Société peut, au lieu d'expédier aux membres des exemplaires des états financiers annuels et autres documents visés au paragraphe 172(1) (États financiers annuels) de la Loi, envoyer un avis à ses membres les informant que les états financiers annuels et les documents prévus au paragraphe 172(1) sont disponibles au siège social de la Société, et que tout membre peut, sur demande, obtenir un exemplaire gratuit au siège social ou par courrier affranchi.

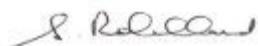
MODIFICATION DES RÈGLEMENTS

82. Sous réserve des statuts, le conseil d'administration peut par voie de résolution, prendre, modifier ou abroger tout règlement administratif qui régit les activités ou les affaires internes de la Société. Pareils règlement administratif, modification ou abrogation sont applicables à compter de la date où la résolution est adoptée par le conseil d'administration jusqu'à la prochaine assemblée des membres où elle sera confirmée, rejetée ou modifiée par les membres par voie de résolution ordinaire. Si le règlement administratif, la modification ou l'abrogation est confirmé ou confirmé tel que modifié par les membres, il demeure applicable, tel que confirmé. Le règlement administratif, la modification ou l'abrogation cesse d'être en vigueur s'il n'est pas soumis aux membres lors de la prochaine assemblée des membres ou s'il est rejeté par les membres ou s'il est rejeté par les membres lors de l'assemblée.
1. L'article 82 ne s'applique pas à un règlement administratif qui exige une résolution extraordinaire des membres au titre du paragraphe 197(1) (Modification des statuts ou des règlements administratifs) de la Loi. Au titre du paragraphe 197(1) de la Loi, une résolution extraordinaire des membres est nécessaire si ces modifications affectent les droits et/ou conditions des membres décrits aux alinéas 197(1)(e), (h), (l) ou (m) de la Loi.

EN FOI DE QUOI, nous avons signé les présentes à Toronto (Ontario), le 16^e jour de septembre 2025.



Président du conseil d'administration : Dan Levert



Directrice générale et Ombudsman : Stéphanie Robillard