

Normes d'équité de l'OAP

- L'OAP émet des recommandations relativement aux plaintes sur la base de ce qui est équitable à la fois pour le consommateur et la compagnie d'assurances.
- L'OAP utilise des pratiques et des processus de traitement des plaintes qui sont à la fois équitables pour le consommateur et la compagnie d'assurances.
- L'OAP aborde le traitement des plaintes en tenant compte de pratiques commerciales équitables et d'attentes raisonnables du consommateur.
- L'OAP a des pratiques impartiales de traitement des plaintes exigeant que nous examinions toute l'information fournie à la fois par le consommateur et par la compagnie d'assurances.
- L'OAP vise à traiter des plaintes similaires de façon semblable. Toutefois, comme chaque plainte est unique, l'OAP n'est pas limité par toute recommandation antérieure.
- L'OAP a un processus de traitement des plaintes garantissant que ni le consommateur ni la compagnie d'assurances n'ont un accès privilégié au personnel de l'OAP lors de l'étude d'un cas.