

# Assurance de protection juridique du CDSPI

## Contrat d'assurance de protection juridique

---

Veillez lire cette police attentivement et en son entier afin de vous familiariser avec la couverture, les termes et les conditions. Ce document décrit également :



L'accès à l'assistance juridique téléphonique



Le processus de réclamation



La gestion des plaintes

Si vous avez des doutes concernant un aspect quelconque de ce document, veuillez contacter le CDPSI.

---

**ARAG Solutions Juridiques**

Tél. | 416.342.5400 ou 1.888.582.5586

Site Web | [ARAG.ca](http://ARAG.ca)



## Sommaire

ARAG Solutions juridiques – Entreprise.....	2
Assistance juridique téléphonique.....	3
Soumettre une réclamation .....	3
Définitions .....	4
Accord .....	6
Événements assurés.....	8
1. Litiges liés à l'emploi .....	8
2. Défense juridique.....	8
Exclusions générales.....	9
Dispositions du contrat.....	12
Dispositions légales .....	22
Gestion des plaints de clients.....	22
Notre Politique de confidentialité.....	25

## ARAG Solutions juridiques – Entreprise

### Contrat d'assurance de protection juridique du CDSPI

**ARAG Solutions Juridiques (ARAG)** agit à titre de gestionnaire et a l'autorité d'émettre le présent contrat au nom de **HDI Global Specialty SE (HDI)**.

***Ce contrat contient des clauses pouvant restreindre le montant payable.***

Il s'agit d'une police à risques désignés qui accorde une garantie uniquement pour les événements assurés énumérés au présent contrat.

Les mots et les expressions en caractères **gras** sont définis à la section Définitions.

## Assistance juridique téléphonique

**Nous vous** offrons l'accès à un service d'assistance juridique par téléphone par lequel **vous** pouvez recevoir en toute confidentialité des renseignements juridiques d'ordre général pour tout problème, afin de **vous** aider à déterminer vos droits et options en vertu de la législation de la province applicable et des lois fédérales du Canada.

Ce service **vous** est offert de 8 h à minuit, heure locale, sept jours par semaine. En cas de situations d'urgence, **vous** y avez accès vingt-quatre heures par jour, sept jours par semaine.

Les appels peuvent être enregistrés.



**Pour recevoir des renseignements juridiques d'ordre général sur n'importe quel sujet, veuillez téléphoner au :  
1.833.556.1705**

Les avocats de l'assistance juridique téléphonique n'effectuent pas de recherche se rapportant à un cas en particulier et n'examinent pas de documents.

Ils ne fournissent pas non plus d'information concernant tout litige avec **nous**, l'**assureur** ou le CDSPI. **Nous** déclinons toute responsabilité s'il advenait que **vous** ne puissiez accéder au service d'assistance juridique en raison de causes qui ne relèvent pas de **notre** contrôle.

## Soumettre une réclamation

Veillez communiquer avec **nous** le plus rapidement possible après la survenance d'un événement assuré et en aucun cas plus de 120 jours suivant la **date de survenance** de l'événement assuré.

***Veillez noter que l'assureur ne paiera pas les frais que vous avez engagés sans notre accord écrit préalable, même si nous acceptons la réclamation par la suite.***

**Vous** pouvez **nous** soumettre une réclamation en :

- appelant le numéro de téléphone de la ligne d'assistance juridique tant que **vous** êtes assuré au titre du présent contrat;
- envoyant un courriel à [claims@arag.ca](mailto:claims@arag.ca);
- l'expédiant par la poste à **notre** siège social à l'adresse inscrite sur ARAG.ca.

Veillez inclure **votre** numéro de compte du CDSPI que **vous** trouverez dans votre certificat d'assurance responsabilité civile (RC) professionnelle. **Nous vous** assisterons alors au sujet des prochaines étapes.



## Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent partout où ces mots ou expressions sont écrits en caractères gras dans le contrat.

### Assureur

HDI Global Specialty SE.

### Date de survenance

Pour toute réclamation aux termes de l'élément de garantie Audiences et enquêtes disciplinaires, la date de l'événement à l'origine de la réclamation. S'il y a plus d'un événement survenant à divers moments et ayant la même origine, la **date de survenance** est la date du premier de ces événements. L'événement assuré doit survenir durant la période au cours de laquelle l'**assureur** a consenti à offrir une garantie d'assurance à une **personne assurée**.

### Frais juridiques

Relativement aux événements assurés décrits dans le présent contrat :

1. tous les frais raisonnables et nécessaires engagés par le **représentant désigné**, y compris tous débours et dépenses supplémentaires, tels que les frais judiciaires, les honoraires d'experts, les rapports de police et les rapports médicaux;
2. les dépens alloués à la partie adverse par un tribunal au Canada dans des affaires civiles, si la **personne assurée** a reçu l'ordre de les payer ou si elle les paie avec **notre** consentement; et
3. le salaire ou traitement net de la **personne assurée** qui n'est pas par ailleurs payable ou recouvrable, pour les heures de travail qui sont consacrées à participer à toute procédure judiciaire, séance d'arbitrage ou de médiation, ou autre audience, à la demande du **représentant désigné**, jusqu'à un maximum de 500 \$ par **personne assurée** par jour et 10 000 \$ au total relativement à toutes les réclamations découlant d'une procédure devant une cour ou un tribunal ou lors d'une séance d'arbitrage, de médiation ou autre audience.

### Limites territoriales de la garantie

Canada

### Nous, nos et notre

ARAG Solutions Juridiques, autorisé par l'**assureur** à agir à titre de gestionnaire pour ce contrat.

### Personne assurée

Dentiste qui a demandé et obtenu une couverture statut actif en vertu du régime d'assurance RC professionnelle et qui est désigné comme titulaire du contrat aux Conditions particulières, à l'exclusion des membres de l'Association dentaire de la Colombie-Britannique.

## Définitions (suite)

### Perspectives raisonnables de succès

Pour les affaires civiles, l'expression **perspectives raisonnables de succès** signifie que **nous** croyons qu'il est plus probable qu'improbable qu'une **personne assurée** recouvre des pertes ou dommages (ou obtienne d'autres réparations judiciaires auxquelles **nous** avons consenti) ou présente une défense avec succès.

Pour les appels relatifs à tout événement assuré, l'expression **perspectives raisonnables de succès** signifie que l'appel présente plus de chances de succès que d'insuccès.

L'exigence des **perspectives raisonnables de succès** ne s'applique pas aux réclamations liées à des audiences disciplinaires ou à des audiences du comité d'aptitude professionnelle en première instance, mais s'applique à tout appel ultérieur des décisions rendues à l'issue de telles audiences.

### Représentant désigné

L'avocat, le comptable ou toute autre personne dûment qualifiée, nommé par **nous** pour le compte de la **personne assurée**, pour représenter une **personne assurée**.

### Vous, vos et votre

Les membres de leur association dentaire respective indiqués comme titulaires du contrat aux Conditions particulières.

## Accord

En contrepartie du paiement de la prime, et sous réserve des modalités, définitions, conditions, exclusions et restrictions qui figurent aux présentes et dans les Conditions particulières, l'**assureur** fournira une assurance couvrant les **frais juridiques** engagés en lien avec les éléments de couverture décrits dans le présent contrat, à condition que :

1. la **date de survenance** de l'événement assuré se situe à l'intérieur de la période au cours de laquelle l'**assureur** a consenti à offrir la garantie à une **personne assurée**;
2. l'événement assuré survienne à l'intérieur de l'**étendue territoriale** de la garantie et qu'il soit entendu que toutes procédures judiciaires seront administrées par un tribunal, une cour ou tout autre organisme réglementaire ou professionnel auquel **nous** donnons notre consentement, à l'intérieur de l'**étendue territoriale**;
3. les **frais juridiques** sont engagés après que **nous** ayons accepté la réclamation et sont limités à :
  - a. tous les frais raisonnables et nécessaires (y compris toute taxe de vente applicable) engagés par le **représentant désigné**, y compris tous débours et dépenses supplémentaires, tels que les frais judiciaires, les honoraires d'experts, les rapports de police et les rapports médicaux;
  - b. les dépens alloués à la partie adverse par un tribunal au Canada dans des affaires civiles, si la **personne assurée** a reçu l'ordre de les payer ou si elle les paie avec **notre** consentement; et
  - c. le salaire net ou la rémunération nette de la **personne assurée**, qui n'est pas par ailleurs exigible ou recouvrable, pendant la durée du congé nécessaire pour assister aux procédures judiciaires, aux audiences d'une cour ou d'un tribunal, aux séances d'arbitrage ou de médiation ou à toute autre audience à la demande du **représentant désigné**, pour un maximum de 500 \$ par **personne assurée** par jour, jusqu'à concurrence de 10 000 \$ pour toute réclamation résultant d'une procédure judiciaire, d'une audience d'une cour ou d'un tribunal, d'une séance d'arbitrage ou de médiation ou d'une autre audience;
  - d. Pour les affaires civiles et les appels relatifs à tout événement assuré, des **perspectives raisonnables de succès** existent pour la durée de la réclamation.

Sauf indication contraire, l'**assureur** ne paiera pas les **frais juridiques** engagés en lien avec l'exécution de jugements ou d'ordonnances définitives, ou d'ententes de règlement ou procès-verbaux de règlement, pouvant survenir lorsque vous défendez ou faites valoir **vos** droits juridiques associés à une réclamation acceptée en vertu du présent contrat.

Sauf indication contraire, l'**assureur** paiera les **frais juridiques** engagés pour interjeter appel ou défendre une décision en appel, pourvu que :

- l'affaire faisant l'objet de l'appel ait déjà été acceptée comme réclamation aux termes du présent contrat;
- la **personne assurée nous** fasse part, dans le laps de temps alloué pour interjeter appel, de sa volonté de faire appel d'une décision (dans un délai raisonnable pour permettre la production de tous les documents nécessaires pour faire appel);



## **Accord (suite)**

- **nous** convenions qu'il existe des **perspectives raisonnables de succès**.

Le présent contrat, ainsi que les Conditions particulières et tout avenant, y compris le formulaire de souscription et tous les renseignements que **vous** avez fournis, constituent le contrat d'assurance entre **vous** et l'**assureur**.

***Ce n'est pas une police d'assurance pour le remboursement des frais juridiques que vous avez déjà engagés.***

## **Entrée en vigueur et annulation du contrat d'assurance**

**Votre** garantie en vertu du présent contrat prend effet à la date indiquée dans les Conditions particulières qui vous ont été remises, à condition que le CDSPI ait reçu **votre** prime initiale au titre l'assurance RC professionnelle délivrée aux termes du contrat maître 8934500.

**Nous** pouvons résilier **votre** contrat pendant sa durée uniquement en cas d'annulation de **votre** assurance RC professionnelle pour non-paiement de la prime ou si **vous** ne remplissez plus les critères d'admissibilité, en **vous** donnant un préavis écrit d'au moins 15 jours par courrier recommandé ou remis en mains propres, dans tous les cas conformément aux dispositions légales du présent contrat.

## Événements assurés

### 1. Enquêtes et audiences disciplinaires\*

#### Ce qui est couvert

L'**assureur** paiera les **frais juridiques** d'une **personne assurée** en lien avec une enquête ou procédure réglementaire ou disciplinaire intentée à l'encontre de la **personne assurée** par l'organisme réglementaire ou l'ordre professionnel qui lui a délivré son permis ou son titre professionnel, à condition que l'enquête ou la procédure disciplinaire se rapporte aux activités exercées par la **personne assurée** en sa qualité professionnelle.

#### Ce qui n'est pas couvert

La première tranche de 1 000 \$ de **frais juridiques**. Ce montant est exigible si le litige ne peut être résolu par **nous** et nécessite l'intervention d'un **représentant désigné**. Ce montant doit être payé au **représentant désigné** dès que ses services sont retenus.

\**Comité d'enquête (panel of enquiry) au Manitoba.*

### 2. Audiences du comité d'aptitude professionnelle

#### Ce qui est couvert

L'**assureur** paiera les **frais juridiques** d'une **personne assurée** en lien avec une audience du comité d'aptitude professionnelle, ou toute audience provinciale équivalente, intentée contre cette **personne assurée** par l'organisme de réglementation ou l'ordre professionnel qui a délivré le permis ou le titre professionnel à cette **personne assurée**.

#### Ce qui n'est pas couvert

1. La première tranche de 1 000 \$ de **frais juridiques**. Ce montant est exigible si le litige ne peut être résolu par **nous** et nécessite l'intervention d'un **représentant désigné**. Ce montant doit être payé au **représentant désigné** dès que ses services sont retenus.
2. Toute réclamation lorsque la notification de la plainte visant la **personne assurée**, ou toute enquête en résultant, ayant mené à l'audience du comité d'aptitude professionnelle est survenue avant la date d'entrée en vigueur du contrat.

## Plafond de garantie aux termes du présent contrat

L'**assureur** paiera, jusqu'à concurrence du plafond de garantie indiqué aux Conditions particulières, les **frais juridiques** reliés à toutes réclamations résultant d'un ou de plusieurs événements survenant en même temps ou découlant d'une même source.

Sous réserve de ce qui précède, l'**assureur** paiera, dans l'ensemble, des **frais juridiques** ne dépassant pas le plafond de garantie indiqué aux Conditions particulières, relativement à toutes les réclamations qui surviennent dans cette période d'assurance et qui découlent de sources différentes.

## Exclusions générales

La présente garantie d'assurance ne s'applique pas à ce qui suit :

### 1. Événements non liés à votre entreprise

Tout événement qui n'est pas en lien avec les activités telles qu'indiquées aux Conditions particulières.

### 2. Acte intentionnel

Toute réclamation découlant d'un acte qui est commis de façon intentionnelle et dont les résultats sont sciemment voulus par une **personne assurée**.

### 3. Réclamation soumise tardivement

Une réclamation qui **nous** est soumise plus de 120 jours après la **date de survenance**.

### 4. Frais engagés sans notre consentement

Les **frais juridiques** engagés avant que **nous** ayons donné **notre** consentement écrit de les payer.

### 5. Action en justice à laquelle nous n'avons pas consenti

Une action en justice intentée par une **personne assurée** à laquelle **nous** n'avons ou le **représentant désigné** n'a pas consenti, de même que toute action en justice dans laquelle le comportement d'une **personne assurée** affecte **nos** droits ou la capacité du **représentant désigné** d'agir conformément au mandat qu'il a reçu.

### 6. Ententes relatives à des honoraires conditionnels

Tous **frais juridiques** découlant d'une entente relative à des honoraires conditionnels.

### 7. Litige avec tout organisme gouvernemental ou public

Tous les **frais juridiques** relatifs à une révision ou à un litige portant sur la légalité de toute décision ou action de tout organisme gouvernemental ou organisme quasi gouvernemental, ou toute autre autorité locale ou publique, autre que par rapport à une réclamation acceptée pour tout événement assuré en vertu du présent contrat.

## Exclusions générales (suite)

### 8. Action collective

Toute réclamation dans laquelle une **personne assurée** est partie à une action en justice intentée en vertu de la législation applicable aux actions collectives, ou dans laquelle une **personne assurée** a choisi de ne pas être partie à une action en justice intentée en vertu de la législation applicable aux actions collectives.

### 9. Dépens alloués à l'extérieur du Canada

Tous les **frais juridiques** alloués dans tout territoire à l'extérieur du Canada.

### 10. Dommages, amendes et pénalités

Les dommages, amendes, pénalités, indemnités ou ordonnances de dédommagement qu'un tribunal ou une autre autorité ordonne à la **personne assurée** de payer et tous dépens alloués dans des procédures de nature pénale ou criminelle.

### 11. Litige avec ARAG et l'assureur.

Tout litige avec **ARAG** ou l'**Assureur**, sous réserve de ce qui est prévu à l'article 10 des dispositions du présent contrat au sujet des **perspectives raisonnables de succès**.

### 12. Réclamation frauduleuse

Toute réclamation frauduleuse, volontairement exagérée ou malhonnête.

### 13. Réclamation présentée par une tierce partie aux termes du présent contrat

À part **nous**, seule une **personne assurée** peut entraîner la mise en œuvre de la garantie.

### 14. Risques en matière de nucléaire, de guerre, de terrorisme, de pollution ou de contamination

Toute réclamation causée par, occasionnée par ou découlant de l'une des causes suivantes :

- (a) une guerre, une invasion, un acte d'un ennemi étranger, des hostilités, une guerre civile, une rébellion, une révolution, une insurrection ou le pouvoir militaire;
- (b) pour énergie nucléaire soit souscrit auprès de l'Association canadienne d'assurance nucléaire (Nuclear Insurance Association of Canada) ou de tout autre groupe ou pool d'assureurs;
- (c) le terrorisme ou une décision d'une autorité gouvernementale prise dans le but de prévenir, de faire face à ou de mettre fin au terrorisme;
- (d) la pollution ou la contamination.

## **Exclusions générales (suite)**

### **15. Litige en matière de propriété intellectuelle**

Toute réclamation relative aux brevets, droits d'auteur, marques de commerce, noms commerciaux, modèles déposés, propriétés intellectuelles et ententes de confidentialité et de non-divulgaration.

### **16. Litige en matière d'ententes de représentation**

Toute réclamation relative aux droits découlant d'un contrat de franchisage ou d'une entente de représentation conclue par **vous**.

### **17. Diffamation**

Une réclamation relative à des commentaires écrits ou oraux qui portent atteinte à la réputation d'une **personne assurée**.

### **18. Litige relatif à la validité d'une loi**

Tout litige de nature constitutionnelle ou tout litige attaquant la validité d'une loi fédérale, provinciale ou tout règlement adopté par une autorité municipale ou décision d'une autorité municipale.

## Dispositions du contrat

### 1. Respect des modalités du contrat

La **personne assurée** doit :

- (a) se conformer à toutes les modalités du présent contrat;
- (b) **nous** aviser immédiatement de toute modification des circonstances pouvant affecter d'une manière appréciable **notre** évaluation du risque;
- (c) prendre des mesures raisonnables pour éviter et prévenir les réclamations;
- (d) prendre des mesures raisonnables pour éviter les dépens inutiles;
- (e) **nous** faire parvenir tout ce que **nous** demandons raisonnablement par écrit; et
- (f) **nous** soumettre les détails complets et factuels sur toute réclamation le plus rapidement possible et **nous** fournir tous renseignements qui **nous** sont raisonnablement nécessaires.

### 2. Déclaration d'un événement assuré

La personne assurée doit, dès qu'elle en a connaissance, **nous** déclarer tout événement de nature à mettre en jeu la garantie. Tout intéressé peut faire cette déclaration.

Le défaut de respecter l'obligation énoncée au paragraphe précédent entraîne la déchéance du droit de la **personne assurée** à la garantie d'assurance lorsque ce défaut **nous** a causé préjudice.

### 3. Conduite et contrôle des réclamations

- (a) S'il est nécessaire d'intenter des procédures judiciaires, un **représentant désigné** sera nommé par **nous** afin d'agir pour le compte de la **personne assurée** conformément à nos normes de nomination.
- (b) Dans les situations où **nous** avons conclu un accord avec plus d'un cabinet juridique pour un domaine du droit en particulier, la **personne assurée** peut choisir son **représentant désigné** parmi les cabinets en question.
- (c) La **personne assurée** doit collaborer avec **nous** et doit **nous** tenir au courant de la progression de la réclamation.
- (d) La **personne assurée** doit collaborer avec le **représentant désigné** et suivre ses recommandations autorisées par **nous**.
- (e) La **personne assurée** doit donner au **représentant désigné** toutes instructions que **nous** jugeons nécessaires.

## Dispositions du contrat (suite)

### 4. Consentement à l'accès à l'information

La **personne assurée** fournira, au début de la période où les services du **représentant désigné** sont retenus, une autorisation écrite permettant au **représentant désigné**, sur demande raisonnable faite par **nous**, de **nous** donner de même qu'aux réassureurs, actuaire ou vérificateurs, ou tout organisme de réglementation ou ses agents, dans la mesure requise par la loi, accès à toute correspondance, documents et registres en la possession ou sous le contrôle du représentant désigné et qui sont pertinents à la question. Ce consentement comprendra la permission de remettre tous ces documents ou copies de tous ces documents sur demande raisonnable faite par **nous**.

### 5. Offres de règlement d'une réclamation

- (a) La **personne assurée** doit **nous** avvertir dans l'éventualité où toute personne offre de régler une réclamation et ne doit pas négocier ni consentir à un règlement sans **notre** consentement écrit.
- (b) Dans l'éventualité où la **personne assurée** n'accepte pas une offre que **nous**, en **nous** basant sur les recommandations du **représentant désigné**, considérons comme étant raisonnable pour régler une réclamation, **nous** pouvons refuser de payer les **frais juridiques** subséquents.

### 6. Retrait de la garantie

Dans l'éventualité où une **personne assurée** règle ou négocie une réclamation sans **notre** consentement, ou retire une réclamation sans **notre** consentement, ou omet de donner au **représentant désigné** toute instruction que **nous** jugeons nécessaire, **nous** pouvons conclure à la déchéance de la garantie et y mettre un terme.

### 7. Limitation relative aux sanctions

L'**assureur** ne sera pas réputé avoir offert une garantie et ne sera pas tenu d'acquitter toute réclamation ni de verser toute indemnité en vertu des présentes si l'offre de cette garantie, l'acquiescement de cette réclamation ou le versement de cette indemnité exposait l'**assureur** à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des sanctions, des lois ou des règlements commerciaux ou économiques du Canada, des Nations Unies ou de l'Union européenne.

## Dispositions du contrat (suite)

### 8. Évaluation et recouvrement de frais

- (a) La **personne assurée** doit demander au **représentant désigné** de faire taxer, évaluer ou vérifier les **frais juridiques**, si **nous** en faisons la demande.
- (b) La **personne assurée** doit prendre toutes les mesures raisonnables afin de recouvrer les **frais juridiques** que **nous** sommes obligés de payer et doit **nous** remettre tous les montants qui sont recouverts.
- (c) Dans les cas où un règlement est conclu sur une base « sans frais », le **représentant désigné** déterminera quelle proportion de ce règlement sera considérée comme étant des **frais juridiques** et sera payable à **nous** ou par **nous**.

### 9. Résiliation de la nomination d'un représentant

Dans l'éventualité où le **représentant désigné** refuse de continuer à représenter la **personne assurée**, et ce, pour des motifs raisonnables, ou dans l'éventualité où la **personne assurée** met un terme au mandat du **représentant désigné** sans **notre** accord préalable, la garantie offerte par l'**assureur** prendra fin immédiatement.

### 10. Litige quant aux perspectives raisonnables de succès d'une réclamation

Dans l'éventualité où il existe un litige entre une **personne assurée** et **nous** quant aux **perspectives raisonnables de succès**, la **personne assurée** peut, à ses propres frais, obtenir d'un avocat choisi d'un commun accord par la **personne assurée** et **nous** une opinion sur le bien-fondé d'une réclamation ou de procédures. Dans l'éventualité où l'opinion de l'avocat indique que des **perspectives raisonnables de succès** existent, **nous** paierons le coût raisonnable de l'obtention de l'opinion.

### 11. Pluralité d'assurances

L'**assureur** ne paiera aucune réclamation couverte par tout autre contrat d'assurance, ni aucune réclamation qui aurait été couverte par tout autre contrat si ce n'était du présent contrat.

### 12. Droit applicable

Le présent contrat sera régi, interprété et mis en application conformément aux lois de la province dans laquelle il a été émis et conformément aux lois fédérales du Canada.

### 13. Monnaie

Tous les montants indiqués en dollars dans le présent contrat sont exprimés en monnaie canadienne.

### 14. Action contre nous ou l'assureur

Toute action ou procédure intentée contre **nous** ou l'**assureur** en application du présent contrat est absolument prescrite à moins à moins d'avoir été intentée dans les deux années suivant la **date de survenance**, ou avant l'expiration du délai de prescription applicable dans la province où le contrat a été émis, selon la première de ces éventualités. Toute action ou procédure de ce type sera intentée dans la province où le présent contrat a été émis et conformément aux lois de ladite province et aux lois fédérales du Canada.



## Dispositions du contrat (suite)

### 15. Communication avec nous

La **personne assurée** peut communiquer avec **nous** par téléphone, par la poste ou par courrier électronique. De nouvelles réclamations peuvent également **nous** être soumises par la poste, par téléphone ou via **notre** site web.

## **A. Statutory Conditions applicable to British Columbia only**

To the extent that any terms and conditions within the policy documentation conflict with the applicable Statutory Conditions below, the Statutory Conditions shall prevail.

### **1. Property of Others**

The insurer is not liable for loss or damage to property owned by a person other than the insured unless:

- (a) otherwise specifically stated in the contract, or
- (b) the interest of the insured in that property is stated in the contract.

### **2. Change of Interest**

The insurer is liable for loss or damage occurring after an authorized assignment under the Bankruptcy and Insolvency Act (Canada) or a change of title by succession, by operation of law or by death.

### **3. Material Change in Risk**

(a) The insured must promptly give notice in writing to the insurer or its agent of a change that is:

- i) material to the risk, and
- ii) within the control and knowledge of the insured.

(b) If an insurer or its agent is not promptly notified of a change under subparagraph (a) of this condition, the contract is void as to the part affected by the change.

(c) If an insurer or its agent is notified of a change under subparagraph (a) of this condition, the insurer may:

- i) terminate the contract in accordance with Statutory Condition 4, or notify the insured in writing that, if the insured desires the contract to continue in force, the insured must, within fifteen (15) days after receipt of the notice, pay to the insurer an additional premium specified in the notice.

(d) If the insured fails to pay an additional premium when required to do so under subparagraph (c) (ii) of this condition, the contract is terminated at that time and Statutory Condition 4(b)(i) applies in respect of the unearned portion of the premium.

### **4. Termination of Insurance**

(a) The contract may be terminated:

- i) by the insurer giving to the insured fifteen (15) days' notice of termination by registered mail or five (5) days' written notice of termination personally delivered, or
- ii) by the insured at any time on request.

(b) If the contract is terminated by the insurer,

- i) the insurer must refund the excess of premium actually paid by the insured over the prorated premium for the expired time, but in no event may the prorated premium for the expired time be less than any minimum retained premium specified in the contract, and



ii) the refund must accompany the notice unless the premium is subject to adjustment or determination as to amount, in which case the refund must be made as soon as practicable.

- (c) If the contract is terminated by the insured, the insurer must refund as soon as practicable the excess of premium actually paid by the insured over the short rate premium for the expired time specified in the contract, but in no event may the short rate premium for the expired time be less than any minimum retained premium specified in the contract.
- (d) The fifteen (15) day period referred to in subparagraph (a) (i) of this condition starts to run on the day the registered letter or notification of it is delivered to the insured's postal address.

## **5. Notice**

- (a) Written notice to the insurer may be delivered at, or sent by registered mail to, the chief agency or head office of the insurer in the province.
- (b) Written notice to the insured may be personally delivered at, or sent by registered mail addressed to, the insured's last known address as provided to the insurer by the insured.

## **B. Statutory Conditions applicable to Manitoba only**

To the extent that any terms and conditions within the policy documentation conflict with the applicable Statutory Conditions below, the Statutory Conditions shall prevail.

### **1. Property of Others**

Unless otherwise specifically stated in the contract, the insurer is not liable for loss or damage to property owned by any person other than the insured, unless the interest of the insured therein is stated in the contract.

### **2. Change of Interest**

The insurer shall be liable for loss or damage occurring after an authorized assignment under the Bankruptcy Act or change of title by succession, by operation of law, or by death.

### **3. Material Change in Risk**

Any change material to the risk and within the control and knowledge of the insured shall avoid the contract as to the part affected thereby, unless the change is promptly notified in writing to the insurer or its local agent; and the insurer when so notified may return the unearned portion, if any, of the premium paid and cancel the contract, or may notify the insured in writing that, if he desires the contract to continue in force, he must, within 15 days of the receipt of the notice, pay to the insurer an additional premium; and in default of such payment the contract shall no longer be in force and the insurer shall return the unearned portion, if any, of the premium paid.

### **4. Termination of Contract**

- (a) The contract may be terminated
- i) by the insurer giving to the insured fifteen (15) days' notice of termination by registered mail or five (5) days' written notice of termination personally delivered, or
  - ii) by the insured at any time on request.
- (b) If the contract is terminated by the insurer,



- i) the insurer shall refund the excess of premium actually paid by the insured over the pro rata premium for the expired time, but, in no event, shall the pro rata premium for the expired time be deemed to be less than any minimum retained premium specified: and
- ii) the refund shall accompany the notice unless the premium is subject to adjustment or determination as to amount, in which case the refund must be made as soon as practicable.

**(c)** If the contract is terminated by the insured, the insurer shall refund as soon as practicable the excess of premium actually paid by the insured over the short rate premium for the expired time, but, in no event, shall the short rate premium for the expired time be deemed to be less than any minimum retained premium specified.

**(d)** The refund may be made by money, postal or express company money order, or by cheque payable at par.

**(e)** The fifteen (15) days in clause (a) (i) of this condition commences to run on the day following the receipt of the registered letter at the post office to which it is addressed.

## **5. Action**

Every action or proceeding against the insurer for the recovery of any claim under or by virtue of this contract shall be absolutely barred unless commenced within two years next after the loss or damage occurs.

## **6. Notice**

Any written notice to the insurer may be delivered at, or sent by registered mail to, the chief agency or head office of the insurer in the province. Written notice may be given to the insured named in this contract by letter personally delivered to him, or by registered mail addressed to him at his latest post office address as notified to the insurer. In this condition, the expression "registered" means registered in or outside Canada.

# **C. Statutory Conditions applicable to Alberta only**

To the extent that any terms and conditions within the policy documentation conflict with the applicable Statutory Conditions below, the Statutory Conditions shall prevail.

## **1. Property of Others**

The insurer is not liable for loss or damage to property owned by a person other than the insured unless:

- (a)** otherwise specifically stated in the contract, or
- (b)** the interest of the insured in that property is stated in the contract.

## **2. Change of Interest**

The insurer is liable for loss or damage occurring after an authorized assignment under the Bankruptcy and Insolvency Act (Canada) or a change of title by succession, by operation of law or by death.

## **3. Material Change in Risk**

**(a)** The insured must promptly give notice in writing to the insurer or its agent of a change that is:

- i) material to the risk, and
  - ii) within the control and knowledge of the insured.
- (b)** If an insurer or its agent is not promptly notified of a change under subparagraph (a) of this condition, the contract is void as to the part affected by the change.
- (c)** If an insurer or its agent is notified of a change under subparagraph (a) of this condition, the insurer may:
- i) terminate the contract in accordance with Statutory Condition 4, or
  - ii) notify the insured in writing that, if the insured desires the contract to continue in force, the insured must, within 15 days after receipt of the notice, pay to the insurer an additional premium specified in the notice.
- (d)** If the insured fails to pay an additional premium when required to do so under subparagraph (3)(b) of this condition, the contract is terminated at that time and Statutory Condition 4(2)(a) applies in respect of the unearned portion of the premium.

#### **4. Termination of Insurance**

- (a)** The contract may be terminated:
- i) by the insurer giving to the insured 15 days' notice of termination by recorded mail or 5 days' written notice of termination personally delivered, or
  - ii) by the insured at any time on request.
- (b)** If the contract is terminated by the insurer,
- i) the insurer must refund the excess of premium actually paid by the insured over the prorated premium for the expired time, but in no event may the prorated premium for the expired time be less than any minimum retained premium specified in the contract, and
  - ii) the refund must accompany the notice unless the premium is subject to adjustment or determination as to amount, in which case the refund must be made as soon as practicable.
- (c)** If the contract is terminated by the insured, the insurer must refund as soon as practicable the excess of premium actually paid by the insured over the short rate premium for the expired time specified in the contract, but in no event may the short rate premium for the expired time be less than any minimum retained premium specified in the contract.
- (d)** The 15-day period referred to in subparagraph (a)(i) of this condition starts to run on the day the recorded mail or notification of it is delivered to the insured's postal address.

#### **5. Notice**

- (a)** Written notice to the insurer may be delivered at, or sent by recorded mail to, the chief agency or head office of the insurer in the province.
- (b)** Written notice to the insured may be personally delivered at, or sent by recorded mail addressed to, the insured's last known address as provided to the insurer by the insured.



## **D. Statutory Conditions Applicable to Saskatchewan Only**

To the extent that any terms and conditions within the policy documentation conflict with the applicable Statutory Conditions below, the Statutory Conditions shall prevail.

### **1. Property of Others**

The insurer is not liable for loss of or damage to property owned by a person other than the insured unless:

- (a) otherwise specifically stated in the contract; or
- (b) the interest of the insured in that property is stated in the contract.

### **2. Change of Interest**

The insurer is liable for loss or damage occurring after an authorized assignment under the Bankruptcy and Insolvency Act (Canada) or a change of title by succession, by operation of law or by death.

### **3. Material Change in Risk**

- (a) The insured must promptly give notice in writing to the insurer or its agent of a change that is:
  - i) material to the risk; and
  - ii) within the control and knowledge of the insured.
- (b) If an insurer or its agent is not promptly notified of a change under subsection (a) of this condition, the contract is void as to the part affected by the change.
- (c) If an insurer or its agent is notified of a change under subsection (a) of this condition, the insurer may:
  - i) terminate the contract in accordance with Statutory Condition 4; or
  - ii) notify the insured in writing that, if the insured desires the contract to continue in force, the insured must, within 15 days after receipt of the notice, pay to the insurer an additional premium specified in the notice.
- (d) If the insured fails to pay an additional premium when required to do so under clause (3)(b) of this condition, the contract is terminated at that time and Statutory Condition 4(b)(i) applies in respect of the unearned portion of the premium.

### **4. Termination of Insurance**

- (a) The contract may be terminated:
  - i) by the insurer giving to the insured 15 days' notice of termination by registered mail or 5 days written notice of termination personally delivered; or
  - ii) by the insured at any time on request.
- (b) If the contract is terminated by the insurer:
  - i) the insurer must refund the excess of premium actually paid by the insured over the prorated premium for the expired time, but in no event may the prorated premium for the expired time be less than any minimum retained premium specified in the contract; and



ii) the refund must accompany the notice unless the premium is subject to adjustment or determination as to amount, in which case the refund must be made as soon as is practicable.

**(c)** If the contract is terminated by the insured, the insurer must refund as soon as is practicable the excess of premium actually paid by the insured over the short rate premium for the expired time specified in the contract, but in no event may the short rate premium for the expired time be less than any minimum retained premium specified in the contract.

**(d)** The 15-day period referred to in clause (a)(i) of this condition starts to run on the day following the day on which the registered letter or notification of it is delivered to the insured's postal address.

## **5. Notice**

**(a)** Written notice to the insurer may be delivered at, or sent by registered mail to, the chief office or head office of the insurer in the province.

Written notice to the insured may be personally delivered at, or sent by registered mail addressed to, the insured's last known address as provided to the insurer by the insured.



## Gestion des plaintes de clients

### Processus de gestion des plaintes d'ARAG

Si **vous** n'êtes pas satisfait d'un aspect quelconque de **notre** service et souhaitez formuler une plainte, **vous** pouvez envoyer un courriel à l'adresse [customerrelations@arag.ca](mailto:customerrelations@arag.ca) ou informer tout représentant d'ARAG de **votre** volonté de porter plainte.

Le responsable des plaintes d'ARAG mènera alors une enquête, puis **vous** transmettra la lettre de position finale d'ARAG en ce qui concerne **votre** plainte. Une réponse à **votre** plainte **vous** est normalement expédiée dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception. Si jamais ce délai ne peut être respecté, le responsable des plaintes **vous** en avisera.

Si **vous** n'êtes pas satisfait du règlement que **nous** offrons, **vous** pouvez nous demander d'envoyer une copie de **votre** dossier à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Cette dernière évaluera la plainte et, le cas échéant, offrira des services de médiation entre **vous** et **nous**. L'AMF ne verse aucune compensation monétaire en ce qui a trait aux plaintes des consommateurs, sauf dans les cas visés par ses programmes de protection et d'indemnisation. Pour tout renseignement supplémentaire relatif au processus de règlement des plaintes de l'AMF, vous pouvez visiter le site web :

[www.lautorite.qc.ca/fr/porter-plainte-conso.html](http://www.lautorite.qc.ca/fr/porter-plainte-conso.html) ou téléphoner sans frais au 1.877.525.0337.

**Vous** ne devriez communiquer avec l'AMF qu'après avoir préalablement tenté de résoudre la question directement avec **nous**.

Si **vous** n'êtes toujours pas satisfait après avoir obtenu la réponse d'ARAG à votre plainte, **vous** pouvez alors la soumettre à HDI Global Specialty SE (HDI) aux fins d'une enquête menée conformément au processus décrit plus bas.

Si **votre** plainte n'est toujours pas résolue ou si **vous** n'êtes toujours pas satisfait, **vous** pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). Le SCAD est un organisme indépendant dont le but est d'aider à résoudre des problèmes entre des particuliers et leurs assureurs. Les services du SCAD sont disponibles sans frais pour le client et on peut communiquer avec le SCAD :

- par téléphone au numéro sans frais 1.877.255.0446
- sur le site Web [www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org)

## Processus de gestion des plaintes de l'assureur

### A. But de la politique

La politique de traitement des plaintes et de règlement des différends de HDI Global Specialty SE - Succursale canadienne (ci-après « HDI »), référée dans ce document comme étant la « Politique sur les plaintes » et adoptée pour le Québec, a pour but de mettre sur pied une procédure équitable et gratuite afin de traiter les plaintes reçues des détenteurs de polices d'assurance de HDI situés au Québec.

Elle vise notamment à encadrer la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception des plaintes, la création du dossier de plainte, la compilation des plaintes en vue de l'élaboration et de la transmission de tout rapport à l'Autorité des marchés financiers (« AMF ») et la transmission du dossier de plainte, le cas échéant.

## **B. Responsable de la politique des plaintes**

Le responsable de l'application de la Politique sur les plaintes, Derek Spafford (le « Dirigeant principal »), agit à titre de répondant auprès de l'AMF et voit à la formation du personnel de l'entreprise.

Il s'assure que le personnel de la division canadienne est formé au sujet de la Politique sur les plaintes et transmet toute l'information nécessaire concernant la Politique sur les plaintes, avec le soutien de la Gestionnaire en conformité.

## **C. Responsable des plaintes**

La responsable des plaintes, Pascale Portelance (la « Gestionnaire en conformité ») agit à titre de répondant auprès de l'AMF et du consommateur ayant porté plainte, avec le Dirigeant principal.

Cette personne s'assure, avec le Dirigeant principal, que le personnel de la division canadienne est formé au sujet de la Politique sur les plaintes et transmet toute l'information nécessaire concernant cette politique.

## **D. Définition d'une plainte**

Aux fins de la Politique sur les plaintes, une plainte constitue l'expression par une personne à l'égard de HDI d'au moins un des éléments suivants, ayant trait à un produit d'assurance tel qu'un contrat ou service offert par HDI, qui persiste après avoir été considéré et révisé par le département opérationnel ayant l'autorité pour prendre une telle décision :

- Une insatisfaction ou un reproche à l'endroit de HDI;
- le signalement d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir

## **E. Réception de la plainte**

Le consommateur qui désire porter plainte doit le faire par écrit à l'adresse ci-dessous :

HDI Global Speciality SE – succursale canadienne

130 Adelaide Street West, Suite 3400 Toronto (Ontario) M5H 3P5

Courriel : [complaints-canadianBranch@hdi-specialty.com](mailto:complaints-canadianBranch@hdi-specialty.com)

Le Dirigeant principal accusera réception de la plainte dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception.

## **F. Création du dossier de plainte**

Chaque plainte fera l'objet d'un dossier distinct dans le registre des plaintes de HDI.

Ce dossier comprendra les éléments suivants :

- la date d'enregistrement de la plainte;
- la plainte écrite du plaignant, incluant les trois éléments de la plainte (le reproche à l'endroit de l'inscrit, le préjudice réel ou potentiel et l'IDI au plaignant confirmant réception de la plainte);
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse et les documents l'appuyant);
- la réponse finale par HDI au plaignant et un résumé de cette réponse finale avec ses motifs;
- la réponse finale au plaignant, écrite et motivée.

## **G. Traitement d'une plainte**

Dès sa réception, HDI enclenchera son processus de traitement d'une plainte et documentera la plainte dans son registre de plaintes.

Le traitement de la plainte sera effectué et une réponse accusant réception de la plainte sera transmise dans les deux (2) jours suivant la réception de la plainte.

Si la plainte n'est pas résolue, une réponse initiale sera fournie au plaignant dans les dix (10) jours suivant la plainte incluant la mise à jour de la plainte, et le délai dans lequel la réponse finale sera fournie par HDI.

Toute documentation doit être consignée et mise à jour dans le dossier de plainte de HDI.

Si une offre de règlement de la plainte est présentée au plaignant, le plaignant aura vingt (20) jours pour y répondre. Toute offre de règlement de plainte ne peut contenir une condition.



Si toute offre de règlement de plainte est acceptée par le plaignant, HDI aura 30 jours pour y répondre. À l'issue de l'examen de la plainte et dans les 56 jours suivant la réception de la plainte, la Gestionnaire de conformité ou le Dirigeant principal transmettra au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

#### **H. Transmission du dossier à l'AMF**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la position finale obtenue ou du traitement de sa plainte, il peut demander à HDI, et ce, en tout temps, que celle-ci transfère son dossier à l'AMF pour examen dans les 15 jours de la demande de transfert par le plaignant.

Si elle le juge opportun, l'AMF offrira des services de règlement des différends.

## Notre politique de confidentialité

ARAG et HDI sont fières de vous compter parmi leurs clients et s'engagent à protéger **vos** vie privée. **Nous** protégeons la confidentialité des renseignements personnels que nous recueillons, utilisons et divulguons à **vos** sujet dans le cadre la prestation de **nos** services.

ARAG se base sur la définition donnée au terme « renseignements personnels » dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Ainsi, tout renseignement concernant un individu identifiable est considéré comme un renseignement personnel.

**Nous** limitons la collecte, l'utilisation et la divulgation de **vos** renseignements personnels aux seules fins nécessaires pour **vous** fournir **nos** services.

## Les renseignements personnels que nous recueillons

Les types de renseignements personnels que **nous** recueillons dépendent des circonstances et de **vos** contrat d'assurance. **Nous** pouvons par exemple recueillir (puis utiliser et divulguer au besoin) les renseignements personnels suivants :

- Détails personnels : **vos** nom, **vos** adresse, **vos** numéro de téléphone, **vos** adresse courriel, **vos** date de naissance, etc.
- Renseignements financiers : information sur votre compte bancaire
- Renseignements sur la réclamation : information concernant **vos** réclamation en cours ou une ancienne réclamation de **frais juridiques** (cela pourrait comprendre la correspondance avec **vos** avocat désigné et, dans certains cas, des renseignements sur **vos** santé)
- Marketing : que **vous** ayez consenti ou non à recevoir des communications de marketing de **notre** part

## Comment nous utilisons et divulguons vos renseignements personnels

**Nous** recueillons, utilisons et divulguons **vos** renseignements personnels à diverses fins, dont les suivantes :

- Évaluer et souscrire les risques d'assurance
- Valider **vos** identité et communiquer avec **vous**
- Enquêter sur des réclamations d'assurance
- Établir la tarification, les frais et les primes
- Mener des recherches de marché et des sondages de satisfaction de la clientèle
- Détecter et prévenir la fraude
- **Nous** conformer à toutes les exigences des lois et règlements applicables
- Communiquer l'information à **vos** sujet à des fournisseurs tiers

## Consultation et correction de vos renseignements

**Vous** avez le droit de consulter et de corriger tout renseignement personnel que **nous** détenons à **vos** sujet. Sous réserve de certaines exceptions prescrites par la loi, **vous** disposez d'un accès raisonnable à **vos** renseignements personnels. Veuillez soumettre toute demande à cet effet à **notre** agent de la protection de la vie privée.



## **Notre politique de confidentialité (suite)**

### **Retrait de votre consentement**

Sous réserve de certaines exceptions prescrites par la loi, **vous** pouvez retirer **votre** consentement à la collecte, à l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels par ARAG. Si **vous** retirez **votre** consentement, il est possible que **nous** ne puissions plus **vous** fournir **nos** services de façon efficace. Pour retirer **votre** consentement, veuillez communiquer avec **notre** agent de la protection de la vie privée.

### **Destruction ou anonymisation des données**

Sous réserve des exceptions prescrites par la loi, **vous** pouvez demander à ARAG de supprimer ou d'anonymiser **vos** renseignements personnels. Si **vous** demandez que **vos** renseignements personnels soient supprimés ou anonymisés avant l'achèvement de la tâche dans le cadre de laquelle ils ont été recueillis, alors **nous** pourrions être dans l'impossibilité de continuer à **vous** offrir nos services de façon efficace. Pour demander que **vos** renseignements personnels soient supprimés ou anonymisés, veuillez communiquer avec **notre** agent de la protection de la vie privée.

### **Comment communiquer avec nous**

Voici les coordonnées pour joindre **notre** agent de la protection de la vie privée :

ARAG Solutions Juridiques  
121, rue King Ouest, bureau 2200  
Toronto (Ontario) M5H 3T9

À l'attention de :  
Agent de la protection de la vie privée  
Téléphone : 416 342-5400  
Courriel : [customerrelations@arag.ca](mailto:customerrelations@arag.ca)

Pour télécharger la politique de protection de la vie privée de HDI Global Specialty SE, allez à la page :

<https://www.arag.ca/fr/exigences-réglementaires/>



Aux fins de la Loi sur les sociétés d'assurances (Canada), ce document a été émis dans le cadre des activités d'assurance de HDI Global Specialty SE au Canada.

---

**ARAG Solutions Juridiques**

Tél. | 416.342.5400 ou 1.888.582.5586

Site Web | [ARAG.ca](http://ARAG.ca)