

## **Processus de Plainte pour American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie et Compagnie d'assurance Triton**

1. La plainte est reçue à notre bureau par la poste ou par téléphone de la part de l'Assuré, du représentant légal de l'Assuré, du Bureau du surintendant des institutions financières ou d'un autre organisme gouvernemental à :

American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie ou Compagnie d'assurance Triton  
1420-380, rue Wellington  
London (Ontario) N6A 5B5  
Téléphone : 1 800 285-8623  
Télécopieur : 1 866 897-8985

2. Un représentant de la compagnie d'assurance examinera le dossier.

3. Si des renseignements supplémentaires sont nécessaires au processus d'examen, ils seront demandés à l'Assuré et/ou aux autres parties appropriées. L'Assuré/le représentant légal de l'Assuré est avisé que son dossier est en cours d'examen et sera informé de la décision de la compagnie lorsque les renseignements supplémentaires seront reçus.

4. Après la réception des renseignements supplémentaires, une décision est prise de maintenir ou de modifier notre décision précédente. Une lettre d'explication est envoyée à l'Assuré et/ou aux autres parties applicables pour les informer de la décision de la compagnie.

5. Si la plainte ou le problème demeurent non résolus, l'Assuré/le représentant légal de l'Assuré peut s'adresser directement à l'agent de liaison de la compagnie pour une révision du dossier :

American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie ou Compagnie d'assurance Triton  
À l'attention de : Responsable des plaintes  
1420-380, rue Wellington  
London (Ontario) N6A 5B5  
Téléphone : 1 800 285-8623 Télécopieur : 1 866 897-8985  
Courriel : [OMSInsuranceComplaints@omf.com](mailto:OMSInsuranceComplaints@omf.com)

Le responsable des plaintes suivra les procédures des étapes 2 à 4 (ci-dessus).

6. Si la plainte ou le problème demeurent non résolus, l'Assuré/le représentant légal de l'Assuré peut s'adresser directement à la médiatrice interne de la compagnie pour une révision du dossier :

American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie ou Compagnie d'assurance Triton

À l'attention de : Médiatrice

1420-380, rue Wellington

London (ON) N6A 5B5

Téléphone : 1 800 285-8623

Télécopieur : 1 866 897-8985

Courriel : [anne.yantha@omf.com](mailto:anne.yantha@omf.com)

La médiatrice suivra les procédures des étapes 2 à 4 (ci-dessus)

Le texte ci-dessous est exigé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC).

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)**

L'ACFC surveille la conformité de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, dont les sociétés d'assurances sous réglementation fédérale, aux lois fédérales visant la protection des consommateurs, y compris l'exigence de mettre en place un processus de traitement des plaintes. L'ACFC ne s'occupe pas de la résolution des plaintes individuelles.

Si vous avez un problème en lien avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie ou de Compagnie d'assurance Triton. Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez transmettre votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant :

L'Ombudsman des assurances de personnes (assurance vie et invalidité)

2 Bloor Street West, Suite 700

Toronto, ON M4W 3E2

Téléphone: 1-888-295-8112

Site web: <https://oapcanada.ca/>

Service de conciliation en assurance de dommages (assurance perte d'emploi)

4711 Yonge Street, 10<sup>e</sup> étage

Toronto, ON M2N 6K8

Téléphone: 1-877-225-0446

Télécopieur : 416-299-4261

Site web: <https://scadcanada.org/>

Autorité des marchés financiers (au Québec)

2640, boul Laurier, bureau 400

Quebec, QC G1V 5C1

Téléphone: 418-525-0337

Site web: <https://lautorite.qc.ca/grand-public>

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes de American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie ou de Compagnie d'assurance Triton, vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

2-26-2026

**Site Web :** <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>

**Formulaire en ligne :** <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

**Téléphone :**

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)

Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)

Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666

**Téléscripteur (ATS) :** 1-866-914-6097 / 613-947-7771

**Service de relais vidéo :** L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/> pour en savoir plus.

**Adresse postale :** Agence de la consommation en matière financière du Canada, 427, avenue Laurier Ouest, 5e étage, Ottawa (Ontario) K1R 7Y2