

PROCESSUS DE PLAINTE

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 : 1 888 922-8623
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 : henryka.anderson@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 au médiateur interne de la compagnie pour une révision du dossier :

American, compagnie d'assurance-vie et d'assurance-maladie
À l'attention de : Médiateur
1420-380, rue Wellington
London (ON) N6A 5B5
Téléphone : 1 800 285-8623
Télécopieur : 1 866 897-8985
Courriel : denis.martel@omf.com

Le médiateur suivra les procédures des étapes 2 à 4 (ci-dessus)

2019-08-16