

SOMMAIRE

Assurance voyage et services d'assistance pour CAA Privilèges^{MD} Mastercard^{MD} de la Banque Nationale

8 points importants à connaître sur l'assurance voyage

Vous détenez une carte de crédit CAA Privilèges Mastercard de la Banque Nationale ? Saviez-vous que votre carte inclut une assurance voyage ainsi que des services d'assistance ?

Vous devez lire ce Sommaire !

Il présente un résumé des éléments importants de l'assurance voyage incluse avec votre carte de crédit.

Connaître ces éléments vous aidera à déterminer si ce produit d'assurance répond à vos besoins.

Ce Sommaire est un document explicatif: il ne fait pas partie du contrat d'assurance. Seul le certificat d'assurance constitue le contrat d'assurance.



Pour le détail des protections, veuillez consulter le certificat d'assurance, disponible à assurances-bnc.ca/documents.

Pour toute question concernant l'assurance voyage, communiquez avec l'assisteur.

Informations sur le produit

Police d'assurance collective n° 713705-9
Type: Assurance voyage (assurance collective)



**BANQUE
NATIONALE**
ASSURANCES



COORDONNÉES DE L'ASSISTEUR

- › **CanAssistance inc.**
1981, avenue McGill College, bureau 400
Montréal (Québec) H3A 2W9
Téléphone
Canada et États-Unis: 1 888 235-2645
Ailleurs (à frais virés): 514 286-8345

COORDONNÉES DE L'ASSUREUR

- › **Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie**
1100, boul. Robert-Bourassa, 5^e étage
Montréal (Québec) H3B 2G7
Téléphone Montréal: 514 871-7500
Ailleurs: 1 877 871-7500
assurances@bnc.ca
assurances-bnc.ca
Numéro de client délivré par l'Autorité des marchés financiers: 2000891377
Pour vérifier le statut de cet assureur sur le Registre de l'Autorité: lautorite.qc.ca

POUR LES RÉSIDENTS DE L'ALBERTA

- › **Canassurance, Compagnie d'assurance**
1981, avenue McGill College, bureau 400
Montréal (Québec) H3A 2W9
Téléphone Montréal: 514 286-7686
Ailleurs: 1 877 986-7681
qc.croixbleue.ca

COORDONNÉES DU DISTRIBUTEUR

- › **Banque Nationale du Canada**
600, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4L2
Téléphone Montréal: 514 394-5555
Ailleurs: 1 888 835-6281
bnc.ca

Voici maintenant 8 points importants à connaître sur l'assurance voyage incluse avec votre carte de crédit

1 L'assurance voyage vous offre des protections d'assurance et des services d'assistance en cas d'imprévu

Voici un résumé des protections offertes:

PROTECTION	QUELQUES DÉTAILS	MAXIMUM COUVERT
Décès et mutilation accidentelle à bord d'un transporteur public	Couvre le décès accidentel ainsi que la perte d'un membre ou la perte d'usage d'un membre à la suite d'un accident à bord d'un transporteur public lors d'un voyage	<ul style="list-style-type: none">› 500 000\$ pour la perte de la vie› 500 000\$ pour la perte ou perte de l'usage de deux membres ou plus› 250 000\$ pour la perte ou perte de l'usage d'un membre› 125 000\$ pour la perte ou perte de l'usage du pouce et de l'index d'une main› Indemnité en cas d'hospitalisation d'une durée d'au moins 7 jours: 33\$ par jour (maximum 365 jours par accident)
Perte, endommagement, vol ou retard de bagages	Couvre certains frais pour des articles de première nécessité lorsque vos bagages sont perdus, endommagés, volés ou en retard (retard de plus de 6 heures)	Jusqu'à 1 000\$ par personne, par voyage <ul style="list-style-type: none">› 500\$ maximum par personne, par voyage, en cas de retard de bagages› 250\$ maximum par article en cas de perte, endommagement ou vol

ATTENTION

- › Certains frais doivent avoir été portés au compte de la carte de crédit, au moins en partie, pour être couverts.
- › Il peut y avoir un montant maximum par jour ou selon le type de frais déboursés.



Vous retrouverez toutes les informations concernant les situations et frais couverts dans le certificat d'assurance aux articles 4a) et 5a).

À SAVOIR concernant l'assurance voyage

L'assurance voyage offre aussi les services d'assistance médicale, générale ainsi que juridique en tout temps durant votre voyage.

2 L'assurance voyage comporte des exclusions, des limitations et des réductions de garanties

Nous pourrions refuser de payer votre réclamation à cause des exclusions, des limitations et des réductions de garanties décrites dans le certificat d'assurance aux articles 4b) et 5b).

Il est important que vous en preniez connaissance dès maintenant. Nous les résumons ici pour vous :



MISE EN GARDE – Exclusions

Nous ne payons aucune prestation si les situations suivantes surviennent :

Concernant l'assurance voyage en général

- › L'assurance n'est pas en vigueur au moment où l'événement survient.
- › Vous ne nous soumettez pas les formulaires ou les preuves que nous vous demandons et qui sont essentielles au traitement de votre demande, dans les délais requis.
- › Nous n'avons pas approuvé à l'avance les frais relatifs à votre demande d'indemnité.

Restriction

- › L'indemnité que nous payons est réduite de tout remboursement effectué par une autre entité ou un autre assureur.

Concernant le décès ou la mutilation accidentelle à bord d'un transporteur public

Disparition de la personne assurée

Une personne assurée qui disparaît lors de l'écrasement, du naufrage ou de la disparition d'un transporteur public est présumée décédée si son corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la date de l'accident.

Causes non couvertes

- › Suicide, tentative de suicide ou blessure volontaire
- › Guerre, déclarée ou non, invasion, hostilités entre nations, guerre civile, rébellion, insurrection ou coup d'État
- › Exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel
- › Blessure subie par la personne assurée alors qu'elle voyage à bord d'un transporteur public à un autre titre que celui de passager
- › Blessure subie à bord d'un transporteur public, sans que celui-ci ne soit impliqué dans un accident.

Limitations

L'indemnisation maximale payable pour un seul et même accident à une personne assurée, en un ou plusieurs versements, est limitée à 500 000\$.

La responsabilité globale de l'assureur pour un même accident ne peut excéder 10 000 000\$ pour tous ses assurés.



Concernant le retard, la perte, l'endommagement et le vol de bagages**Articles non couverts**

- › Tout véhicule motorisé ainsi que leurs pièces et accessoires;
- › Bicyclettes (sauf lorsqu'elles sont enregistrées comme bagage par un transporteur);
- › Meubles et accessoires d'ameublement;
- › Lunettes, lentilles cornéennes, prothèses ou appareils dentaires, orthèses et membres artificiels;
- › Titres ou effets négociables (cartes-cadeaux, argent comptant, etc.);
- › Biens et équipements professionnels ou commerciaux;
- › Antiquités ou objets de collection;
- › Parfums ou cosmétiques;
- › Animaux, plantes naturelles, denrées périssables;
- › Tablettes électroniques, téléphones mobiles, ordinateurs portables et logiciels;
- › Équipement photographique : appareils ou accessoires photo, vidéo ou audio;
- › Tout article ne faisant pas partie de bagages de façon habituelle.

Le bris d'articles fragiles n'est pas couvert, à moins qu'il ne soit causé par le feu ou le vandalisme.

Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée

- › Fraude, confiscation par les autorités, contrebande et activités illégales;
- › Hostilités de tout genre : guerre (déclarée ou non), invasion, rébellion ou insurrection;
- › Endommagement causé par l'usure, des insectes ou des animaux;
- › Disparition inexplicquée, sauf dans le cas où les bagages étaient enregistrés auprès d'un transporteur;
- › Séisme, contamination radioactive, inondation;
- › Tout événement causé par l'imprudence du détenteur ou de ses compagnons de voyage (comme le vol de bagages dans un véhicule ou une résidence non fermée à clé) ou si les mesures raisonnables pour retrouver ses bagages après en avoir constaté la perte n'ont pas été prises;
- › Exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel.

Limitation

Tous les articles en or, en argent ou en platine ainsi que toutes les montres sont considérés comme un seul article et sont sujets à une indemnité maximale de 250 \$ pour l'ensemble de ceux-ci.



Évitez les mauvaises surprises. Consultez le certificat d'assurance aux articles 4b) et 5b) pour confirmer que vous êtes couvert et que cette assurance convient à votre situation.

3 Durée de l'assurance

Début

L'assurance voyage est en vigueur dès l'activation de votre carte de crédit.

Fin

L'assurance se termine au premier des événements suivants :

- › la date à laquelle le compte est annulé ou fermé par la Banque ou par le titulaire principal,
- › la date à laquelle l'assurance est annulée ou suspendue par la Banque (un préavis sera acheminé au titulaire principal au moins 90 jours avant).



Consultez le certificat d'assurance à la section 2 et à l'article a) de chaque protection pour tous les détails concernant la durée de l'assurance.

4 Vous pouvez mettre fin à cette assurance en tout temps

Vous pouvez mettre fin à l'assurance incluse à votre carte de crédit en tout temps, sans frais, en communiquant avec l'émetteur de votre carte. Vous pourrez alors changer pour une carte de crédit différente, sans assurance ou avec une assurance offrant d'autres protections.

5 Il n'y a aucune prime à payer pour l'assurance voyage

C'est avec plaisir que nous vous offrons cette assurance en inclusion avec votre carte CAA Privilèges de la Banque Nationale.

6 Vous devez remplir certains critères pour être assuré

Pour être admissible à l'assurance, vous devez :

- résider au Canada, et
- être le titulaire principal ou, sous certaines conditions,
 - › l'utilisateur autorisé de la carte de crédit,
 - › son conjoint,
 - › son enfant à charge ou celui de son conjoint.

C'est tout! Nous ne vous demandons aucune autre information préalable.

7 Nous pouvons refuser une réclamation et annuler l'assurance si vous faites une fausse déclaration

Vous devez donner en tout temps l'information exacte que nous jugeons nécessaire de vous demander.

Si nous obtenons, lors d'une réclamation ou à tout autre moment pendant la durée de l'assurance, une information différente de celle que vous avez fournie, nous pourrions refuser votre réclamation et annuler votre assurance rétroactivement à sa date de début.

8 Comment présenter une demande de réclamation et les délais pour le faire

L'assurance vous offre la tranquillité d'esprit au cas où un événement fâcheux survient. Voici quoi faire pour présenter une demande de réclamation :

- 1 Communiquez avec l'assisteuse dès que l'événement se produit** au 1 888 235-2645 ou au 514 286-8345 (frais virés acceptés). L'assisteuse ouvrira un dossier à votre nom.
- 2 Remplissez et signez les formulaires reçus de l'assisteuse**, réunissez les documents nécessaires à l'étude de la demande, s'il y a lieu, et retournez-les à :

CanAssistance inc.

1981, avenue McGill College, bureau 400
Montréal (Québec) H3A 2W9

Délais pour présenter les documents de réclamation et les pièces justificatives

Pour les soins médicaux d'urgence (SMU) :

Faire parvenir à l'assisteur dans les 90 jours suivant l'événement, le formulaire avec les pièces justificatives.

Pour toutes les autres protections :

Faites parvenir à l'assisteur dès que possible, idéalement dans un délai de 90 jours suivant l'événement, le formulaire avec les pièces justificatives.

- 3 Nous vous avisons de notre décision** à la suite de l'étude de votre demande et, s'il y a lieu, nous procédons au paiement dans les 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés.



L'expérience client est au cœur de nos préoccupations

Peu importe ce que vous avez à nous dire, nous sommes à l'écoute, prêts à vous venir en aide.

Pour toute question, vous pouvez communiquer avec l'assisteur au 1 888 235-2645 ou au 514 286-8345. Pour connaître notre processus de gestion des plaintes, formuler une plainte et obtenir notre Politique de traitement des plaintes, veuillez consulter le site Internet de l'assureur selon votre province de résidence.

En désaccord avec une décision prise dans le cadre de votre réclamation ?

Vous devez communiquer avec nous :

Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie

1100, boul. Robert-Bourassa, 5^e étage
Montréal (Québec) H3B 2G7

Téléphone : 1 877 871-7500

Courriel : assurances@bnc.ca

Si nous n'avons pas répondu à votre plainte, ou si vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez poursuivre votre démarche, vous pouvez à votre choix :

- › demander une révision de votre dossier,
- › consulter votre conseiller juridique,
- › vous adresser à l'un des organismes suivants :

Autorité des marchés financiers (AMF)

Place de la Cité, tour Cominar

2640, boul. Laurier, 4^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Par téléphone

Québec : 418 525-0337

Montréal : 514 395-0337

Ailleurs au Québec : 1 877 525-0337

Télécopie

1 877 285-4378

Internet

lautorite.qc.ca

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

Téléphone, sans frais

Canada : 1 888 295-8112

Toronto : 416 777-9002

Internet

oapcanada.ca

Pour connaître les délais de prescription applicables, consultez l'organisme de réglementation de votre province ou votre conseiller juridique.



Avis donné par le distributeur

Article 440 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* (chapitre D-9.2)

La Loi sur la distribution de produits et services financiers vous donne des droits importants.

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance, **sans pénalité**, dans les 10 jours suivant la date de la signature du contrat d'assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long.

Pour mettre fin au contrat, vous devez donner à l'assureur, à l'intérieur de ce délai, un avis par poste recommandée ou par tout autre moyen vous permettant de recevoir un accusé de réception.

Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous avez la faculté d'annuler le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1 877 525-0337 ou visitez le lautorite.qc.ca.

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Expédier à:

Assurance-vie Banque Nationale
1100, boul. Robert-Bourassa, 5^e étage
Montréal (Québec) H3B 2G7

Date: _____ (date d'envoi de cet avis)

En vertu de l'article 441 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*,

j'annule le contrat d'assurance n°: _____ (numéro du contrat s'il est indiqué)

conclu le: _____ (date de la signature du contrat)

à: _____ (lieu de la signature du contrat)

_____ (nom du client)

_____ (signature du client)