SOMMAIRE DES ASSURANCES ET FICHE DE RENSEIGNEMENTS

Sommaire des couvertures associées à votre
Carte en Or pour PME avec primes American Express[MD]

TABLE DES MATIÈRES

Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances

Résumé de l'assurance voyage 2

Fiche de renseignements sur l'assurance voyage 8

Résumé de l'assurance achats 9

Fiche de renseignements sur l'assurance achats 15

Chubb du Canada compagnie d'assurance vie

Assurance accident de voyage 16

Fiche de renseignements 21

Carte en Or pour PME avec primes American Express[MD]

Résumés de produits et fiches de renseignements

Résumé de l'assurance voyage

L'assurance voyage pour les Cartes American Express (Amex) est fournie par la Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances (RSA). Ce résumé fournit des renseignements importants sur l'assurance voyage inclus avec la **Carte en Or pour PME avec primes American Express[MD]** et vise à vous aider à déterminer si cette assurance répond à vos besoins particuliers.

Ce résumé est un document explicatif et ne constitue PAS votre certificat d'assurance et il ne s'agit PAS non plus d'un contrat d'assurance. Pour tous les détails concernant la garantie, y compris les prestations, l'admissibilité, les limitations et les exclusions, consultez le certificat d'assurance.

Coordonnées de l'assureur

Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
700 avenue University, suite 1500A
Toronto (Ontario) M5G 0A1
Numéro sans frais : 1 800 243-0198
À frais virés : 905 475-4822
rsagroup.ca
Numéro de client délivré par l'Autorité des marchés financiers : 2001291200
Site Web de l'Autorité : lautorite.qc.ca

Coordonnées du distributeur

Banque Amex du Canada
2225 avenue est Sheppard, suite 100
Toronto (Ontario) M2J 5C2
Demandes générales uniquement :
Numéro sans frais : 1 800 869-3016
americanexpress.com

1. Quelles sont les garanties incluses ?

Voici un aperçu des garanties disponibles :

Garantie	Description	Maximums de garantie
Retard de vol et de bagages et cambriolage à l'hôtel	**Retard de vol :** Assure les frais de subsistance raisonnables comme les repas et l'hébergement lorsqu'un vol a un retard de quatre (4) heures ou plus **Retard de bagages :** Offre une indemnisation en cas de bagages retardés de six (6) heures ou plus **Cambriolage à l'hôtel :** Assure certaines dépenses engagées pour la perte ou les dommages aux articles personnels si votre hébergement est cambriolé pendant votre séjour	**Retard de vol et de bagages :** Jusqu'à 500 $ par événement pour l'ensemble des personnes assurées **Cambriolage à l'hôtel :** Jusqu'à 500 $ par événement pour l'ensemble des personnes assurées
Perte ou vol de bagages	Offre une indemnisation en cas de bagages enregistrés ou de cabine perdus, endommagés ou volés	Jusqu'à 500 $ par événement pour l'ensemble des personnes assurées

Certains frais ou certaines dépenses doivent être portés au compte de la Carte, en totalité ou au moins en partie, pour qu'ils soient garantis. Consultez le certificat d'assurance pour chaque garantie afin d'obtenir tous les détails.

Vous pouvez trouver tous les renseignements concernant les types de situations et les coûts assurés dans le certificat d'assurance pour chaque garantie sous la partie intitulée « Frais assurés et garanties ».

L'assurance voyage offre des services d'assistance générale en tout temps en cas de circonstances soudaines et imprévues.

2. Quels risques ne sont pas couverts ?

Nous pouvons refuser votre réclamation en raison d'exclusions, de limitations et de réductions. **Il ne s'agit pas d'une liste complète.** Consultez les parties Exclusions et Conditions, selon le cas, dans le certificat d'assurance pour chaque garantie afin d'obtenir une liste complète des exclusions, limitations et réductions.

Exclusions
Aucune prestation n'est payable dans les circonstances suivantes :

Concernant l'assurance voyage en général :
- Si l'assurance n'est pas en vigueur au moment où l'événement se produit.
- Si vous ne soumettez pas le formulaire de réclamation d'assurance ou les documents justificatifs que nous vous demandons et qui sont requis pour traiter votre demande, dans les délais applicables.

Limites
Les prestations que nous payons seront réduites de tout montant remboursé par une autre entité ou un autre assureur.

Retard de vol et de bagages et cambriolage à l'hôtel	**Circonstances non couvertes pour le vol et le retard des bagages** • des arrangements de voyage alternatifs tels que le taxi, la limousine, le bus ou l'achat d'un billet d'avion • retard de bagages lors du retour d'un vol vers votre lieu de résidence **Circonstances non couvertes pour le cambriolage à l'hôtel** • toute activité illégale, fraude, commise ou tentée par vous
Perte ou vol de bagages	**Articles non couverts** • espèces, chèques de voyage, billets, documents importants, porcelaine, verre, objets fragiles et effets mobiliers

3. Qui est admissible ?

Pour être admissible aux garanties suivantes, ***vous devez être un(e) résident(e) du Canada et*** *:*

	Retard de vol et de bagages et cambriolage à l'hôtel	Perte ou vol de bagages
• le ou la Titulaire de la Carte principal(e) ou un utilisateur autorisé* du compte	✓	✓
• le ou la conjoint(e)** du ou de la Titulaire de la Carte principal(e) ou d'un utilisateur autorisé* du compte	✓	✓
• un enfant à charge*** : - du ou de la Titulaire de la Carte principal(e) ou de son conjoint** ou de sa conjointe** ; ou - d'un utilisateur autorisé* du compte ou de son conjoint** ou de sa conjointe**	✓	✓

* Une personne qui est Titulaire d'une Carte supplémentaire.

** Une personne qui est légalement mariée à une personne ou avec qui elle réside et qui est en union de fait depuis au moins un an.

*** Un enfant est considéré comme un enfant à charge dans les cas suivants :
- l'enfant est âgé entre 15 jours et 20 ans et dépend financièrement de vous
- l'enfant est âgé entre 21 et 24 ans et dépend financièrement de vous et fréquente un établissement d'enseignement (école secondaire, cégep ou université) à temps plein
- l'enfant a un handicap physique ou mental permanent et dépend financièrement de vous

4. Quand l’assurance commence-t-elle et se termine-t-elle ?

Début

L’assurance devient disponible au moment de l’activation de votre Carte.

Fin

L’assurance prend fin à la première des dates suivantes :
- la date à laquelle le compte-Carte est annulé ou fermé par Amex
- la date à laquelle le compte-Carte est fermé à la demande du ou de la Titulaire de la Carte principal(e)
- la date à laquelle le compte-Carte n’est plus en règle
- la date à laquelle l’assurance est annulée ou suspendue par Amex

Pour tous les détails concernant la durée de l’assurance, consultez la partie intitulée « Prise d’effet et cessation de l’assurance » du certificat d’assurance pour chaque garantie.

5. Combien coûte l’assurance ?

Cette assurance est incluse avec votre Carte. Il n’y a pas de frais, de primes ou de dépenses distincts.

6. Que se passe-t-il si je fournis des renseignements inexacts ?

Vous devez toujours fournir des renseignements exacts que nous jugeons nécessaires. Nous pouvons refuser votre réclamation si nous obtenons, dans le cadre d’une réclamation ou à tout autre moment pendant la durée de l’assurance, tout renseignement qui diffère des renseignements que vous avez fournis précédemment. Nous pouvons également annuler votre assurance rétroactivement à sa date de début.

7. Que dois-je faire si je veux annuler ma garantie ?

Vous avez le droit d’annuler ce produit d’assurance dans les 10 jours suivant l’activation de votre Carte. Veuillez noter que ce produit d’assurance est intégré à la Carte et que toute annulation d’assurance peut nécessiter l’annulation de celle-ci. Communiquez avec Amex (le distributeur) pour obtenir de l’aide et consultez l’« Avis de résolution d’un contrat d’assurance » figurant à la fin de ce résumé.

8. Comment puis-je déposer une réclamation et quels sont les délais applicables ?

Voici comment déposer une réclamation d’assurance :

Dès que l’événement se produit, composez le 1 800 243-0198 ou le 905 475-4822 (appels à frais virés acceptés).

Vous recevrez des instructions sur la façon de déposer une réclamation.

Gestion Global Excel inc., le fournisseur autorisé d’assistance et de réclamations pour la RSA, traite les réclamations et fournit de l’assistance pour toutes les garanties d’assurance voyage décrites dans ce résumé.

Délai pour soumettre les formulaires de réclamation et les documents justificatifs

Remplissez le formulaire de réclamation que vous recevrez et retournez-le comme indiqué, ainsi que tous les documents nécessaires, dans les 90 jours suivant l’événement qui a mené à la réclamation.

Nous vous aviserons de notre décision après l’examen de votre demande et, le cas échéant, nous paierons la prestation dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés.

Que se passe-t-il si je ne suis pas d'accord avec une décision prise concernant ma réclamation ?

Vous devez communiquer avec nous :

Bureau de liaison des plaintes de la RSA
137, Venture Run, suite 300
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3B 0L9
1 888 877-1710
Télécopieur : 905 403-2331
Courriel : infocanada@rsagroup.ca
Site Web : https://www.rsagroup.ca/fr/traitement-des-plaintes

Notre objectif est de résoudre votre plainte dans les 30 jours ouvrables. Si cela n'est pas possible, nous vous informerons avant l'expiration des 30 jours qu'il faudra plus de temps et vous expliquerons la raison du retard.

Veuillez inclure votre nom complet, votre adresse et votre numéro de téléphone. En plus de fournir les détails de votre préoccupation, veuillez vous assurer que votre numéro de police ou de réclamation est à portée de main afin que nous puissions commencer notre examen le plus rapidement possible.

La RSA s'efforcera de résoudre le problème à votre satisfaction.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat et que vous souhaitez le signaler au niveau supérieur, vous pouvez :
- demander un examen de votre dossier,
- consulter votre conseiller juridique,
- communiquez avec l'une des organisations suivantes :

Autorité des marchés financiers (AMF)
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Télécopieur : 1 877 285-4378
Site Web : lautorite.qc.ca

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)
4711, rue Yonge, 10e étage
Toronto (Ontario) M2N 6K8
Numéro sans frais : 1 877 225-0446
Télécopieur : 416 299-4261
Site Web : scadcanada.org

Vous devez respecter les limites imposées par la loi si vous désirez intenter un procès ou toute autre action contre l'assureur.

Nous sommes là pour vous aider. Pour toute question, composez le 1 800 243-0198 ou le 905 475-4822.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

Avis donné par un 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 que vous venez de signer à l'occasion d'un autre contrat, **sans pénalité**, dans les 10 jours de sa signature. L'assureur peut toutefois vous conférer un délai plus long.

Pour cela, vous devez donner à l'assureur un avis par poste recommandée dans ce délai ou par tout autre moyen qui vous permet d'obtenir 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 de votre représentant ou consultez votre contrat.

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

Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter l'Autorité des marchés financiers : 1 877 525-0337 ou visitez lautorite.qc.ca.

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Envoyer à : Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
700 avenue University, suite 1500A
Toronto (Ontario) M5G 0A1

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 no: _____(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)

Ces produits d'assurance sont souscrits auprès de la Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances.
© 2023 Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances. Tous droits réservés. MDRSA, RSA & Design ainsi que les mots et logos s'y rattachant sont des marques de commerce appartenant au RSA Insurance Group Limited et utilisées sous licence par la Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances.
MD utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.
MD « Global Excel » et le logo de Global Excel sont des marques de commerce enregistrées de Gestion Global Excel inc.

Fiche de renseignements sur l’assurance voyage

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L’objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits.
Elle ne dégage ni l’assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Banque Amex du Canada

Nom de l’assureur : Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances

Nom du produit d’assurance : Assurance voyage

LIBERTÉ DE CHOISIR

Vous n’êtes jamais obligé d’acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d’une personne que l’on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d’intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d’être assuré, **vous n’êtes pas obligé** d’acheter l’assurance que l’on vous offre présentement. **C’est à vous de choisir** votre produit d’assurance et votre assureur.

COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d’assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d’assurance et que l’on doit vous remettre.

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l’assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l’**obligation** de vous le dire.

DROIT D’ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l’achat de votre assurance. L’assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s’appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d’annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l’assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l’assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir **à diminuer la durée du financement. Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L’Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l’information **neutre et objective**.
Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l’assureur :

Royal & Sun Alliance du Canada, société d’assurances
700 avenue University, suite 1500A
Toronto (Ontario) M5G 0A1
Registre de l’AMF – no de client de l’assureur : 2001291200

Cette fiche ne peut être modifiée.

Résumé de l’assurance achats

L’assurance achats pour les Cartes American Express (Amex) est fournie par la Royal & Sun Alliance du Canada, société d’assurances (RSA). Ce résumé fournit des renseignements importants sur l’assurance achats inclus avec la **Carte en Or pour PME avec primes American Express**MD et vise à vous aider à déterminer si cette assurance répond à vos besoins particuliers.

Ce résumé est un document explicatif et ne constitue PAS votre certificat d’assurance et il ne s’agit PAS non plus d’un contrat d’assurance. Pour tous les détails concernant la garantie, y compris les prestations, l’admissibilité, les limitations et les exclusions, consultez le certificat d’assurance.

Coordonnées de l’assureur

Royal & Sun Alliance du Canada, société d’assurances
700 avenue University, suite 1500A
Toronto (Ontario) M5G 0A1
Numéro sans frais : 1 800 243-0198
À frais virés : 905 475-4822
rsagroup.ca
Numéro de client délivré par l’Autorité des marchés financiers : 2001291200
Site Web de l’Autorité : lautorite.qc.ca

Coordonnées du distributeur

Banque Amex du Canada
2225 avenue est Sheppard, suite 100
Toronto (Ontario) M2J 5C2
Demandes générales uniquement :
Numéro sans frais : 1 800 869-3016
americanexpress.com

1. Quelles sont les garanties incluses ?

Voici un aperçu des garanties disponibles :

Garantie	Description	Maximums de garantie
Vol et dommages pour voiture de location	Assure le vol ou la perte d'une voiture de location, ou les dommages à celle-ci	Jusqu'à un prix de détail suggéré par le fabricant de 85 000 $ par location (durée maximale de 48 jours consécutifs)
Garantie Protection-Achat^MD	Pour la plupart des nouveaux articles de fourniture d'entreprise : • double la durée de la garantie du fabricant jusqu'à un maximum d'un an supplémentaire	Maximum de 10 000 $ par article sans dépasser 25 000 $ par Titulaire de la Carte par année d'assurance pour tous les événements et articles combinés
Garantie-Achat^MD	Pour la plupart des nouveaux articles de fourniture d'entreprise : • assure la perte, le vol ou les dommages survenant dans les 90 jours suivant la date d'achat	Maximum 1 000 $ par Titulaire de la Carte par événement
Appareils mobiles	Offre une indemnisation en cas de perte, de vol ou de dommages accidentels à des appareils tels qu'un téléphone cellulaire, un téléphone intelligent ou une tablette	Jusqu'à 1 000 $ par sinistre, par personne assurée

Certains frais ou certaines dépenses doivent être portés au compte de la Carte, en totalité ou au moins en partie, pour qu'ils soient garantis. Consultez le certificat d'assurance pour chaque garantie afin d'obtenir tous les détails.

Vous pouvez trouver tous les renseignements concernant les types de situations, les articles et les coûts assurés dans le certificat d'assurance pour chaque garantie sous la partie intitulée « Nature et étendue de la garantie ».

2. Quels risques ne sont pas couverts ?

Nous pouvons refuser votre réclamation en raison d'exclusions, de limitations et de réductions. Voici un résumé de certaines circonstances et de certains articles qui ne sont pas couverts. **Il ne s'agit pas d'une liste complète.** Consultez les parties Limitations et Exclusions, selon le cas, dans le certificat d'assurance pour chaque garantie afin d'obtenir une liste complète des exclusions, limitations et réductions.

Exclusions
Aucune prestation n'est payable dans les circonstances suivantes :

Concernant l'assurance achats en général :
- Si l'assurance n'est pas en vigueur au moment où l'événement se produit.
- Si vous ne soumettez pas le formulaire de réclamation d'assurance ou les documents justificatifs que nous vous demandons et qui sont requis pour traiter votre demande, dans les délais applicables.
- Si vous ne faites pas approuver à l'avance par nous les dépenses liées aux services de réparation ou au remplacement d'articles achetés.

Limites
Les prestations que nous payons seront réduites de tout montant remboursé par une autre entité ou un autre assureur.

Vol et dommages pour voiture de location	**Véhicules non couverts** • camions, camionnettes, véhicules tout-terrain, motocyclettes, cyclomoteurs, mobylettes, véhicules de plaisance, autobus, fourgonnettes, fourgons ou mini fourgons (autres que les mini fourgonnettes) **Circonstances non couvertes** • la conduite sous l'effet de l'alcool ou de la drogue • l'usure normale ou une panne ou une perte mécanique ou électrique, tout dommage ou égarement des clés ou des appareils de commande à distance • l'utilisation du véhicule de location en violation des modalités du contrat de location • le transport de contrebande, l'utilisation du véhicule pour le commerce illégal • la participation à une course ou à un concours de vitesse • les dommages corporels et matériels ou la responsabilité civile d'un tiers
Garantie Protection-Achat^MD	**Articles non couverts** • tous les véhicules motorisés et leurs pièces et accessoires • les articles usagés et d'occasion • les bijoux **Circonstances non couvertes** • une modification ou installation non conforme • la fraude, la confiscation par les autorités, la guerre, la négligence, l'utilisation inadéquate ou abusive, les actes ou activités illégales • les défauts inhérents au produit
Garantie-Achat^MD	**Articles non couverts** • les animaux, les plantes vivantes ou les produits périssables et consommables • les chèques de voyage, tout type de devise, argent comptant, billets • les bijoux volés des bagages non transportés à la main • tous les véhicules motorisés • les articles à usage personnel **Circonstances non couvertes** • l'usure normale • la fraude, la confiscation par les autorités, la guerre, l'utilisation inadéquate ou abusive, les actes ou activités illégales • les défauts inhérents au produit • les inondations, les tremblements de terre ou les disparitions mystérieuses
Appareils mobiles	**Articles non couverts** • les accessoires, les ordinateurs portables et les piles • les appareils mobiles achetés pour un usage personnel ou pour la revente • les appareils d'occasion, possédés antérieurement ou remis à neuf (sauf par le fabricant) • les appareils mobiles qui ont été modifiés par rapport à leur état d'origine • les appareils expédiés ou les appareils volés des bagages **Circonstances non couvertes** • l'usure normale ou les dommages esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur la fonctionnalité • les défauts inhérents aux produits ou les dommages catastrophiques irréparables • la surtension, les courants électriques produits de façon artificielle ou les irrégularités électriques • la fraude, la confiscation par les autorités, les activités illégales, le vol ou les actes criminels intentionnels par le ou la Titulaire de la Carte ou par un membre de sa famille • les inondations, les tremblements de terre ou les disparitions mystérieuses

3. Qui est admissible ?

Pour être admissible aux garanties suivantes, ***vous devez être un(e) résident(e) du Canada et*** *:*

	Vol et dommages pour voiture de location	Garantie Protection-Achat^MD	Garantie-Achat^MD	Appareils mobiles
• le ou la Titulaire de la Carte principal(e), un utilisateur autorisé* du compte, ou un conducteur supplémentaire	✓			
• le ou la Titulaire de la Carte principal(e), ou un utilisateur autorisé* du compte		✓	✓	✓

* Une personne qui est Titulaire d'une Carte supplémentaire.

4. Quand l’assurance commence-t-elle et se termine-t-elle ?

Début

L’assurance devient disponible au moment de l’activation de votre Carte.

Fin

L’assurance prend fin à la première des dates suivantes :
- la date à laquelle le compte-Carte est annulé ou fermé par Amex
- la date à laquelle le compte-Carte est fermé à la demande du ou de la Titulaire de la Carte principal(e)
- la date à laquelle le compte-Carte n’est plus en règle
- la date à laquelle l’assurance est annulée ou suspendue par Amex

Pour tous les détails concernant la durée de l’assurance, consultez la partie intitulée « Durée de la garantie » du certificat d’assurance pour chaque garantie.

5. Combien coûte l’assurance ?

Cette assurance est incluse avec votre Carte. Il n’y a pas de frais, de primes ou de dépenses distincts.

6. Que se passe-t-il si je fournis des renseignements inexacts ?

Vous devez toujours fournir des renseignements exacts que nous jugeons nécessaires. Nous pouvons refuser votre réclamation si nous obtenons, dans le cadre d’une réclamation ou à tout autre moment pendant la durée de l’assurance, tout renseignement qui diffère des renseignements que vous avez fournis précédemment. Nous pouvons également annuler votre assurance rétroactivement à sa date de début.

7. Que dois-je faire si je veux annuler ma garantie ?

Vous avez le droit d’annuler ce produit d’assurance dans les 10 jours suivant l’activation de votre Carte. Veuillez noter que ce produit d’assurance est intégré à la Carte et que toute annulation d’assurance peut nécessiter l’annulation de celle-ci. Communiquez avec Amex (le distributeur) pour obtenir de l’aide et consultez l’« Avis de résolution d’un contrat d’assurance » figurant à la fin de ce résumé.

8. Comment puis-je déposer une réclamation et quels sont les délais applicables ?

Voici comment déposer une réclamation d’assurance :

Dès que l’événement se produit, composez le 1 800 243-0198 ou le 905 475-4822 (appels à frais virés acceptés).

Vous recevrez des instructions sur la façon de déposer une réclamation.

Délai pour soumettre les formulaires de réclamation et les documents justificatifs

Remplissez le formulaire de réclamation que vous recevrez et retournez-le comme indiqué, ainsi que tous les documents nécessaires, dans les 90 jours suivant l’événement qui a mené à la réclamation.

Nous vous aviserons de notre décision après l’examen de votre demande et, le cas échéant, nous paierons la prestation dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés.

Que se passe-t-il si je ne suis pas d’accord avec une décision prise concernant ma réclamation ?

Vous devez communiquer avec nous :

Bureau de liaison des plaintes de la RSA
137, Venture Run, suite 300
Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3B 0L9
1 888 877-1710
Télécopieur : 905 403-2331
Courriel : infocanada@rsagroup.ca
Site Web : https://www.rsagroup.ca/fr/traitement-des-plaintes

Notre objectif est de résoudre votre plainte dans les 30 jours ouvrables. Si cela n'est pas possible, nous vous informerons avant l'expiration des 30 jours qu'il faudra plus de temps et vous expliquerons la raison du retard.

Veuillez inclure votre nom complet, votre adresse et votre numéro de téléphone. En plus de fournir les détails de votre préoccupation, veuillez vous assurer que votre numéro de police ou de réclamation est à portée de main afin que nous puissions commencer notre examen le plus rapidement possible.

La RSA s'efforcera de résoudre le problème à votre satisfaction.

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat et que vous souhaitez le signaler au niveau supérieur, vous pouvez :
- demander un examen de votre dossier,
- consulter votre conseiller juridique,
- communiquez avec l'une des organisations suivantes :

Autorité des marchés financiers (AMF)
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1
Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Numéro sans frais : 1 877 525-0337
Télécopieur : 1 877 285-4378
Site Web : lautorite.qc.ca

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)
4711, rue Yonge, 10e étage
Toronto (Ontario) M2N 6K8
Numéro sans frais : 1 877 225-0446
Télécopieur : 416 299-4261
Site Web : scadcanada.org

Vous devez respecter les limites imposées par la loi si vous désirez intenter un procès ou toute autre action contre l'assureur.

Nous sommes là pour vous aider. Pour toute question, composez le 1 800 243-0198 ou le 905 475-4822.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

Avis donné par un 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 que vous venez de signer à l'occasion d'un autre contrat, **sans pénalité**, dans les 10 jours de sa signature. L'assureur peut toutefois vous conférer un délai plus long.

Pour cela, vous devez donner à l'assureur un avis par poste recommandée dans ce délai ou par tout autre moyen qui vous permet d'obtenir 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 de votre représentant ou consultez votre contrat.

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

Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter l'Autorité des marchés financiers : 1 877 525-0337 ou visitez lautorite.qc.ca.

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Envoyer à: Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
700 avenue University, suite 1500A
Toronto (Ontario) M5G 0A1

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 no: _____(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)

Ces produits d'assurance sont souscrits auprès de la Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances.
© 2023 Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances. Tous droits réservés. MDRSA, RSA & Design ainsi que les mots et logos s'y rattachant sont des marques de commerce appartenant au RSA Insurance Group Limited et utilisées sous licence par la Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances.
MD utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.

Fiche de renseignements sur l’assurance achats

AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

L’objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits.
Elle ne dégage ni l’assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Banque Amex du Canada

Nom de l’assureur : Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances

Nom du produit d’assurance : Assurance achats

LIBERTÉ DE CHOISIR

Vous n’êtes jamais obligé d’acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d’une personne que l’on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d’intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d’être assuré, **vous n’êtes pas obligé** d’acheter l’assurance que l’on vous offre présentement. **C’est à vous de choisir** votre produit d’assurance et votre assureur.

COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d’assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d’assurance et que l’on doit vous remettre.

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l’assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l’**obligation** de vous le dire.

DROIT D’ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l’achat de votre assurance. L’assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s’appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d’annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l’assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l’assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir **à diminuer la durée du financement. Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L’Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l’information **neutre et objective**.
Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l’assureur :

Royal & Sun Alliance du Canada, société d’assurances
700 avenue University, suite 1500A
Toronto (Ontario) M5G 0A1
Registre de l’AMF – no de client de l’assureur : 2001291200

Cette fiche ne peut être modifiée.

SOMMAIRE DU PRODUIT D'ASSURANCE

Assurance accident de voyage de 100 000 $

Police d'assurance collective nº: TMH600135

Sommaire des garanties comprises avec votre Carte en Or pour PME avec primes American Express[MD]

Assureur : **Chubb du Canada Compagnie d'Assurance-Vie** 199, rue Bay, bureau 2500 C.P. 139, Commerce Court West Postal Station Toronto (Ontario) M5L 1E2 Numéro au Registre des assureurs de l'AMF : 2000461714	**LIGNE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE L'ASSUREUR** 1.877.777.1544
Distributeur : Banque Amex du Canada 2225, avenue Sheppard Est, bureau 100 Toronto (Ontario) M2J 5C2	**LIGNE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE** 1.800.869.3016 Demandes de renseignements général seulement
Autorité des marchés financiers : Place de la Cité, Tour Cominar 2640, boulevard Laurier, 4e étage Québec (Québec) G1V 5C1	Ville de Québec : 418 525-0337 Montréal : 514 395-0337 Sans frais : 1-877-525-0337 Télécopieur : 418-525-9512 **Site Web :** **www.lautorite.qc.ca**

Quel est le but de ce document?

Ce sommaire vous a été fourni pour vous aider à décider si l'assurance comprise avec votre carte American Express[MD] répond à vos besoins. Le présent document ne constitue pas votre certificat d'assurance. Les renseignements compris dans ce sommaire ne sont pas exhaustifs. Pour de plus amples renseignements, veuillez cliquer sur le lien suivant :

https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/ca-fr/business-insurance/distribution-guides/documents/pdf/Carte_en_Or_pour_PME_avec_Primes_American_Express-certificat-d%27assurance.pdf

À quoi sert cette assurance?

L'assurance accident – véhicules de transport public offre une protection en cas de décès ou de mutilation par accident lorsque la personne voyage à titre de passager à bord d'un véhicule de transport public (véhicule de transport terrestre, aérien ou maritime). L'assurance accident – moyens de transport de substitution offre une protection en cas de blessure par accident causée à une personne qui voyage à titre de passager dans un véhicule servant de transport de substitution pour un voyage en avion, ou qui est heurtée par un tel moyen de transport de substitution. Plusieurs conditions s'appliquent.

Qui peut être admissible à l'assurance?

Mise en garde : Les termes ou expressions en caractère gras dans ce sommaire sont définis au Certificat d'assurance. Vous devez connaître ces définitions. Référez-vous au Certificat d'assurance (page 13) pour savoir comment les définitions s'appliquent à vous.

Pour être admissible, vous devez :

A. être le titulaire d'une Carte principale ou d'une Carte supplémentaire qui possède une Carte American Express émise par la Banque Amex du Canada (« American Express ») à son nom; ou
B. être tout conjoint ou tout enfant à charge de moins de 23 ans d'un tel titulaire; et
C. être le titulaire dont le compte-Carte American Express est facturé au Canada

Sommaire des modalités clés

Qui peut être assuré?

A. vous, dans la mesure où vous remplissez toutes les conditions d'admissibilité décrites ci-dessus.
B. Votre conjoint ou tout enfant à charge de moins de 23 ans dans la mesure où vous remplissez toutes les conditions d'admissibilité décrites ci-dessus.

ASSURANCE VOYAGE

L'assureur versera l'indemnité applicable si vous subissez une perte découlant d'une blessure pendant que la couverture est en vigueur en vertu de la police, mais seulement si cette perte se produit dans les 100 jours suivant la date de l'accident ayant causé la blessure. En aucun cas l'assureur ne versera d'indemnités pour plus d'une perte découlant d'un même accident. L'indemnité versée sera celle associée à la perte la plus importante.

Indemnité d'accident de transport public :

Cette indemnité est payable aux termes de la police si vous subissez une blessure à cause d'un accident survenu à l'occasion d'un voyage assuré pendant que vous voyagiez uniquement à titre de passager à bord d'un véhicule de transport public, que vous y montiez ou en descendiez ou parce que vous avez été heurté par le véhicule de transport public.

Indemnité pour moyens de transport de substitution :

Cette indemnité est payable aux termes de la police si vous subissez une blessure à cause d'un accident survenu dans les circonstances suivantes :

1. en raison d'un accident survenant au cours d'un voyage assuré pendant que vous êtes passager à bord d'un véhicule de transport ou pendant que vous y montez ou en descendez, servant de moyen de transport de substitution pour un vol avec un transporteur aérien régulier qui a été retardé ou dont l'itinéraire a été modifié, ce qui a obligé le transporteur aérien à prévoir le moyen de transport de substitution en question; ou
2. si vous êtes heurté par un véhicule servant de moyen de transport de substitution pour un vol avec un transporteur aérien régulier.

EXPOSITION ET DISPARITION

Si vous êtes inévitablement exposé aux éléments en raison d'un accident survenu au cours d'un voyage assuré qui entraîne la disparition, le naufrage ou la destruction d'un véhicule de transport public et que, à la suite de cette exposition, vous subissez une perte pour laquelle l'indemnité est payable en vertu de la police, la perte en question sera couverte par la police.

Si vous disparaissez à la suite d'un accident au cours d'un voyage assuré qui entraîne la disparition, le naufrage ou la destruction d'un véhicule de transport public, et si votre corps n'a pas été retrouvé dans les 52 semaines suivant la date de l'accident, il sera présumé, en l'absence de preuves du contraire, que vous avez perdu la vie à la suite de blessures couvertes par la police.

INDEMNITÉ MAXIMALE

Si vous êtes titulaire de plusieurs Cartes American Express, l'assureur désigné dans la police ne paiera que le montant maximal payable pour une seule Carte American Express, tel qu'indiqué à la section sur le montant de l'indemnité pour toute perte que vous avez subie à la suite d'un même accident.

Qu’est-ce qui n’est pas couvert?

EXCLUSIONS

Référez-vous à la page15 du Certificat d’assurance pour une liste complète des exclusions.

Cette garantie ne couvre pas les pertes causées ou entraînées par :

1. le suicide ou les blessures auto-infligées de façon intentionnelle par l’assuré, ou toute tentative de suicide;
2. un acte de guerre ou une guerre, déclarée ou non; cependant, tout acte commis par un agent de tout gouvernement, de toute faction ou de tout parti engagé dans une guerre, dans des hostilités ou dans toute autre activité guerrière, dans la mesure où l’agent en question agit en secret et sans lien avec des opérations des forces armées (qu’elles soient militaires, navales ou aériennes) du pays où les blessures sont subies, ne sera pasconsidéré comme étant un acte de guerre;
3. la perpétration ou l’aide et la complicité liée à la perpétration d’une infraction en vertu du Code criminel du Canada ou des lois d’un autre pays, ou toute tentative d’infraction par l’assuré, en son nom, ou au nom de ses bénéficiaires;
4. les blessures subies par l’assuré dans le cadre de ses fonctions d’opérateur ou de membre d’équipage de tout moyen de transport;
5. les blessures subies par l’assuré lors de la conduite d’un véhicule de location, pendant qu’il voyage à titre de passager d’un tel véhicule ou lorsqu’il y monte ou en descend;
6. la consommation d’alcool, de drogues, de médicaments, de gaz, ou de poison par l’assuré, à moins que le produit consommé ait été prescrit par un médecin;
7. l’émission, la dispersion, l’infiltration, la migration, le rejet ou l’échappement direct ou indirect, réel, présumé ou imminent de tout matériau biologique dangereux, chimique, nucléaire ou radioactif, de gaz, de matières ou de contaminants ou l’exposition directe ou indirecte, réelle, présumée ou imminente à de tels éléments.

Quand la garantie s’applique?

Un voyage auquel vous participez est couvert entre le point de départ et la destination finale, comme indiqué sur votre billet ou sur le document de vérification émis par le véhicule de transport public.

À quel moment la garantie cesse-t-elle de s’appliquer?

L’assuré cesse d’être couvert à l’une ou l’autre des dates suivantes :

1. date à laquelle la personne n’est plus un assuré en vertu de la police; ou
2. date à laquelle la police est résiliée ou expirée.

Pour présenter une demande d'indemnité

- Vous devez communiquer avec nous le plus tôt possible après la perte couverte.
- Nous vous fournirons les instructions nécessaires pour présenter une demande d'indemnité
- Vous devez nous présenter votre avis de sinistre **dans les 30 jours** suivant la perte couverte.

PRÉSENTER UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ

En cas de perte couverte, vous devez communiquer avec l'assureur et présenter une demande d'indemnité. La procédure de présentation d'une demande d'indemnité est indiquée à la page 15-16 du certificat d'assurance.

A. **Transmission d'une réclamation**

Tous les sinistres doivent être déclarés à l'assureur dans les 30 jours de la perte couverte. L'assureur verra à vous faire parvenir dans les 15 jours de la déclaration de sinistre le formulaire de réclamation applicable pour produire votre réclamation.

Pour présenter une demande de règlement, remplissez le formulaire de réclamation et retournez-le en y joignant les documents demandés dans le formulaire au gestionnaire des sinistres :

Chubb Life Insurance Company of Canada
199 Bay Street - Suite 2500
P.O. Box 139, Commerce Court Postal Station
Toronto, Ontario M5L 1E2

B. **Date limite pour présenter une réclamation**

Le formulaire de réclamation et les documents nécessaires doivent être remplis et être retournés à l'assureur dans les plus brefs délais possibles dans un délai de 30 jours de la perte couverte ou dans l'année de la date d'exigibilité de la preuve complète, et si vous êtes résident du Québec, dans l'année suivant le sinistre, si *v*ous démontrez qu'il vous était impossible d'agir dans le délai de 30 jours du sinistre. Votre assurance ne doit pas avoir été résiliée au moment du sinistre.

C. **Réponse de l'assureur**

Si votre réclamation est approuvée, l'indemnité est payée au cours des 15 jours suivant la réception de la preuve exigée. Si l'assureur refuse votre réclamation ou si l'assureur accepte de payer une partie seulement de l'indemnité, l'assureur vous fait parvenir une lettre expliquant les raisons de sa décision au cours des 15 jours suivant la réception des documents nécessaires au traitement de votre réclamation.

D. **Appel d'une décision de l'assureur et recours**

Advenant que vous soyez en désaccord avec le résultat de votre demande, vous avez 31 jours à compter de la date de refus de votre demande de règlement par l'assureur pour demander la révision de la décision. Vous devez présenter votre appel par écrit à l'agent gestionnaire de sinistre. L'assureur vous fera parvenir sa réponse dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision. Vous pouvez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers ou vous adresser à votre avocat.

LIGNE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Canada et États-Unis
1.877.772.7797 (sans frais)

Quelles sont les conséquences d'une fausse déclaration ou omission de divulguer?

Toute fausse déclaration, déclaration inexacte ou omission de divulguer pourrait mener à la nullité de la police, à la négation de couverture ou au refus ou à la réduction d'une indemnité. Pour toute question, contactez l'assureur.

Qu'arrive-t-il si je change d'avis quant à ce produit d'assurance après avoir demandé une carte American Express[MD]?

Cette protection peut être annulée en annulant votre carte American Express[MD], sans pénalité, en tout temps. L'assurance n'est pas remboursable, car il n'y a ni prime d'assurance ni frais additionnels s'appliquant à cette protection. Pour annuler votre protection d'assurance, vous ou votre employeur devez envoyer un avis d'annulation de la carte au distributeur qui vous a fourni votre carte.

Protection des renseignements personnels

Vous pouvez consulter la politique de protection des renseignements personnels de l'assureur pour savoir comment l'assureur recueille et utilise vos renseignements personnels. Vous pouvez demander de consulter les renseignements personnels apparaissant à votre dossier ou demander une correction en écrivant à : Le responsable de la protection des renseignements personnels, Chubb du Canada Compagnie d'Assurance-Vie, 199, rue Bay, bureau 2500, C.P. 139, Commerce Court West Postal Station, Toronto (Ontario) M5L 1E2. Pour de plus amples renseignements sur la protection de vos renseignements personnels par l'assureur, veuillez cliquer sur le lien suivant : **https://www.chubb.com/ca-fr/privacy-policy.aspx**

D'autres modalités et exclusions peuvent s'appliquer.

Les conditions et exclusions supplémentaires sont décrites en détail dans le certificat d'assurance. Vous pouvez consulter le certificat d'assurance en suivant le lien sur la première page de ce sommaire. Veuillez le lire attentivement.

Combien cela coûte-t-il?

L'assurance est incluse avec votre Carte AMEX. Il n'y a pas de primes ni de frais additionnels

Qu'arrive-t-il en cas de désaccord avec le résultat de ma demande de règlement ou tout autre litige?

- Nous sommes là pour vous aider. N'hésitez pas à communiquer avec l'assureur, au besoin.
- Vous devez vous conformer aux délais imposés par la loi de la province ou du territoire de résidence du titulaire de la carte, si vous souhaitez intenter une poursuite ou toute autre action en justice contre l'assureur.

PLAINTE À L'ASSUREUR ET PROCESSUS DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Pour formuler une plainte à l'**assureur** et accéder à la politique de l'assureur portant sur le traitement des plaintes, veuillez cliquer sur le lien suivant : **https://www.chubb.com/ca-fr/complaint-resolution-process.aspx**

Des questions?

Ligne d'assistance téléphonique du service à la clientèle de l'assureur : 1.877.777.1544	Ligne d'assistance téléphonique du Service à la clientèle d'Amex : 1.800.869.3016 Demandes de renseignements général seulement

Ce produit d'assurance est souscrit auprès de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance-Vie.
MD : utilisée par la Banque Amex du Canada en vertu d'une licence accordée par American Express.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits.
Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Banque Amex du Canada

Nom de l'assureur : Chubb du Canada compagnie d'assurance vie

Nom du produit d'assurance : Assurance accident de voyage

LIBERTÉ DE CHOISIR

Vous n'êtes jamais obligé d'acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d'une personne que l'on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, **vous n'êtes pas obligé** d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. **C'est à vous de choisir** votre produit d'assurance et votre assureur.

COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d'annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir **à diminuer la durée du financement. Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective**.
Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur : A. Holly

Cette fiche ne peut être modifiée.