

Programme d'assurance 713706-1

Guide de distribution

Guide de distribution

Sommaire des protections d'assurance

Décès et Mutilation
Accidentelle
à bord d'un
transporteur public

Jusqu'à 250 000 \$ en cas de décès
ou de perte ou de *perte de l'usage
de membres* suite à un *accident*
à bord d'un *transporteur public*
au cours d'un *voyage*

**En cas d'urgence, pour une demande d'indemnité
ou toute demande d'information, veuillez contacter
l'assisteur :**

› **du Canada et des États-Unis : 1 888 235-2645**

› **de l'extérieur (à frais virés) : 514 286-8345**

Assurance voyage offerte
avec votre carte de crédit
Affaires Mastercard^{MD} de la
Banque Nationale du Canada

Guide de distribution

Renseignements sur le produit d'assurance
et les intervenants

Nom du produit d'assurance :

Assurance voyage pour les cartes de crédit Mastercard de la
Banque Nationale du Canada, police d'assurance collective
n° 713706 (Annexe A Certificat n° 1)/713706-1.

Type de produit d'assurance :

Assurance voyage (assurance collective)

<p>Coordonnées de l'assisteur (mandaté par l'assureur pour les demandes d'indemnités et le service de consultation)</p>	<p>CanAssistance inc. 550, rue Sherbrooke Ouest bureau B-9 Montréal (Québec) H3A 3S3 Du Canada et des États-Unis : 1 888 235-2645 Extérieur (à frais virés) : 514 286-8345</p>
<p>Coordonnées de l'assureur (sauf pour les résidents de l'Alberta)</p>	<p>Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie 800, rue Saint-Jacques bureau 16701 Montréal (Québec) H3C 1A3 Montréal : 514 871-7500 Extérieur : 1 877 871-7500 Télécopieur : 514 394-6992 assurances-bnc.ca assurances@bnc.ca</p>
<p>Coordonnées de l'assureur (pour les résidents de l'Alberta)</p>	<p>Canassurance, Compagnie d'assurance 550, rue Sherbrooke Ouest bureau B-9 Montréal (Québec) H3A 3S3 Montréal : 514 286-7686 Extérieur : 1 877 986-7681 Télécopieur : 1 866 286-8358 qc.croixbleue.ca</p>
<p>Coordonnées du preneur et distributeur</p>	<p>Banque Nationale du Canada 800, rue Saint-Jacques Montréal (Québec) H3C 1A3 Montréal : 514 394-5555 Extérieur : 1 888 835-6281</p>

IMPORTANT VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT

Le but de l'*assurance voyage* est de couvrir les sinistres survenus dans des circonstances soudaines et imprévisibles. Il est important que vous lisiez et que vous compreniez votre guide avant de partir en *voyage*, car votre protection pourrait faire l'objet de certaines restrictions ou exclusions.

Le présent guide contient des descriptions de clauses du certificat d'assurance qui peuvent limiter le montant exigible lors d'une demande d'indemnité.

De plus, l'*assurance voyage* et toutes les protections qui s'y rattachent demeurent en vigueur jusqu'à la première des dates suivantes :

- › La date à laquelle le *compte* est annulé ou fermé par la *Banque*;
- › La date à laquelle le *compte* est fermé à la demande du titulaire principal;
- › La date à laquelle l'*assurance voyage* est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable au titulaire principal d'au moins 90 jours d'acquitter le solde minimum porté au compte de la *carte*.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT VOTRE GUIDE DÈS RÉCEPTION

L'Autorité des marchés financiers ne s'est pas prononcée sur la qualité du produit d'assurance offert par ce guide. L'assureur pour le Québec est le seul responsable de toute différence entre le contenu du guide et celui de la police d'assurance collective.

Table des matières

Assurance voyage.....	06
1. Définitions et introduction	06
a) Définitions	06
b) Introduction	09
2. Description du produit d'assurance voyage	10
a) Nature et durée des garanties.....	10
b) Mise en garde d'ordre général.....	11
3. Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un transporteur public	11
a) Conditions particulières	11
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	13
c) Demande d'indemnité	14
4. Conditions générales	15
5. Produits d'assurance similaires	18
6. Délai de réponse de l'assureur après réception d'une réclamation	18
7. Référence à l'Autorité des marchés financiers	18

Assurance voyage

1. Définitions et introduction

Règles d'interprétation :

1. **Provinces** : Provinces incluent les territoires.
2. **Singulier, pluriel, masculin et féminin** :
Selon que le contexte l'exige, le singulier comprend le pluriel et le masculin comprend le féminin et inversement.

a) Définitions

Les mots en *italique* dans le texte qui suit réfèrent aux définitions suivantes.

accident : Un événement non intentionnel, soudain et imprévu, qui occasionne directement et indépendamment de toute autre cause des dommages, des pertes ou des blessures.

accompagnateur : Personne ayant un lien d'emploi avec l'*entreprise* et voyageant avec le *détenteur*.

acte terroriste : Acte ou menace visant à intimider ou terroriser une population, un groupe de personnes ou un gouvernement pour des raisons politiques, ethniques, idéologiques ou religieuses. Ces actes (ou menaces) incluent, entre autres, la destruction de biens, l'enlèvement, la blessure ou le meurtre de personnes ainsi que le détournement d'un moyen de transport. Une guerre (déclarée ou non), une invasion, des hostilités entre nations, une guerre civile, une rébellion, une insurrection ou un coup d'État ne sont pas considérés comme un acte terroriste.

assiste : Toute compagnie mandatée par l'*assureur* pour offrir les services de demandes d'indemnités.

assurance voyage : Le produit d'assurance voyage offert par l'*assureur* et distribué par le *distributeur* avec la *carte* en vertu de la police n° 713706 émise par l'*assureur*.

assureur : Pour les résidents de l'Alberta, l'assureur est Canassurance, Compagnie d'assurance. Pour les résidents des autres provinces ou des territoires, l'assureur est Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie.

Banque ou *distributeur*: Banque Nationale du Canada, qui est le preneur de la police d'assurance collective n° 713706, émise en date effective du 1^{er} septembre 2017, pour le produit d'*assurance voyage* et qui agit à titre de distributeur de ce produit d'assurance.

carte: La carte de crédit que le *détenteur* détient à la *Banque* en lien avec le *compte*.

compte: Le compte de la *carte* de crédit Affaires Mastercard que l'*entreprise* détient à la *Banque*.

conjoint: La personne qui est mariée ou légalement unie au *détenteur* ou celle avec qui le *détenteur* réside et vit maritalement depuis plus de 1 an. Cette personne n'est plus considérée comme un conjoint si une dissolution légale de l'union a eu lieu ou si elle est séparée du *détenteur* depuis plus de 3 mois.

détenteur: Toute personne physique qui réside au Canada que l'*entreprise* a désignée comme détenteur de *carte* et à qui la *Banque* a émis une *carte* à titre de titulaire principal ou à titre d'*utilisateur autorisé* du *compte*.

enfant à charge: Un enfant du *détenteur*, ou de son *conjoint*, et qui est âgé de plus de 30 jours. L'enfant doit également répondre à l'une des conditions suivantes:

- › être âgé de moins de 21 ans;
- › être âgé de moins de 25 ans et fréquenter à temps plein un établissement scolaire;
- › avoir un handicap physique ou mental faisant en sorte qu'il ne puisse subvenir seul à ses besoins.

entreprise: Une compagnie, une société ou toute autre entité ayant signé un accord avec la *Banque* suivant lequel cette dernière lui a émis le *compte*.

hôpital: Un établissement enregistré et autorisé à fournir des soins hospitaliers dans le pays où il se trouve. Pour être considéré un hôpital, l'établissement doit remplir toutes les conditions suivantes:

- › offrir des soins ou des traitements à des personnes malades ou blessées, tant à l'interne qu'à l'externe;
- › avoir un *médecin*, ou un infirmier agréé dans le pays, qui y est présent en tout temps;
- › comprendre un bloc opératoire, un laboratoire ainsi que des équipements de diagnostic.

Les établissements suivants ne sont pas considérés comme des hôpitaux :

- › établissement enregistré ou utilisé principalement comme clinique;
- › établissement de soins prolongés, hôpital pour malades chroniques ou l'aile des services pour malades chroniques d'un hôpital;
- › maison de convalescence ou de repos;
- › station thermale ou maison de santé;
- › centre de désintoxication.

hospitalisation : L'admission et le séjour dans un *hôpital* comme patient interne pour y recevoir des soins de prévention, de diagnostic ou de traitement médical. Une chirurgie d'un jour est également reconnue comme une hospitalisation. Le séjour dans un *hôpital* pour y recevoir des soins de convalescence ou de réadaptation n'est pas considéré comme une hospitalisation.

médecin : Personne qui n'est pas la *personne assurée*, et qui n'a aucun lien de parenté avec celle-ci, qui est légalement autorisée à pratiquer la médecine au pays où les soins médicaux sont donnés.

passager : Personne, n'agissant pas à titre de pilote, d'opérateur ou de membre d'équipage, qui se trouve à bord d'un *transporteur public* ou qui est en train d'y monter ou d'en descendre.

personne assurée : Le *détenteur*, son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines, voyageant comme *passager* à bord d'un *transporteur public*.

perte d'un membre : Les événements suivants constituent une perte d'un membre :

- › une amputation totale au niveau ou au-dessus du poignet ou la *perte de l'usage* d'une main ou d'un bras;
- › une amputation totale au niveau ou au-dessus de la cheville ou la *perte de l'usage* d'un pied ou d'une jambe;
- › la perte totale et irrémédiable de la vue d'un œil;
- › la perte totale et irrémédiable de la capacité d'entendre des deux oreilles;
- › la perte totale et irrémédiable de la capacité d'émettre des sons intelligibles.

perte du pouce et perte de l'index: Une amputation totale au niveau ou au-dessus de la première phalange.

perte de l'usage (d'un membre): La perte totale et irrémédiable de l'usage du membre concerné pourvu que la perte soit continue pendant 12 mois consécutifs et qu'elle soit considérée permanente.

transporteur public: Tout véhicule de transport régulier par terre, air ou eau dont l'exploitant est dûment autorisé à effectuer le transport de *passagers* en contrepartie d'une indemnisation, et à bord duquel peut monter toute personne qui le désire, dès lors qu'il y a de la place, et dont l'accès à bord ne peut lui être légalement refusé.

utilisateur autorisé: Personne physique à qui une *carte* liée au compte de *carte* d'un titulaire principal a été émise, à la demande du titulaire principal.

voyage: Un déplacement occasionnel d'une personne, pour une période déterminée, à l'extérieur de l'endroit où elle demeure habituellement.

b) Introduction

Le rôle du guide de distribution est de décrire la protection d'assurance offerte et de vous en faciliter la compréhension en vous transmettant l'information sous forme accessible. Il vise à vous permettre d'apprécier, par vous-même, si ce produit d'assurance correspond à vos besoins, alors que vous n'êtes pas en présence d'un représentant en assurance.

Gardez-le en lieu sûr pour référence future.

Avertissement général: Les garanties offertes par ce produit d'assurance comportent des exclusions et des limitations. Il est important que vous lisiez attentivement ce document pour vous assurer que vous comprenez bien ces exclusions et limitations, que vous avez la protection qui vous convient et pour demander une protection additionnelle, au besoin.

Dans ce guide, certains termes indiqués en *italique* ont une signification particulière. Pour la connaître, veuillez consulter la section intitulée « Définitions ».

2. Description du produit d'assurance voyage

a) Nature et durée des garanties

L'assurance voyage, qui est incluse **sans formalités et frais supplémentaires** avec votre *carte*, comprend la protection d'assurance suivante :

✓ Décès et mutilation accidentelle à bord d'un transporteur public

en cas de décès ou de *perte ou de perte de l'usage d'un membre* suite à un *accident* à bord d'un transporteur public au cours d'un voyage

Terminaison des protections

L'assurance voyage et toutes les protections qui s'y rattachent demeurent en vigueur jusqu'à la première des dates suivantes :

- › la date à laquelle le *compte* est annulé ou fermé par la *Banque*
- › la date à laquelle le *compte* est fermé à la demande de l'*entreprise*
- › la date à laquelle l'assurance voyage est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable à l'*entreprise* d'au moins 90 jours.

L'assurance voyage comporte certaines exclusions liées, entre autres, à des activités ou à des situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée. Veuillez consulter la section b) de chacune des protections, intitulée Exclusions, limitations et réductions de garanties.

Veuillez lire attentivement le détail de chacune des protections ci-après.

b) Mise en garde d'ordre général

Pour qu'une indemnité soit payable, l'assurance voyage doit être en vigueur au moment où survient l'événement à l'origine de la demande d'indemnité.

Assurances multiples

L'assurance voyage ne peut en aucun cas être utilisée pour réduire la responsabilité de la personne ou l'entité¹ impliquée dans l'événement qui fait l'objet de la réclamation.

Refus de remettre la documentation et les preuves demandées

La demande d'indemnité pour l'assurance voyage pourrait être refusée par l'assureur si l'assuré ne lui a pas soumis le formulaire de demande d'indemnité ou les preuves demandées dans les délais requis, sauf s'il lui était raisonnablement impossible de le faire.

3. Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un transporteur public

a) Conditions particulières

Les personnes à qui s'adresse la protection

Les personnes *assurées* sont le *détenteur*, son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent, ainsi que les *accompagnateurs*, au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines, voyageant comme *passager* à bord d'un *transporteur public*.

Pour qu'un déplacement à bord d'un *transporteur public*, au cours d'un *voyage*, d'une *personne assurée* soit admissible à la couverture, au moins une portion du coût de ce déplacement doit avoir été portée au *compte* ou payée à l'aide des points de récompenses de la *carte* (pour la présente protection, ce déplacement est désigné à la présente section comme étant un « déplacement admissible »).

1 Par exemple, le transporteur ou ses assurances.

Couvertures et montants de la protection

L'assureur versera une indemnité si la *personne assurée* perd la vie ou subit une mutilation figurant au tableau ci-après, lors d'un *accident* survenant alors qu'elle est un *passager* à bord d'un *transporteur public* pour un déplacement admissible.

Perte de la vie	250 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage de deux membres ou plus</i>	250 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage d'un membre</i>	125 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage du pouce et de l'index d'une main</i>	62 500 \$

Pour être reconnue, la perte de la vie ou la *perte* (ou la *perte d'usage*) *d'un membre* doit être causée par l'*accident* et survenir dans les 365 jours suivant celui-ci.

Indemnité en cas d'hospitalisation

Si la *personne assurée* subit une *hospitalisation* d'au moins 7 jours consécutifs à la suite d'un *accident* entraînant le versement d'une des indemnités prévues dans le tableau ci-dessus, l'*assureur* versera une indemnité. Le montant de cette indemnité sera de 33 \$ par jour d'*hospitalisation* et sera payable pour un **maximum de 365 jours** par *accident*.

Pour être couverts, les jours d'*hospitalisation* doivent survenir dans les 365 jours suivant l'*accident*.

Durée de la protection

La protection entre en vigueur au moment où la *personne assurée* débute son embarquement à bord du *transporteur public* pour un déplacement admissible et prend fin lorsqu'elle est descendue du *transporteur public*.

Disparition de la personne assurée

Si une *personne assurée* disparaît à la suite de l'écrasement, du naufrage ou de la disparition d'un *transporteur public* à bord duquel elle voyageait à titre de *passager*, elle sera présumée décédée si son corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la date de l'*accident*, à moins de preuves contraires ou d'un jugement déclaratif rendu pour fixer ce décès à une autre date.

Personne à qui sera versée l'indemnité

Si une indemnité est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*. Si le *détenteur* est décédé, l'indemnité sera payable à sa succession. Par contre, l'*assureur* se réserve le droit d'indemniser directement toute autre personne lorsque la perte couverte a été subie par celle-ci.

b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties

(i) Causes pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée: Aucune indemnité n'est payable si l'événement menant à la demande d'indemnité est lié directement ou indirectement à :

- 1) un suicide, une tentative de suicide ou une blessure volontaire, peu importe la condition mentale de la *personne assurée*;
- 2) une guerre (déclarée ou non), une invasion, des hostilités entre nations, une guerre civile, une rébellion, une insurrection, un coup d'État ou un *acte terroriste*;
- 3) l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel;
- 4) une blessure subie par la *personne assurée* alors qu'elle voyage à bord d'un *transporteur public* à titre autre que celui de *passager*;
- 5) une blessure subie à bord d'un *transporteur public*, sans que celui-ci soit impliqué dans un *accident*.

(ii) Limitation :

L'indemnisation maximale payable pour un seul et même *accident* à une *personne assurée*, en un ou plusieurs versements, est limitée à **250 000 \$**. La responsabilité globale de l'*assureur* liée à un même *accident* ne peut excéder **10 000 000 \$** pour tous ses assurés.

Si ce maximum devait être atteint, l'indemnité payable à chaque *personne assurée* serait réduite de façon à respecter celui-ci.

c) Demande d'indemnité

Étape 1	Appeler CanAssistance inc. au 1 888 235-2645 pour déclarer l'événement couvert par la protection.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assiste</i> ur et le transmettre à l' <i>assureur</i> dans les 45 jours suivant l'événement sauf s'il est raisonnablement impossible de le faire.
Étape 3	Faire parvenir les documents requis : <ul style="list-style-type: none">› le rapport de police, s'il y a lieu;› une confirmation écrite de l'événement de la part du <i>transporteur public</i>;› toute autre preuve que l'<i>assureur</i> pourrait juger nécessaire concernant les circonstances entourant l'<i>accident</i> et les blessures qui en ont résulté.
	Si l' <i>assureur</i> accepte la réclamation, il paiera au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l' <i>assureur</i> à l'appui de la demande d'indemnité. Si l' <i>assureur</i> refuse la réclamation, il avisera le <i>détenteur</i> au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l' <i>assureur</i> à l'appui de la demande d'indemnité.

SI LA PERSONNE ASSURÉE FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CETTE PERSONNE ASSURÉE NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.

4. Conditions générales

I Monnaie

Toutes les sommes payables aux termes de la police d'*assurance collective voyage*, soit à l'*assureur*, soit par l'*assureur*, seront en monnaie légale du Canada.

II Intérêt

Aucun intérêt ne sera versé sur les demandes d'indemnités payables aux termes de la police d'*assurance collective voyage*.

III Fraude ou tentative de fraude

Si le *détenteur* ou la *personne assurée* fait sciemment une demande d'indemnité erronée ou frauduleuse d'une quelconque façon, le *détenteur* ou la *personne assurée* ne sera pas admissible aux avantages, ni au paiement de la demande d'indemnité de la protection pour laquelle une demande d'indemnité est faite. La fraude ou la tentative de fraude inclut, entre autres, la présentation volontairement erronée des circonstances ou des faits concernant une demande d'indemnité.

IV Subrogation

Si une demande d'indemnité est soumise pour une perte occasionnée par un tiers, l'*assureur* se réserve le droit de poursuivre ce dernier. Cette poursuite se fera aux frais de l'*assureur* qui bénéficiera ensuite de tout montant payable par le tiers, jusqu'à concurrence du maximum prévu pour la demande d'indemnité. L'assuré doit remettre à l'*assureur* les documents nécessaires à la poursuite. L'assuré conserve le droit de poursuivre le tiers pour un montant en supplément du bénéfice versé par l'*assureur*.

V Modification du guide

Toute modification au présent guide doit être confirmée par écrit à la *Banque* par l'*assureur* pour être valable et applicable. Le *détenteur* ou l'*entreprise* ne peuvent modifier eux-mêmes ces protections en vertu de l'*assurance voyage*, car celles-ci ont été négociées et conclues entre l'*assureur* et la *Banque* pour être incluses sans autres formalités avec la *carte*.

VI Plaintes et contestation au sujet d'une demande d'indemnité

L'assuré peut formuler une plainte auprès de l'*assureur* ou contester une décision de l'*assureur* concernant une demande d'indemnité en communiquant avec l'*assureur*. Les délais maximums de contestation sont indiqués à la section VII.

Pour tous (sauf les résidents de l'Alberta) :

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

800, rue Saint-Jacques, bureau 16701
Montréal (Québec) H3C 1A3

Téléphone: **1 877 871-7500**

Pour les résidents de l'Alberta :

Canassurance, Compagnie d'assurance

550, rue Sherbrooke Ouest, bureau B-9
Montréal (Québec) H3A 3S3

Téléphone: **1 877 986-7681**

Si l'*assureur* n'a pas répondu à votre plainte ou si vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez poursuivre votre démarche, vous pouvez à votre choix et de façon concurrente :

- (i) Demander une révision de votre dossier à l'*assureur*;
- (ii) Consulter votre conseiller juridique; ou
- (iii) Avoir recours à l'un des organismes suivants :

Pour les résidents du Québec :

Veillez vous adresser à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Vous trouverez les coordonnées de l'AMF dans la section Référence à l'Autorité des marchés financiers ci-après.

Si vous n'êtes pas résident du Québec :

Veillez vous adresser à :

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

401 Bay Street, Suite 1507, P.O. 7
Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Numéro de téléphone sans frais: **1 888 295-8112**
(partout au Canada) ou **416 777-9002** (à Toronto).

Site Web: **oapcanada.ca**

VII Prescription des actions (clauses applicables seulement aux résidents de certaines provinces)

Pour les résidents de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Manitoba :

Les actions ou les poursuites visant le recouvrement auprès de l'assureur des sommes assurées au titre du contrat sont prescrites de façon absolue à moins qu'elles ne soient intentées dans le délai prévu par la *Loi sur les assurances*.

Pour les résidents de l'Ontario :

Toute action ou instance engagée contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées payables aux termes du contrat se prescrit par le délai indiqué dans la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*.

Pour les résidents du Québec :

Toute action ou instance engagée contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées payables aux termes du contrat se prescrit par 3 ans.

Pour les résidents des autres provinces :

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

VIII Copie de la police d'assurance voyage collective

Sur demande à l'*assisteuse* ou à l'*assureur*, le *détenteur* et l'*entreprise* pourront obtenir une copie de la police d'*assurance voyage collective*.

IX Accès aux renseignements personnels

L'*assureur* constituera un dossier d'assurance dans lequel seront versés les renseignements concernant toute demande d'indemnité. Ce dossier sera détenu dans les bureaux de l'*assureur*. L'assuré aura droit de prendre connaissance des renseignements personnels contenus dans son dossier et, le cas échéant, de les faire rectifier. Pour plus de renseignements, consultez la politique de confidentialité de l'*assureur* et de l'*assisteuse* disponibles sur le site **assurances-bnc.ca**.

5. Produits d'assurance similaires

Il existe sur le marché des produits d'assurance comportant les mêmes protections que celles de l'*assurance voyage* décrite dans ce guide. Il existe aussi des produits complémentaires à l'*assurance voyage*.

6. Délai de réponse de l'assureur après réception d'une réclamation

Normalement, l'*assureur* informera le *détenteur* ou l'assuré de sa décision de verser ou non une indemnité dans les 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés. Lorsque l'*assureur* décide d'accorder une indemnité, il doit la payer à l'intérieur de ces mêmes 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés.

7. Référence à l'Autorité des marchés financiers

Pour toute information supplémentaire à propos des obligations qu'ont envers vous au Québec l'*assureur* et le *distributeur*, vous pouvez joindre l'Autorité des marchés financiers :

Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boul. Laurier, 4^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Québec : **418 525-0337**

Montréal : **514 395-0337**

Ailleurs au Québec : **1 877 525-0337**

Télécopie : **418 525-9512**

Site Web : **lautorite.qc.ca**

^{MD} MASTERCARD est une marque déposée de Mastercard International inc.
La Banque Nationale du Canada est un usager autorisé.

☞ Si vous avez des questions,
n'hésitez pas à communiquer
avec nous.

—
1 844 394-4494

bnc.ca



31365-001 (2024/05)

© Banque Nationale du Canada, 2024. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.

 **BANQUE
NATIONALE**