

Assurance vie, maladie et perte d'emploi

Sommaire du produit pour l'Assurance solde Banque Manuvie

Pour protéger le remboursement de votre solde de carte de crédit en cas d'imprévu.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Assureur

Manuvie

Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 200737614

Adresse:

Marché des groupes à affinités Telephone: 1 866 388-7095
250 rue Bloor Est Courriel: am_service@manuvie.ca

Toronto, (Ontario) Site Web: manuvie.ca
M4W 1E5

La Nord-américaine, première compagnie d'assurance

Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 200998244

Adresse:

Marché des groupes à affinités Telephone: 1 866 388-7095
250 rue Bloor Est Courriel: am_service@manuvie.ca

Toronto, (Ontario) Site Web: manuvie.ca
M4W 1E5

Distributeur

Banque Manuvie du Canada

500 rue King Nord

Suite 500 - MA

CP 1602 STN Waterloo,
Waterloo, ON N2J 4C6

Phone: 1 877 765-2265

Fax: 1 877 565-2265

Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers peut vous donner de l'information au sujet des obligations de votre assureur ou de votre distributeur d'assurance.

Site Web: lautorite.gc.ca

RÈGLES À CONNAÎTRE POUR MIEUX COMPRENDRE

« Vous » peut désigner plusieurs personnes

Lorsque nous nous adressons à « vous », nous faisons référence à la personne qui a pris l'assurance (le titulaire principal de la carte de crédit).

Votre « solde » est le montant que vous devez à la Banque Manuvie

Lorsque nous parlons de votre « solde », nous faisons référence au montant que vous devez sur votre compte de carte de crédit Manuvie, tel qu'indiqué sur votre relevé de compte le plus récent. Nous couvrons votre solde jusqu'à 25 000 \$.

Le présent document est un sommaire. Pensez à lire le spécimen de certificat pour obtenir tous les détails. Une copie est disponible en ligne.

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION

Avant de souscrire cette assurance

- ✓ Est-ce que vous, respectez toutes les conditions d'admissibilité? Si ce n'est pas le cas, vous pourriez ne pas être couverts. Pour le vérifier, lisez la section 1. Qui peut prendre cette assurance (conditions d'adhésion)
- ✓ Est-ce que vous, ou l'une des personnes que vous voulez assurer, souffrez d'une maladie grave? Si c'est le cas, les sinistres liés à cette maladie pourraient ne pas être couverts.

N'OUBLIEZ PAS

Ne faites pas de fausses déclarations

Si vous faites une fausse déclaration ou si vous ne déclarez pas certaines informations avant ou pendant la période de couverture, nous pourrions annuler vos protections.

Si vous avez fait une erreur sur votre âge, informez-nous et nous corrigerons votre dossier sans aucune pénalité. Par contre, nous devons annuler vos protections si votre âge véritable vous rend inadmissible pour cette assurance.

Vous avez 30 jours pour changer d'avis

Vous avez le droit d'annuler votre assurance sans frais dans les 30 jours après avoir reçu votre certificat d'assurance. Pour en savoir plus, lisez la section 6. Votre droit de mettre fin à l'assurance.

Vous avez des obligations

- * Si vous faites une réclamation, vous devez continuer à faire vos paiements pendant que nous étudions votre demande. Sinon, vous pourriez être en défaut et votre carte de crédit pourrait être annulée.
- * Vous devez payer vos primes. Sinon, nous pourrions mettre fin à votre assurance. Contactez-nous si vous pensez avoir des difficultés à payer vos primes.

Des questions? Contactez-nous!

Si vous avez des questions à propos de cette assurance, vous pouvez contacter notre service à la clientèle au 1 866 388-7095.

TABLE DES MATIÈRES

1. QUI PEUT PRENDRE CETTE ASSURANCE (CONDITIONS D'ADHÉSION)	5
2. QUI EST ASSURÉ.....	5
3. MONTANT MAXIMUM COUVERT : 25 000 \$.....	5
4. RÉSUMÉ DE VOS PROTECTIONS.....	5
DÉCÈS (ASSURANCE VIE).....	5
PERTE D'EMPLOI OU DE REVENUS PROFESSIONNELS	6
INVALIDITÉ TOTALE.....	7
MALADIES GRAVES	8
HOSPITALISATION	10
5. DURÉE PRÉVUE DE L'ASSURANCE	11
6. VOTRE DROIT DE METTRE FIN À L'ASSURANCE	11
7. NOTRE DROIT DE METTRE FIN À L'ASSURANCE	11
8. COÛT MENSUEL DE L'ASSURANCE.....	11
9. COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION	12
10. PRODUITS D'ASSURANCE SIMILAIRES OFFERTS SUR LE MARCHÉ	13
11. NOUS CONTACTER	13
12. CONTACTER L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS	13
ANNEXE 1 : AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE	14

1. QUI PEUT PRENDRE CETTE ASSURANCE (CONDITIONS D'ADHÉSION)

Conditions pour avoir le droit de prendre cette assurance

Vous pouvez prendre cette assurance si vous respectez toutes les conditions suivantes :

- ✓ Résider au Canada
- ✓ Avoir entre 18 et 64 ans
- ✓ Avoir une carte de crédit Banque Manuvie

SI VOUS ÊTES SALARIÉ OU TRAVAILLEUR AUTONOME

- ✓ Vous êtes admissible à toutes les protections (Décès, Perte d'emploi et Invalidité)

SI VOUS N'AVEZ PAS D'EMPLOI

- ✓ Vous êtes admissible aux protections Décès, Maladie grave, Hospitalisation et Invalidité
- ✗ Vous n'êtes pas admissible à la protection Perte d'emploi ou de revenus professionnels.

Votre assurance sera annulée si vous ne respectez pas les conditions d'adhésion

Vous devez respecter toutes ces conditions, et chaque personne que vous souhaitez assurer doit aussi les respecter. Sinon, l'assurance pourrait être annulée en totalité.

2. QUI EST ASSURÉ

Vous (le titulaire principal de la carte de crédit)

Vous êtes assuré si :

- ✓ Vous respectez toutes les conditions d'admissibilité
- ✓ Vous payez vos primes d'assurance
- ✓ Votre certificat d'assurance indique que vous êtes une personne assurée

3. MONTANT MAXIMUM COUVERT : 25 000 \$

Nous remboursons à la Banque Manuvie le solde de votre carte de crédit jusqu'à un maximum de 25 000 \$.

4. RÉSUMÉ DE VOS PROTECTIONS

DÉCÈS (ASSURANCE VIE)

En cas de décès, nous remboursons jusqu'à 25 000 \$ sur votre solde de carte de crédit Banque Manuvie.

Montant que nous remboursons

Nous remboursons à la Banque Manuvie le solde de votre carte de crédit Banque Manuvie.

Nous prenons en compte le solde à la date de votre décès, jusqu'à un maximum de 25 000 \$.

Exclusions pour Protection Décès

SUICIDE

Vous n'êtes pas couvert si vous vous suicidez dans les 2 ans après avoir pris cette assurance.

PERTE D'EMPLOI OU DE REVENUS PROFESSIONNELS

Si vous perdez votre emploi ou vos revenus professionnels de manière involontaire, nous remboursons une partie de votre solde de carte de crédit à la Banque Manuvie.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ Avoir moins de 70 ans
- ✓ Perdre son emploi de manière involontaire à cause d'une mise à pied ou d'un renvoi non motivé, ou perdre ses revenus professionnels
- ✓ Ne pas avoir démissionné
- ✓ Ne pas avoir bénéficié de cette protection par le passé

SI VOUS ÊTES SALARIÉ

- ✓ Avoir un contrat de travail à temps plein et travailler au moins 20 heures par semaine
- ✓ Avoir un emploi permanent
- ✓ Cotiser à l'assurance emploi au Canada

SI VOUS ÊTES TRAVAILLEUR AUTONOME

- ✓ Avoir travaillé 30 heures par semaine au cours des 18 derniers mois
- ✓ Tirer vos revenus de votre entreprise individuelle ou de l'exercice d'une profession, d'un partenariat ou de toute entreprise dans laquelle vous détenez des actifs en tant que propriétaire au Canada

ATTENTE DE 30 JOURS AVANT LE PREMIER VERSEMENT

Vous devez rester sans emploi ou sans revenus professionnels pendant 30 jours ou plus avant d'avoir droit à cette protection. Malgré cette attente, nous remboursons votre solde de carte de crédit à partir du premier jour où vous étiez sans emploi ou sans revenus professionnels.

Montant que nous remboursons

Nous payons chaque mois à la Banque Manuvie le montant le plus élevé entre :

- 10 % du solde de votre carte de crédit, ou
- 20 \$

Pour déterminer ce montant, nous nous basons sur le relevé de compte établi juste avant la date de votre perte d'emploi. Nous ne remboursons pas les achats et les frais portés à votre compte après cette date.

Si votre solde est égal à 0, nous ne versons aucun montant.

Fin des versements

- ✗ Quand vous retrouvez un emploi ou des revenus professionnels
- ✗ Si le montant total de tous nos versements est égal au solde de votre compte juste avant la perte de votre emploi, ou à 25 000 \$
- ✗ Si vous ne prouvez pas de manière satisfaisante que vous êtes toujours sans emploi

Exclusions pour Perte d'emploi ou de revenus professionnels

Vous n'êtes pas couvert dans les cas suivants :

- ✗ Vous démissionnez ou vous renoncez volontairement à vos revenus professionnels
- ✗ Vous partez à la retraite
- ✗ Vous n'avez pas un emploi permanent (emploi saisonnier, contractuel ou temporaire)
- ✗ Vous avez perpétré ou tenté de perpétrer un acte criminel

Si vous êtes travailleur autonome :

- ✗ Votre entreprise ferme dans les 12 mois après avoir acheté cette assurance
- ✗ Votre entreprise ferme parce que vous avez commis une faute délibérée ou en raison de votre inconduite criminelle.

INVALIDITÉ TOTALE

Si vous devenez totalement incapable de travailler ou d'effectuer les tâches de la vie quotidienne, nous remboursons une partie de votre solde de carte de crédit à la Banque Manuvie jusqu'à la fin de votre invalidité.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ Avoir au plus 70 ans
- ✓ Être totalement invalide, c'est-à-dire être incapable d'accomplir les tâches habituelles de votre emploi ou de votre activité professionnelle en raison d'une maladie ou d'une blessure
- ✓ Si vous n'êtes pas salarié ou travailleur autonome, vous devez être incapable d'accomplir les activités normales de la vie quotidienne à en raison d'une maladie ou d'une blessure
- ✓ Vous devez fournir des preuves que votre invalidité continue

SI VOUS ÊTES SALARIÉ : ATTENTE DE 30 JOURS AVANT LE PREMIER VERSEMENT

Si vous êtes salarié, vous devez être totalement invalide pendant 30 jours ou plus pour avoir droit à cette protection. Malgré cette attente, nous remboursons votre solde de carte de crédit à partir du premier jour d'invalidité totale.

SI VOUS ÊTES TRAVAILLEUR AUTONOME OU QUE VOUS N'AVEZ PAS D'EMPLOI : ATTENTE DE 90 JOURS AVANT LE PREMIER VERSEMENT

Si vous êtes travailleur autonome ou que vous n'avez pas d'emploi, vous devez être totalement invalide pendant 90 jours ou plus pour avoir droit à cette protection. Dans ce cas, nous remboursons votre solde de carte de crédit uniquement à partir du 91^e jour d'invalidité totale.

EN CAS DE RECHUTE OU DE RÉCIDIVE

Vous n'avez pas besoin d'attendre à nouveau 30 ou 90 jours :

- ✓ Si votre invalidité totale cesse puis reprend dans les 21 jours, et
- ✓ Si votre invalidité totale reprend pour la même raison ou une raison liée.

Dans ce cas, nous reprenons les versements pour le même montant que lors de votre première période d'invalidité totale.

Montant que nous remboursons

Nous payons chaque mois à la Banque Manuvie le montant le plus élevé entre :

- 10 % du solde de votre carte de crédit, ou
- 20 \$

Pour déterminer ce montant, nous nous basons sur le relevé de compte établi juste avant la date de votre invalidité. Nous ne remboursons pas les achats et les frais portés à votre compte après cette date.

Si votre solde est égal à 0, nous ne versons aucun montant.

Fin des versements

Nous arrêtons les versements :

- ✗ Quand vous n'êtes plus totalement invalide
- ✗ Quand le montant de nos versements est égal au solde de votre compte juste avant le début de votre invalidité ou à 25 000 \$
- ✗ Si vous ne prouvez pas de manière satisfaisante que vous êtes toujours totalement invalide
- ✗ Si vous ne faites pas un examen médical que nous vous avons demandé

Exclusions pour Invalidité totale

Vous n'êtes pas couvert :

- ✗ Si votre invalidité a débuté avant le début de votre assurance
- ✗ Si une grossesse normale, ou une chirurgie esthétique ou non urgente a causé votre invalidité
- ✗ Si votre invalidité est liée à une blessure que vous vous êtes auto-infligée, ou à un acte criminel que vous avez commis ou tenté de commettre
- ✗ Si vous devenez invalide à cause d'une maladie ou d'une blessure pour laquelle nous vous avons déjà indemnisé (au titre des protections Maladies graves ou Hospitalisation de plus de 30 jours)

MALADIES GRAVES

Nous remboursons jusqu'à 25 000 \$ sur votre solde de carte de crédit si vous recevez un diagnostic d'une maladie grave couverte par ce certificat. Lisez bien la section « Liste des maladies couvertes » pour savoir exactement ce que nous couvrons.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ Avoir moins de 70 ans
- ✓ Avoir une des maladies graves prévues par l'assurance
- ✓ Cette maladie est diagnostiquée pour la première fois de votre vie (nous ne couvrons pas les récurrences)
- ✓ Un médecin spécialiste pose le diagnostic. Par exemple, un oncologue, un cardiologue, ou un neurologue. Le spécialiste ne peut pas être vous-même ou un membre de votre famille immédiate.

Montant que nous remboursons

Nous remboursons le solde impayé de votre carte de crédit à la date du diagnostic, jusqu'à 25 000 \$. Le montant est versé à la Banque Manuvie, en un seul versement.

Vous ne pouvez bénéficier de cette protection qu'une seule fois.

Liste des maladies couvertes

Nous couvrons 3 maladies graves :

- ✓ Le cancer (mettant la vie en danger)
- ✓ La crise cardiaque
- ✓ L'accident vasculaire cérébral

Nous couvrons aussi une procédure chirurgicale de traitement des artères coronaires bouchées :

- ✓ Le pontage aorto-coronarien

Mise en garde La maladie grave diagnostiquée doit correspondre précisément à la définition du spécimen du certificat d'assurance. Dans ce sommaire, nous avons simplifié ces définitions, mais nous vous invitons à consulter le spécimen du certificat et votre médecin traitant si vous avez besoin de plus de précisions.

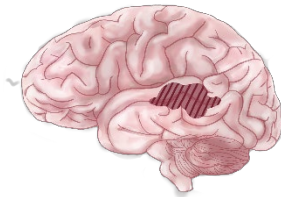
CANCER

Pour être couvert, le cancer diagnostiqué doit être invasif et mettre directement votre vie en danger.

Pour la définition exacte, voir le spécimen de certificat.

Exclusion : Le terme « cancer » est utilisé pour décrire une grande variété de tumeurs. Certains cancers sont moins graves que d'autres, même si le diagnostic est toujours une source d'inquiétude. Les cancers qui ne sont pas invasifs ou qui ne mettent pas votre vie en danger sont exclus. Pour une liste des cancers exclus, voir le spécimen de certificat.

ACCIDENT VASCULAIRE CÉRÉBRAL



Pour être couvert, l'accident vasculaire cérébral doit être causé par :

- ✓ Un caillot sanguin au cerveau (thrombose ou embolie), ou
- ✓ Une hémorragie cérébrale

Vous devez aussi présenter des déficits et symptômes neurologiques confirmés par des tests d'imagerie diagnostique. Les déficits doivent persister pendant plus de 30 jours après la date du diagnostic.

Pour la définition exacte, voir le spécimen de certificat.

Exclusion : Nous ne couvrons pas un accident vasculaire cérébral (AVC) s'il ne correspond pas précisément à la définition donnée dans le sommaire et le spécimen du certificat. Par exemple :

- ✗ Un AVC mineur (accident ischémique transitoire, infarctus lacunaire)
- ✗ Un AVC causé par un traumatisme externe

CRISE CARDIAQUE



Pour être couverte, la crise cardiaque doit causer la mort d'une partie du muscle cardiaque en raison d'un apport de sang insuffisant (infarctus du myocarde). Le diagnostic de crise cardiaque doit être confirmé par une variation importante de certains marqueurs biochimiques cardiaques.

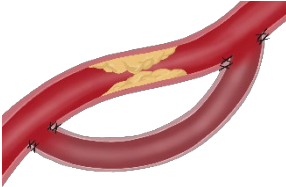
Vous devez aussi avoir certains symptômes associés à la crise cardiaque (par exemple essoufflement, nausée, changement à l'électrocardiogramme indiquant une crise cardiaque).

Pour la définition exacte, voir le spécimen de certificat.

Exclusion : Nous ne couvrons pas les maladies qui ne sont pas des infarctus du myocarde diagnostiqués. Par exemple :

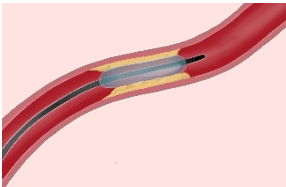
- ✗ En cas d'augmentation des marqueurs biochimiques cardiaques à la suite d'une intervention cardiaque intra-artérielle (coronographie ou angioplastie coronarienne), sans développement d'ondes Q.
- ✗ En cas de changements à l'électrocardiogramme suggérant un infarctus antérieur qui ne répond pas à notre définition de « crise cardiaque » couverte (crise cardiaque légère, angine de poitrine instable).

PONTAGE AORTOCORONARIEN



Le pontage aortocoronarien est une chirurgie cardiaque visant à contourner une artère du cœur bouchée, en posant un segment de vaisseau sanguin (artère ou veine) prélevé ailleurs dans l'organisme. Pour être couverte, un spécialiste doit juger que cette intervention est médicalement nécessaire.

Pour la définition exacte, voir le spécimen de certificat.



Exclusion : Nous couvrons les pontages aortocoronariens, car ce sont des interventions chirurgicales majeures. Par contre, nous ne couvrons pas les interventions moins sérieuses, qui présentent un moins grand danger pour votre santé :

- ✗ Angioplastie par ballonnet (illustration), (avec ou sans ressort ou « stent »), intervention intra-artérielle, interventions non chirurgicales et interventions percutanées par cathéter.

Exclusions pour Maladies Graves

MALADIES GRAVES LIÉES À VOTRE ÉTAT DE SANTÉ AVANT LE DÉBUT DE L'ASSURANCE

Début de l'assurance

- | | |
|---|---|
| ← AVANT ... | ... PENDANT 90 JOURS → |
| <ul style="list-style-type: none">✗ Toute maladie grave diagnostiquée avant le début de l'assurance | <ul style="list-style-type: none">✗ Toute maladie grave diagnostiquée dans les 90 jours qui suivent le début de l'assurance✗ Tout cancer, si vous présentez des signes ou symptômes ou si vous recevez un diagnostic de cancer dans les 90 jours qui suivent le début de l'assurance |
| | ... PEU IMPORTE QUAND → |
| | <ul style="list-style-type: none">✗ Toute récurrence d'une maladie grave après le début de l'assurance |

HOSPITALISATION

Si vous êtes hospitalisé plus de 24 heures, nous remboursons une partie ou la totalité de votre solde de carte de crédit à la Banque Manuvie.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ Avoir moins de 70 ans
- ✓ Rester au moins 24 heures à l'hôpital à la suite d'une maladie ou d'une blessure
- ✓ Séjourner dans un hôpital

CE QU'EST UN HÔPITAL

- ✓ Établissement agréé comme hôpital par les autorités et situé en Amérique du Nord
- ✓ Ses activités sont principalement de traiter des patients hospitalisés.
- ✓ Un médecin de service et du personnel infirmier diplômé s'y trouvent en tout temps
- ✓ Il contient des salles d'opération et des appareils radiologiques

Les établissements suivants ne sont pas des hôpitaux :

- ✗ Clinique
- ✗ Maison de soins infirmiers, de repos ou de convalescence
- ✗ Établissement de soins palliatifs, de soins de longue durée ou de réadaptation
- ✗ Centre de désintoxication (alcoolisme, toxicomanie)

Montant que nous remboursons

SI VOUS ÊTES HOSPITALISÉ ENTRE 24 HEURES ET 30 JOURS

Nous payons à la Banque Manuvie le montant le plus élevé entre :

- 10 % du solde de votre carte de crédit, ou
- 20 \$

SI VOUS ÊTES HOSPITALISÉ PLUS DE 30 JOURS

Nous remboursons entièrement votre solde de carte de crédit à la Banque Manuvie, jusqu'à 25 000 \$.

Pour déterminer ce montant, nous nous basons sur le relevé de compte établi à la date de votre hospitalisation ou juste avant cette date. Si le solde est égal à 0, nous ne versons aucun montant.

Exclusions pour Protection Hospitalisation

- ✗ Si vous séjournez dans un établissement de soins qui n'est pas un hôpital
- ✗ Si le séjour à l'hôpital a débuté avant la date d'effet de la couverture
- ✗ Si vous êtes hospitalisé en raison d'une grossesse normale, d'une chirurgie esthétique ou non urgente
- ✗ Si vous vous êtes auto-infligé des blessures, ou si vous avez commis ou tenté de commettre un acte criminel
- ✗ Si vous êtes hospitalisé pour une maladie ou une blessure pour laquelle nous vous avons déjà indemnisé (invalidité ou maladie grave)

5. DURÉE PRÉVUE DE L'ASSURANCE

Début de l'assurance

Votre assurance débute quand nous recevons les renseignements sur votre adhésion, si vous êtes admissible.

Fin prévue de l'assurance

- ✓ Si vous cessez d'avoir une carte de crédit Banque Manuvie valide
- ✓ À votre 70^e anniversaire, à part l'assurance vie qui dure tant que vous continuez à payer vos primes
- ✓ À votre décès
- ✓ À la date où Manuvie annule votre compte de carte de crédit ou révoque les droits et les privilèges qui s'y rattachent;
- ✓ Si la Banque Manuvie cesse d'offrir l'assurance solde de Carte de crédit

6. VOTRE DROIT DE METTRE FIN À L'ASSURANCE

Dans les 30 jours après avoir acheté votre assurance : remboursement complet de vos primes

Nous vous remboursons la prime d'assurance au complet, si vous annulez votre assurance au plus tard 30 jours après avoir l'avoir achetée.

Aucun remboursement dans les autres cas

Vous pouvez mettre fin à votre contrat d'assurance à tout moment, mais vous n'avez droit à aucun remboursement dans les autres cas.

Contactez-nous pour mettre fin au contrat

Vous pouvez mettre fin à votre assurance :

- ✓ En nous contactant au 1 888 770-5953 (numéro sans frais)
- ✓ En nous envoyant l'avis qui se trouve à la fin de ce sommaire

7. NOTRE DROIT DE METTRE FIN À L'ASSURANCE

Nous pouvons mettre fin à votre assurance :

- ✗ Si vous ne payez pas vos primes
- ✗ Si la Banque annule votre carte de crédit
- ✗ Si la Banque n'offre plus l'assurance-crédit collective de Manuvie

8. COÛT MENSUEL DE L'ASSURANCE

0,99 \$ PAR TRANCHE DE 100 \$ DE VOTRE SOLDE

L'assurance coûte 0,99 \$ pour chaque tranche de 100 \$ du solde quotidien moyen de votre compte de carte de crédit.

Pour calculer votre solde quotidien moyen, nous additionnons le solde de votre compte de carte de crédit chaque jour, puis nous divisons le tout par le nombre de jours pris en compte dans votre relevé.

Par exemple, si votre solde quotidien moyen est de 7 500 \$, vous devrez payer $7\,500/100 \times 0,99 = 74,25$ \$

Si vous avez plus de 70 ans, l'assurance coûte 0,50 \$ par tranche de 100 \$ de votre solde quotidien moyen.

COÛT MAXIMUM

Si votre solde dépasse 25 000 \$, vous ne paierez pas plus de 247 \$ (125 \$ si vous avez plus de 70 ans).

LE COÛT DE L'ASSURANCE PEUT AUGMENTER

Nous pouvons modifier le coût mensuel ou la manière dont nous calculons le coût de l'assurance à tout moment. Par exemple, nous pouvons augmenter le taux.

Dans ce cas, nous vous préviendrons 30 jours avant de le faire.

9. COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION

DÉLAIS POUR FAIRE VOTRE RÉCLAMATION

En cas de décès : 3 ans

Nous devons recevoir la réclamation dans les 3 ans qui suivent le décès.

En cas de maladie grave : 1 an

Nous devons recevoir la réclamation dans l'année qui suit le diagnostic écrit.

90 jours pour les autres protections

- Dans les 90 jours après l'hospitalisation
- En cas de perte d'emploi ou d'invalidité, dans les 90 jours qui suivent la fin de la période d'attente (30 jours pour les salariés ou 90 jours pour les travailleurs autonomes).

Nous acceptons les réclamations jusqu'à 12 mois après l'évènement, si vous êtes dans l'impossibilité de faire votre réclamation plus tôt.

Nous appliquons une seule protection à la fois

Si vous présentez une réclamation pour deux protections en même temps, nous verserons le montant le plus généreux en premier.

Si deux assurés présentent une demande en même temps, nous versons aussi le montant plus généreux en premier.

FORMULAIRE À NOUS ENVOYER

Pour obtenir le formulaire de demande, contactez-nous à l'adresse indiquée à la section Nous contacter, p. 13. Pensez à indiquer le numéro du contrat d'assurance collective MM918 quand vous communiquez avec nous.

RÉPONSE DANS LES 30 JOURS

Nous vous informons de notre décision dans les 30 jours après avoir reçu votre réclamation et toutes vos pièces justificatives. Si nous refusons votre réclamation, nous vous expliquons nos raisons par écrit.

Pendant cette période, vous devez continuer à faire les paiements minimums sur votre compte de carte de crédit.

VOS RECOURS EN CAS DE DÉSACCORD AVEC NOTRE DÉCISION

1. Vous pouvez nous demander de réviser votre réclamation

Nous révisons votre réclamation si vous nous fournissez des arguments, des renseignements ou des documents supplémentaires. Vous pouvez vous adresser au service à la clientèle, puis à la direction du service à la clientèle et si vous n'êtes toujours pas satisfait, au Bureau de l'ombudsman de Manuvie. Pour plus d'informations :

www.manuvie.ca/pour-vous/nous-joindre/emettre-un-commentaire-ou-regler-une-plainte.html

2. Vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des assurances de personnes

L'Ombudsman des assurances de personnes est un organisme indépendant. Il aide les personnes qui souhaitent déposer une plainte au sujet de leur assurance. Pour plus d'informations : www.oapcanada.ca

3. Vous pouvez vous adresser à l’Autorité des marchés financiers

L’Autorité des marchés financiers examine votre dossier et peut nous aider à trouver ensemble une solution, par exemple en offrant des services de règlement des différends. Pour plus d’informations : lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-plainte-et-indemnisation/

4. Vous pouvez contester notre décision devant les tribunaux

Si vous décidez de contester notre décision devant les tribunaux, vous devez le faire dans le délai de 3 ans prévu par le Code civil (délai de prescription). Nous vous recommandons de consulter un conseiller juridique pour obtenir de l’information sur vos droits et sur la procédure à suivre.

10. PRODUITS D’ASSURANCE SIMILAIRES OFFERTS SUR LE MARCHÉ

Manuvie offre une gamme complète de protections en assurance de crédit. Sachez néanmoins qu’il existe d’autres produits d’assurance de crédit offerts sur le marché.

De plus, d’autres produits peuvent contenir des protections similaires à celles offertes dans ce sommaire. Pensez à vérifier si vous n’avez pas déjà certaines protections.

11. NOUS CONTACTER

Manuvie
250, rue Bloor Est
Toronto (Ontario) M4W 1E5

Téléphone : 1 866 388-7095
Télécopieur : 1 888-340-1700
Courriel : am_service@manuvie.com
Site web : manuvie.ca

12. CONTACTER L’AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L’Autorité des marchés financiers peut vous donner de l’information au sujet des obligations de votre assureur ou de votre distributeur d’assurance. Pour contacter l’Autorité des marchés financiers :

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Ville de Québec : 418 525-0337
Ville de Montréal : 514 395-0337
Ailleurs au Québec : 1 877 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512
lautorite.qc.ca

Banque Manuvie & M stylisé, le M stylisé et Emporte-moi sont des marques de commerce de La Compagnie d’Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.

ANNEXE 1 : AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

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. Manuvie prolonge ce délai à 30 jours. Pour cela, vous devez donner à l'assureur un avis par courrier recommandé dans ce délai. Vous pouvez à cet effet utiliser le modèle ci-joint.
- 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 de 30 jours, vous avez la faculté d'annuler l'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 (de Québec), 514 395-0337 (de Montréal), ou 1 877 525-0337 (sans frais).

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE ¹

Vous devez envoyer cet avis par courrier recommandé.

À Manuvie
Marché des groupes à affinités
250, rue Bloor Est
Toronto (Ontario) M4W 1E5

Nom et adresse de l'assureur ou des assureurs

Date

Date d'envoi du présent avis

Au titre 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 signature du contrat

à

Lieu de signature du contrat

Nom du client

Signature

¹

AVIS DONNÉ PAR LE CABINET Article 64 de la Loi sur les assureurs (2018, chapitre 23, article 3)
Les articles 439 à 443 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2) figurent dans le présent avis et sont reproduits à la page suivante.

Articles de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

439. Un distributeur ne peut assujettir la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance auprès d'un assureur qu'il indique.

Il ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier.

440. Un distributeur qui, à l'occasion de la conclusion d'un contrat, amène un client à conclure un contrat d'assurance doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, lui indiquant qu'il peut, dans les 10 jours de la signature de ce contrat d'assurance, le résoudre.

441. Un client peut, par avis transmis par courrier recommandé ou certifié, résoudre, dans les 10 jours de sa signature, un contrat d'assurance signé à l'occasion de la conclusion d'un autre contrat.

En cas de résolution de ce contrat, le premier contrat conserve tous ses effets.

442. Un contrat ne peut contenir de dispositions en permettant la modification dans l'éventualité où un client résoudrait ou résilierait un contrat d'assurance conclu à la même occasion.

Toutefois, un tel contrat peut prévoir que le client perd pour le reste du terme les conditions plus favorables qui lui sont consenties du fait de la conclusion de plus d'un contrat si le client résout ou résilie avant terme le contrat d'assurance.

443. Un distributeur offrant un financement pour l'achat d'un bien ou d'un service et qui exige que le débiteur souscrive une assurance pour garantir le remboursement du prêt doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, l'informant qu'il a la faculté de prendre l'assurance auprès de l'assureur et du représentant de son choix pourvu que l'assurance souscrite soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables. Il ne peut assujettir la conclusion d'un contrat de crédit à un contrat d'assurance avec un assureur qu'il indique.

Un contrat de crédit ne peut stipuler qu'il est conclu sous la condition que le contrat d'assurance pris auprès d'un tel assureur demeure en vigueur jusqu'à l'échéance du terme ni que la fin d'une telle assurance fait encourir au débiteur la déchéance du terme ou la réduction des droits.

Un débiteur n'encourt pas la déchéance de ses droits en vertu du contrat de crédit lorsqu'il résout ou résilie ce contrat d'assurance ou met fin à son adhésion pourvu qu'il ait alors souscrit une assurance auprès d'un autre assureur qui soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables.