

Assurance de carte de crédit CIBC - Résumés de produits et fiches de renseignements



Table des matières

Résumé de l'assurance voyage	1
Fiche de renseignements sur l'assurance voyage	7
Résumé de l'assurance achats	8
Fiche de renseignements sur l'assurance achats	13

Résumé de l'assurance voyage

L'assurance voyage pour les cartes de crédit CIBC 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 **Affaires Plus CIBC Visa*** **Aéropian**^{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
 18, rue York, bureau 800
 Toronto (Ontario) M5J 2T8
 Numéro sans frais : [1 855 845-0999](tel:18558450999)
 À frais virés : [905 412-1102](tel:9054121102)
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 Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)
 81, Bay Street CIBC Square
 Toronto (Ontario) M6J 0E7
 Numéro sans frais : [1 800 465-4653](tel:18004654653)
cibc.com

1. Quelles sont les garanties incluses?

Voici un aperçu des garanties disponibles :

Garantie	Description	Maximums de garantie
Annulation de voyage	Assure certaines dépenses si un voyage est annulé en raison d'une situation couverte	Jusqu'à 1 000 \$ par voyage
Interruption ou retard de voyage	Assure certaines dépenses si un voyage est interrompu ou retardé en raison d'une situation couverte	Jusqu'à 2 000 \$ par voyage
Accident à bord d'un transporteur public	Offre une indemnisation en cas de décès ou de mutilation accidentels subis lors d'un déplacement en tant que passager à bord d'un transporteur public (transport terrestre, aérien ou maritime)	Jusqu'à 500 000 \$ par personne assurée
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	Jusqu'à 500 \$ par personne assurée
Bagages	Offre une indemnisation dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • bagages retardés de six (6) heures ou plus • bagages enregistrés ou de cabine perdus, endommagés ou volés 	Pour les retards : <ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 500 \$ par personne assurée Pour la perte ou les dommages : <ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 500 \$ par personne assurée

 Certains frais ou certaines dépenses doivent être portés au compte de la carte de crédit, 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 soins, les situations et les coûts assurés dans le [certificat d'assurance](#) pour chaque garantie sous la partie intitulée « Qu'est-ce qui est couvert et en quoi consistent vos 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 intitulées « Conditions susceptibles de limiter votre couverture d'assurance » et « Qu'est-ce qui n'est pas couvert? » 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

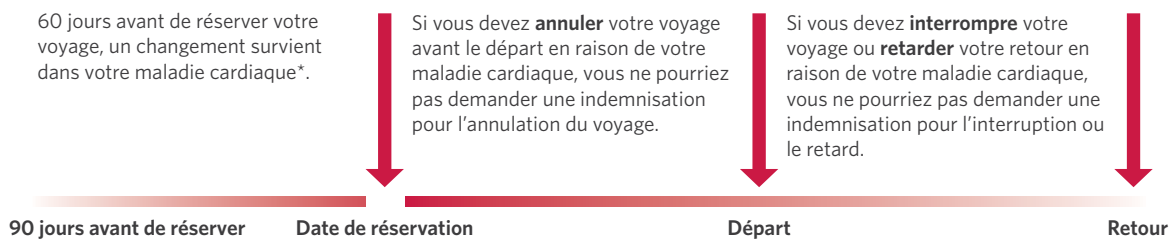
- Les prestations que nous payons seront réduites de tout montant remboursé par une autre entité ou un autre assureur.

Annulation et interruption de voyage

Problèmes de santé préexistants non couverts

Les dépenses associées à toute blessure ou tout problème de santé que vous pourriez avoir et qui n'étaient pas stables dans les 90 jours avant la date et l'heure à laquelle vous facturez une partie des frais de voyage à votre carte de crédit et avant que des pénalités d'annulation ne s'appliquent.

Illustration de l'application de l'exclusion des problèmes de santé préexistants



* Un changement peut inclure différents scénarios, comme indiqué dans la définition de stable, tels que de nouveaux symptômes, un changement de médicament ou un changement de dosage de votre médicament (augmentation ou diminution).

Circonstances non couvertes

- soins prénataux de routine, si vous êtes enceinte, votre grossesse ou la naissance et l'accouchement d'un enfant survenant dans les neuf semaines précédant ou suivant la date d'accouchement prévue

Remarque : *La naissance d'un enfant pendant un voyage n'est pas couverte*

- un accident ou une maladie lors d'un voyage dans une région ou un pays où le gouvernement canadien a émis un avertissement d'« éviter tout voyage non essentiel » ou d'« éviter tout voyage » avant le début de votre voyage. Si l'avertissement aux voyageurs est émis après votre départ, la garantie sera limitée à une période de 10 jours à compter de la date de la diffusion de l'avertissement aux voyageurs. Cela ne s'applique qu'aux affections ou aux pertes qui sont directement ou indirectement liées à la raison pour laquelle l'avertissement aux voyageurs a été émis.
- la participation à certains sports, certaines activités ou certains comportements à risque
- la perpétration ou la tentative de perpétration d'un acte illégal ou d'un acte criminel
- l'abus d'alcool ou de drogues, ou un accident en conduisant sous l'influence de drogues ou d'alcool ou en ayant une concentration d'alcool qui dépasse la limite légale
- vous effectuez un voyage pour recevoir un traitement ou des services médicaux ou encore vous voyagez contre l'avis du médecin

Accident à bord d'un transporteur public

Circonstances non couvertes

- maladie, affections médicales et infection bactérienne
- être à bord d'un transporteur public autrement que comme passager

Retard de vol et de bagages

Articles non couverts

- animaux, équipements sportifs, appareils photo, lunettes, lunettes de soleil, lentilles de contact, prothèses, y compris les dentiers, les fourrures, les billets et l'argent

3. Qui est admissible?

Pour être admissible aux garanties suivantes, **vous devez être un(e) résident(e) du Canada** et avoir reçu une carte à la demande de l'entreprise.

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 de crédit.

Fin

L'assurance prend fin à la première des dates suivantes :

- la date à laquelle le compte de carte de crédit est annulé ou fermé par CIBC
- la date à laquelle le compte de carte de crédit est fermé à la demande de l'entreprise
- la date à laquelle le compte de carte de crédit n'est plus en règle
- la date à laquelle l'assurance est annulée ou suspendue par CIBC (l'avis préalable sera envoyé au titulaire ou à la titulaire de carte au moins 90 jours avant)

Pour tous les détails concernant la durée de l'assurance, consultez la partie intitulée « Qu'est-ce qui marque l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance? » du certificat d'assurance pour chaque garantie.

5. Combien coûte l'assurance?

Cette assurance est incluse avec votre carte de crédit. 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 de crédit. 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 CIBC (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 1 855 845-0999 ou le 905 412-1102 (appels à frais virés acceptés) ou visitez cibccentre.rsagroup.ca/fr.

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, à l'exception des assurances Accident à bord d'un transporteur public, Retard de vol et Bagages qui sont traitées par la RSA.

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.

Veillez 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, boul. Laurier, 4e étage

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 : www.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 : <https://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 1 855 845-0999 ou le 905 412-1102.

AVIS DE RÉOLUTION 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](tel:18775250337) ou visitez www.lautorite.qc.ca.

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Envoyer à : Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
18, rue York, bureau 800
Toronto, Ontario M5J 2T8

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)

Fiche de renseignements sur l'assurance voyage



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 Canadienne Impériale de Commerce

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
18, rue York, bureau 800
Toronto (Ontario) M5J 2T8
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 de crédit CIBC 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 **Affaires Plus CIBC Visa*** **Aéroplan^{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
18, rue York, bureau 800
Toronto (Ontario) M5J 2T8
Numéro sans frais : [1 855 845-0999](tel:18558450999)
À frais virés : [905 412-1102](tel:9054121102)
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 Canadienne Impériale de Commerce (CIBC)
81, Bay Street CIBC Square
Toronto (Ontario) M6J 0E7
Numéro sans frais : [1 800 465-4653](tel:18004654653)
cibc.com

1. Quelles sont les garanties incluses?

Voici un aperçu des garanties disponibles :

Garantie	Description	Maximums de garantie
Collision/dommages pour les voitures de location	Assure le vol ou la perte d'une voiture de location, ou les dommages à celle-ci	Jusqu'à 65 000 \$ par location (durée maximale de 48 jours)
Protection-achats et garantie prolongée	Pour la plupart des articles neufs de fourniture d'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> • assure la perte, le vol ou les dommages survenant dans les 90 jours suivant la date d'achat • double la durée de la garantie du fabricant jusqu'à un maximum d'un an supplémentaire 	Protection-achats : <ul style="list-style-type: none"> • 1 000 \$ par personne assurée, par perte Garantie prolongée : <ul style="list-style-type: none"> • 10 000 \$ par article assuré (maximum de 25 000 \$ par personne assurée par année d'assurance pour toutes les pertes et tous les articles combinés)

 Certains frais ou certaines dépenses doivent être portés au compte de la carte de crédit, 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 « Qu'est-ce qui est couvert? ».

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 intitulées « Conditions susceptibles de limiter votre couverture d'assurance » et « Qu'est-ce qui n'est pas couvert? » 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.

Collision/dommages pour les voitures de location

Véhicules non couverts

- camions, camionnettes, véhicules tout-terrain, motocyclettes, cyclomoteurs, mobyettes, 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

Protection-achats	<p>Articles non couverts</p> <ul style="list-style-type: none"> • les animaux, les plantes vivantes ou les produits périssables et consommables • les bijoux, les chèques de voyage, tout type de devise, argent comptant, billets, pièces de monnaie rares ou précieuses, les objets d'art • les articles remis à neuf (sauf par le fabricant)
Garantie prolongée	<p>Circonstances non couverts</p> <ul style="list-style-type: none"> • les services, les garanties du concessionnaire et de l'assembleur et la modification ou l'installation inappropriée • toute réparation ou tout remplacement qui ne serait pas assuré par la garantie du fabricant
Protection-achats et garantie prolongée	<p>Articles non couverts</p> <ul style="list-style-type: none"> • tous les véhicules motorisés et leurs pièces et accessoires • les articles d'occasion • les articles achetés avec la carte sans l'approbation de l'entreprise et (ou) pour lesquels l'entreprise ne retire pas un avantage direct ou indirect <p>Circonstances non couverts</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'usure normale, le cours normal de l'utilisation • la fraude, la confiscation par les autorités, la guerre, la négligence, l'utilisation inadéquate ou abusive, les actes ou omissions intentionnels • les défauts inhérents au produit • les inondations, les tremblements de terre ou les disparitions mystérieuses

3. Qui est admissible?

Pour être admissible aux garanties, **vous devez être un(e) résident(e) du Canada** et avoir reçu une carte à la demande de l'entreprise.

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 de crédit.

Fin

L'assurance prend fin à la première des dates suivantes :

- la date à laquelle le compte de carte de crédit est annulé ou fermé par CIBC
- la date à laquelle le compte de carte de crédit est fermé à la demande de l'entreprise
- la date à laquelle le compte de carte de crédit n'est plus en règle
- la date à laquelle l'assurance est annulée ou suspendue par CIBC (l'avis préalable sera envoyé au titulaire ou à la titulaire de carte au moins 90 jours avant)

Pour tous les détails concernant la durée de l'assurance, consultez la partie intitulée « Qu'est-ce qui marque l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance? » du [certificat d'assurance](#) pour chaque garantie.

5. Combien coûte l'assurance?

Cette assurance est incluse avec votre carte de crédit. 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 de crédit. 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 CIBC (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 [1 855 845-0999](tel:18558450999) ou le [905 412-1102](tel:9054121102) (appels à frais virés acceptés) ou visitez cibccentre.rsagroup.ca/fr.

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](tel:18888771710)

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, boul. Laurier, 4e étage

Québec (Québec) G1V 5C1

Québec : [418 525-0337](tel:4185250337)

Montréal : [514 395-0337](tel:5143950337)

Numéro sans frais : [1 877 525-0337](tel:18775250337)

Télécopieur : 1 877 285-4378

Site Web : www.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](tel:18772250446)

Télécopieur : 416 299-4261

Site Web : <https://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 [1 855 845-0999](tel:18558450999) ou le [905 412-1102](tel:9054121102).

AVIS DE RÉOLUTION 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](tel:18775250337) ou visitez www.lautorite.qc.ca.

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Envoyer à : Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
18, rue York, bureau 800
Toronto, Ontario M5J 2T8

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.

© 2021 Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances. Tous droits réservés. ^{MD}RSA, 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.

L'indicateur d'opération sans contact est une marque déposée d'EMVCo LLC.

* Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.

Pour en savoir plus sur les marques de commerce d'Air Canada et d'Aéropian, visitez le site cibc.com/marquesaeroplan.

Le logo CIBC est une marque de commerce de la Banque CIBC. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de la banque CIBC ou de ses entités affiliées.

Fiche de renseignements sur l'assurance achats



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 Canadienne Impériale de Commerce

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
18, rue York, bureau 800
Toronto (Ontario) M5J 2T8
Registre de l'AMF – no de client de l'assureur : 2001291200

Cette fiche ne peut être modifiée.