SOMMAIRE

Assurance voyage et services d'assistance pour la carte de crédit World Mastercard[MD] de la Banque Nationale

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

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

Vous devez lire ce Sommaire !

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

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

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

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

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

Informations sur le produit
Police d'assurance collective nº 713705-3
Type : Assurance voyage (assurance collective)

BANQUE NATIONALE ASSURANCES

COORDONNÉES DE L'ASSISTEUR

› **CanAssistance inc.**
1981, avenue McGill College, bureau 400
Montréal (Québec) H3A 2W9

Téléphone
Canada et États-Unis : 1 888 235-2645
Ailleurs (à frais virés) : 514 286-8345

COORDONNÉES DE L'ASSUREUR

› **Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie**
800, rue Saint-Jacques, bureau 16701
Montréal (Québec) H3C 1A3

Téléphone Montréal : 514 871-7500
Ailleurs : 1 877 871-7500
assurances@bnc.ca
assurances-bnc.ca

Numéro de client délivré par l'Autorité des marchés financiers : 2000891377
Pour vérifier le statut de cet assureur sur le Registre de l'Autorité : lautorite.qc.ca

POUR LES RÉSIDENTS DE L'ALBERTA

› **Canassurance, Compagnie d'assurance**
1981, avenue McGill College, bureau 400
Montréal (Québec) H3A 2W9

Téléphone Montréal : 514 286-7686
Ailleurs : 1 877 986-7681
qc.croixbleue.ca

COORDONNÉES DU DISTRIBUTEUR

› **Banque Nationale du Canada**
800, rue Saint-Jacques
Montréal (Québec) H3C 1A3

Téléphone Montréal : 514 394-5555
Ailleurs : 1 888 835-6281

bnc.ca

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

1. Les protections en un coup d'œil

Voici un résumé des protections offertes :

PROTECTION	QUELQUES DÉTAILS	MAXIMUM COUVERT
Soins médicaux d'urgence (SMU) hors de la province de résidence	Couvre les soins médicaux d'urgence	Jusqu'à 5 000 000 $ par personne assurée, par voyage
Annulation ou retard du vol de départ	Couvre certains frais liés à une annulation de voyage ou en cas de retard du vol de départ (retard de plus de 4 heures)	Jusqu'à 2 500 $ par personne assurée, par voyage › 500 $ maximum par personne assurée, par voyage, pour les frais de subsistance en cas de retard de vol de départ
Interruption de voyage	Couvre certains frais lorsqu'un voyage est interrompu après votre départ	Jusqu'à 5 000 $ par personne assurée, par voyage
Perte, endommagement, vol ou retard de bagages	Couvre certains frais pour des articles de première nécessité lorsque vos bagages sont perdus, endommagés, volés ou en retard (retard de plus de 6 heures)	Jusqu'à 1 000 $ par personne assurée, par voyage › jusqu'à 500 $ pour le retard de bagages › 250 $ maximum par article en cas de perte, endommagement ou vol

ATTENTION

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

Vous retrouverez toutes les informations concernant les situations et frais couverts dans le certificat d'assurance à l'article a) relatif à chaque protection.

À SAVOIR concernant l'assurance voyage

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

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

Nous pourrions refuser de payer votre réclamation à cause des exclusions, des limitations et des réductions de garanties décrites dans le certificat d'assurance à l'article b) de chaque protection.

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

MISE EN GARDE – Exclusions

Nous ne payons aucune prestation si les situations suivantes surviennent :

Concernant l'assurance voyage en général

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

Restriction

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

Concernant les soins médicaux d'urgence (SMU) hors de la province de résidence

Exclusion concernant l'âge et la durée du voyage

Selon votre âge, vous êtes couvert en cas d'urgence médicale si votre voyage respecte le nombre de jours maximal permis :

- 54 ans et moins : 60 jours
- 55 à 64 ans : 31 jours
- 65 à 75 ans : 15 jours
- 76 ans et plus : aucun voyage n'est couvert

ATTENTION : Si la durée du voyage est plus longue que le nombre de jours maximal permis, aucune protection n'est offerte pour ce voyage.

Conditions préexistantes

Nous ne paierons aucune indemnité si la maladie ou l'accident est lié directement ou indirectement à :

Si vous avez **moins de 61 ans** à la date de départ

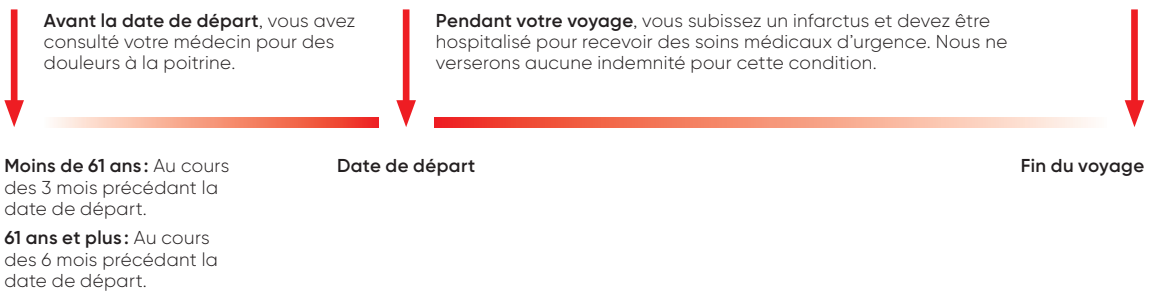
1) Toute maladie ou blessure ou tout état pour lequel, **au cours des 3 mois précédant le voyage**, vous avez soit :
   - consulté un médecin ou subi un examen (sauf un suivi de routine),
   - été hospitalisé,
   - reçu une prescription pour un nouveau médicament ou un nouveau traitement,
   - consommé un nouveau médicament ou reçu un nouveau traitement,
   - eu un changement de posologie d'un médicament ou d'un traitement existant;
2) Toute condition cardiaque pour laquelle vous avez consommé de la nitroglycérine pour soulager la douleur à la poitrine plus d'une fois au cours de toute période de 7 jours comprise dans les 3 mois précédant le départ en voyage;
3) Toute condition pulmonaire pour laquelle vous avez reçu de l'oxygène ou a eu recours à la corticothérapie dans les 3 mois précédant le départ en voyage.

Si vous avez **61 ans et plus** à la date de départ

1) Toute maladie ou blessure ou tout état pour lequel, **au cours des 6 mois précédant le voyage**, vous avez soit :
   - consulté un médecin ou subi un examen (sauf un suivi de routine),
   - été hospitalisé,
   - reçu une prescription pour un nouveau médicament ou un nouveau traitement,
   - consommé un nouveau médicament ou reçu un nouveau traitement,
   - eu un changement de posologie d'un médicament ou d'un traitement existant;
2) Toute maladie ou blessure ou tout état faisant partie de la liste suivante :
   - conditions cardiovasculaires,
   - conditions pulmonaires obstructives chroniques,
   - conditions neurologiques,
   - diabète insulinodépendant (type 1),
   - insuffisance rénale, greffe rénale,
   - conditions gastrointestinales,
   - cancer ou tumeur maligne,

   et pour lequel, **au cours des 6 mois précédant le départ en voyage**, vous avez soit :
   - consulté un médecin ou subi un examen (sauf un suivi de routine),
   - été hospitalisé,
   - reçu une prescription pour un traitement ou reçu un traitement,
   - reçu une prescription pour un médicament ou consommé un médicament.

Exemple graphique de la clause des conditions préexistantes



Situations non couvertes

Aucune indemnité n'est payable si la maladie ou l'accident est lié directement ou indirectement à l'une des causes suivantes :

1) Tout symptôme ou état pour lequel :
   - vous n'avez pas consulté un médecin alors qu'il aurait été raisonnable de le faire, ou
   - les examens de diagnostic demandés par un médecin n'ont pas été effectués, ou
   - la médication ou le traitement recommandé n'a pas été suivi;
2) Grossesse, incluant ses complications, lors des 8 dernières semaines avant la date prévue de l'accouchement;
3) Participation à une des activités suivantes :
   - activité où les participants touchent de l'argent,
   - compétition de véhicules motorisés,
   - épreuve de vitesse,
   - activité dangereuse ou non habituelle, ou pratiquée de façon non habituelle, qui comporte un risque de blessure élevé;
4) Abus de médicaments (prescrits ou non) ou d'alcool;
5) Consommation de drogue ou de médicaments non prescrits ou toute autre forme de toxicomanie, incluant les effets de sevrage;
6) Conduite avec facultés affaiblies par l'alcool ou par la drogue;
7) Voyage effectué afin d'obtenir une consultation médicale ou de recevoir des traitements médicaux;
8) Suicide, tentative de suicide ou blessure volontaire;
9) Hostilités de tout genre (guerre, invasion, rébellion, insurrection, acte terroriste, etc.);
10) Acte criminel ou tentative d'exécution d'un acte criminel;
11) Tout trouble mental, psychologique, psychiatrique ou nerveux, sauf si vous devez être hospitalisé pour ce trouble;
12) Motif susceptible d'empêcher le voyage, connu au moment de l'achat.

Soins non couverts

Aucune indemnité n'est payable pour les soins suivants, les frais liés directement ou indirectement à ces soins, ou à leurs complications :

1) Tout soin ou médication qui n'est pas nécessaire ou donné par commodité au patient;
2) Tout soin ou traitement esthétiques;
3) Tout soin qui n'était pas immédiatement nécessaire et qui aurait pu être prodigué dans la province de résidence au retour du voyage;
4) Tout soin ou traitement qui n'est pas assuré par votre régime public d'assurance maladie;
5) Tout soin ou traitement de « médecine douce ».

Médicaments ou produits non couverts

Aucune indemnité n'est payable pour tout médicament ou produit en vente libre, même s'il est prescrit.

Concernant l'annulation et l'interruption de voyage

Causes non couvertes

- Toute maladie, blessure ou état survenu au cours des 3 mois précédant la date d'achat du voyage (pour la protection annulation de voyage) ou précédant le voyage (pour la protection interruption de voyage) et pour lequel la personne assurée a soit :
  - consulté un médecin ou subi un examen (sauf un suivi de routine),
  - été hospitalisée,
  - reçu une prescription pour un nouveau médicament ou un nouveau traitement,
  - reçu des conseils ou eu une chirurgie,
  - consommé un nouveau médicament ou reçu un nouveau traitement,
  - eu un changement de posologie d'un médicament existant;
- Grossesse, incluant ses complications, lors des 8 dernières semaines avant la date prévue de l'accouchement;
- Participation à une des activités suivantes :
  - activité sportive où les participants touchent de l'argent,
  - compétition de véhicules motorisés,

  - épreuve de vitesse,
  - toute activité dangereuse ou non habituelle, ou pratiquée de façon non habituelle, ou qui comporte un risque de blessure élevé;
- Abus de médicaments (prescrits ou non) ou d'alcool;
- Consommation de drogue ou de médicaments non prescrits ou toute autre forme de toxicomanie;
- Conduite avec facultés affaiblies par l'alcool ou par la drogue;
- Suicide, tentative de suicide ou blessure volontaire;
- Guerre (déclarée ou non), invasion, hostilités entre nations, guerre civile, rébellion, insurrection ou coup d'État;
- Tout trouble mental, psychologique, psychiatrique, affectif ou nerveux, sauf si la personne assurée doit être hospitalisée pour ce trouble;
- Tout symptôme ou état qui a été ignoré par la personne assurée, ou pour lequel les examens de diagnostic demandés par un médecin n'ont pas été effectués ou pour lequel le traitement ou la médication recommandé n'a pas été suivi;
- Incapacité de la personne assurée à obtenir le logement désiré;
- Difficultés financières de la personne assurée;
- Aversion de la personne assurée pour le voyage ou le transport aérien;
- Exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou participation à un acte criminel.

Concernant le retard, la perte, l'endommagement et le vol de bagages

Articles non couverts

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

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

Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée

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

Limitation

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

Évitez les mauvaises surprises. Consultez le certificat d'assurance à l'article b) de chaque section pour confirmer que vous êtes couvert et que cette assurance convient à votre situation.

3. Durée de l'assurance

Début

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

Fin

L'assurance se termine au premier des événements suivants :

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



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

4. Vous pouvez mettre fin à cette assurance en tout temps

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

5. Il n'y a aucune prime à payer

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

6. Vous devez remplir certains critères pour être assuré

Pour être admissible à l'assurance, vous devez :

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

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

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

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

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

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

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

1 **Communiquez avec l'assisteur dès que l'événement se produit** au 1 888 235-2645 ou au 514 286-8345 (frais virés acceptés). L'assisteur ouvrira un dossier à votre nom.

2 **Remplissez et signez les formulaires reçus de l'assisteur**, réunissez les documents nécessaires à l'étude de la demande, s'il y a lieu, et retournez-les à :

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

Délais pour présenter les documents de réclamation et les pièces justificatives

Pour les soins médicaux d'urgence (SMU) :

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

Pour toutes les autres protections :

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

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

L'expérience client est au cœur de nos préoccupations

Peu importe ce que vous avez à nous dire, nous sommes à l'écoute, prêts à vous venir en aide. **Pour toute question, vous pouvez communiquer avec l'assisteur au 1 888 235-2645** ou au **514 286-8345**. Pour connaître notre processus de gestion des plaintes, formuler une plainte et obtenir notre Politique de traitement des plaintes, veuillez consulter le site Internet de l'assureur selon votre province de résidence.

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

Vous devez communiquer avec nous :

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

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

Téléphone : 1 877 871-7500

Courriel : assurances@bnc.ca

Si nous n'avons pas été en mesure de traiter votre plainte dans un délai de 14 jours, celle-ci sera automatiquement prise en charge par le Bureau de révision des plaintes clients. Si vous avez reçu une réponse dans le délai prescrit, mais que vous demeurez insatisfait, vous pouvez communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients :

Téléphone : 514 394-8655 ou 1 888 300-9004

Site Internet : bnc.ca

Courriel : revisionplainte@bnc.ca

Si vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez poursuivre votre démarche, vous pouvez à votre choix :

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

Autorité des marchés financiers (AMF)

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

Par téléphone
Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Ailleurs au Québec : 1 877 525-0337

Télécopie : 1 877 285-4378

Internet : lautorite.qc.ca

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

Téléphone, sans frais
Canada : 1 888 295-8112
Toronto : 416 777-9002

Internet : oapcanada.ca

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

BANQUE NATIONALE ASSURANCES

Assureur : Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie. Pour les résidents de l'Alberta, l'assureur est Canassurance, Compagnie d'assurance.
La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE ASSURANCES sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par certaines de ses filiales.
MD WORLD MASTERCARD et MASTERCARD sont des marques déposées de Mastercard International inc. La Banque Nationale du Canada est un usager autorisé.
© 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.

32054-001 (2024/05)

Avis donné par le distributeur

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

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

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

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

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

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

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

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Expédier à :

Assurance-vie Banque Nationale
800, rue Saint-Jacques, bureau 16701
Montréal (Québec) H3C 1A3

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

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

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

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

à : _____ (lieu de la signature du contrat)

_____ (nom du client)

_____ (signature du client)