Guide de distribution

BANQUE NATIONALE
ASSURANCES

Assurance crédit

(prêts commerciaux)

Assurance créances vie et mutilation accidentelle

(Assurance collective) contrat 9010

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

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

RESPONSABILITÉ DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS
L'Autorité des marchés financiers ne s'est pas prononcée sur la qualité du produit offert dans le présent guide. L'assureur est seul responsable des divergences entre les libellés du guide et de la police.

Table des matières

Introduction 3

Description du produit offert 4

Nature de la garantie 4

Résumé des conditions particulières 4

Montant de l'assurance 5

Exclusions, limitations ou réductions de garantie 7

Mise en garde 7

Annulation et fin de l'assurance 8

Annulation de l'assurance 8

Fin de la protection d'assurance 8

Renseignements supplémentaires 8

Demande d'indemnité ou de réclamation 10

Présentation de la demande 10

Réponse de l'assureur 10

Appel d'une décision de l'assureur et recours 10

Documents à recevoir ou à compléter 10

Annexe 1 11

Annexe 2 12

Introduction

Le but de ce guide est de décrire le produit d'assurance offert et de faciliter votre compréhension. Il vise à vous permettre de comprendre, par vous-même, si ce produit d'assurance répond à vos besoins alors que vous n'êtes pas en présence d'un représentant en assurance de personnes.

Ce guide ne constitue pas le contrat d'assurance et il ne vise pas non plus à modifier le contenu du contrat d'assurance. Le contrat d'assurance détaillé est la police d'assurance 9010 de l'assureur Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie.

Les mots suivis d'un chiffre sont définis à la page 13 du présent guide de distribution.

Description du produit offert

Nature de la garantie

Assurance vie

Pour un prêt commercial[1], l'assureur versera, au moment de votre décès à la Banque Nationale du Canada (« Banque Nationale ») le montant d'assurance vie tel que décrit à la section « Montant d'assurance vie », à la page 5 de ce guide de distribution.

Assurance en cas de mutilation accidentelle

Un accident grave peut vous affecter ou affecter votre travail. Cela a incité la Banque Nationale à inclure sans frais additionnels l'assurance en cas de mutilation accidentelle. Cette assurance rembourse une fraction ou la totalité du solde de votre prêt en cas de mutilation accidentelle. Consultez la section « Montant de l'assurance en cas de mutilation accidentelle » à la page 6 de ce guide de distribution pour avoir plus de détails à ce sujet. Vous devez être couvert par l'assurance vie pour être couvert par l'assurance en cas de mutilation accidentelle.

Résumé des conditions particulières

Types de prêts admissibles

Les prêts pouvant être assurés par cette assurance sont les prêts hypothécaires commerciaux, les prêts à terme et les marges de crédit ou une combinaison de ceux-ci. Ces prêts doivent être en dollars canadiens.

Conditions d'admissibilité

L'assurance est offerte :

— à l'*emprunteur*[2], au *co-emprunteur*[3] ou à l'*endosseur*[4] d'un prêt consenti par la Banque Nationale;

— à toute personne qui s'engagera à payer le solde complet du prêt si la personne à qui la Banque Nationale a émis le prêt n'est plus en mesure d'en assumer le remboursement ou ne respecte plus son engagement. Cette personne peut être désignée comme un endosseur[4] ou une caution[5].

Pour être admissible à l'assurance vous devez, au moment où vous soumettez votre proposition d'assurance :

— être âgé d'au moins 18 ans, mais de moins de 65 ans;

— être résident du Canada ou des États-Unis d'Amérique;

— être personnellement responsable d'un ou de plusieurs emprunts;

— assurer le plein montant de tout emprunt, en accord avec les limites et possibilités mentionnées à la section « Montant d'assurance vie » à la page 5 de ce guide de distribution;

— être emprunteur[2], co-emprunteur[3], caution[5], endosseur[4], dirigeant ou personne clé[6] de l'entreprise emprunteuse. Cette entreprise doit être canadienne et exploitée au Canada.

— avoir complété la déclaration de santé intégrée à la proposition d'assurance. Dans certains cas, vous devez également remplir un questionnaire détaillé sur votre état de santé (voir à ce sujet la section « Déclaration d'assurabilité » ci-bas de ce guide de distribution).

Vous êtes couvert par cette assurance dès que votre proposition d'assurance est acceptée. Référez-vous à la section « Confirmation de l'assurance » à la page 5 pour plus de détails. Il n'y a aucun nombre maximum d'assurés[7] pour un prêt.

Déclaration d'assurabilité

Dans la plupart des cas, il suffit de répondre aux deux questions concernant votre assurabilité contenues dans le formulaire « Proposition d'assurance ».

Cependant, vous devez compléter une déclaration d'assurabilité en remplissant le « Questionnaire détaillé sur l'état de santé » et la soumettre à l'assureur si :

— l'ensemble de vos prêts assurés dépasse 200 000 $; ou

— vous répondez « Oui » à une des questions sur l'assurabilité contenues dans le formulaire « Proposition d'assurance »; ou

— vous présentez une demande pour cette assurance plus de 31 jours après que le prêt a été accordé, si vous ne l'avez pas demandée lors de l'emprunt; ou

— vous présentez une demande pour cette assurance plus de 31 jours après qu'une augmentation de la somme du prêt a été accordée, si vous ne l'avez pas demandée lors de l'augmentation; ou

— vous présentez à nouveau une demande pour une assurance que vous aviez annulée ou qui l'a été à cause de paiements de prime en retard.

Chaque fois qu'une déclaration d'assurabilité doit être présentée à l'assureur, celui-ci produira une décision finale écrite à l'assuré[7] dans un délai de 30 jours.

L'assureur peut exiger à ses frais des tests médicaux ou un examen médical. Il vous informera si d'autres renseignements sont nécessaires.

Adhésion en tout temps

— L'adhésion à l'assurance n'est pas obligatoire.

— Il est possible d'adhérer à l'assurance en tout temps si vous ne l'avez pas fait la première fois que vous étiez admissible, à condition de fournir une déclaration d'assurabilité.

— Dans le cas où vous auriez précédemment annulé votre assurance ou qu'elle l'aurait été à cause de primes en retard, elle peut être remise en vigueur si les conditions suivantes sont respectées :

  – vous présentez une demande écrite dans les 6 mois qui suivent l'annulation;
  – vous payez toutes les primes en retard à l'assureur;
  – vous soumettez une déclaration d'assurabilité à la satisfaction de l'assureur.

Entrée en vigueur de l'assurance

Vous devenez couvert par cette assurance à la plus tardive des dates suivantes :

— la date à laquelle l'assureur accepte votre proposition d'assurance; ou

— la date à laquelle l'assureur approuve votre déclaration d'assurabilité, si vous en aviez une à soumettre; ou

— la date à laquelle la Banque Nationale autorise le prêt pour les marges de crédit et les prêts hypothécaires ou débourse[8] les fonds pour les prêts à terme.

Si la Banque Nationale s'engage à vous fournir un prêt, mais qu'aucun fond n'est déboursé conformément à cet engagement, l'assurance sera considérée comme n'ayant jamais été en vigueur.

Dans le cas où vous ne répondez pas aux conditions d'admissibilité, aucune assurance n'est accordée et toute prime payée vous sera alors remboursée.

Confirmation de l'assurance

Pour les prêts à terme, les prêts hypothécaires et les marges de crédit, votre proposition d'assurance est acceptée à la signature de la « Proposition d'assurance » si vous n'avez pas de déclaration d'assurabilité à soumettre (voir la section « Déclaration d'assurabilité » à la page 4 de ce guide pour plus de détails). Si vous n'avez pas de déclaration d'assurabilité à compléter, le formulaire « Proposition d'assurance » et le certificat d'assurance constituent votre confirmation d'assurance.

Pour tous les types de prêts, si vous avez une déclaration d'assurabilité à compléter, l'assureur vous transmettra un avis confirmant si vous êtes assuré[7] dans les 30 jours suivant la signature du formulaire « Proposition d'assurance ».

Montant de l'assurance

Montant d'assurance vie

Un prêt doit être au minimum de 5 000 $ pour être assurable.

Le montant d'assurance vie est égal à la somme de vos prêts assurés. Cependant, si la somme de vos prêts est supérieure à 200 000 $, vous pouvez choisir un montant d'assurance vie inférieur à la somme de vos prêts, mais d'au moins 200 000 $.

Le montant versé à la Banque Nationale lors de votre décès est le moins élevé des montants suivants :

i. le solde du prêt[9] immédiatement avant votre décès plus les intérêts accumulés sur le prêt depuis la date de votre décès; ou

ii. une partie du solde du prêt[9] immédiatement avant votre décès plus les intérêts accumulés sur cette partie du solde depuis la date de votre décès. Cela se produit si le montant d'assurance vie que vous avez choisi pour ce prêt est inférieur au solde du prêt[9]; ou

iii. 3 000 000 $.

De plus, si votre montant d'assurance vie est plus grand que le montant versé à la Banque Nationale, l'assureur verse la différence au bénéficiaire que vous aurez nommé.

Peu importe le nombre de prêts assurés, le montant d'assurance vie ne pourra jamais dépasser 3 000 000 $ par assuré[7].

Décès simultanés

Deux individus ou plus peuvent être assurés[7] pour un même prêt. Si plus d'un assuré[7] décède au même moment, la portion du montant d'assurance vie de chacun qui sera versée à la Banque Nationale, pour le paiement du solde du prêt[9], sera déterminée selon le montant d'assurance choisi de chacun pour ce prêt en proportion du montant total d'assurance vie pour ce prêt.

Par exemple, deux individus sont assurés[7] pour un prêt au montant initial de 300 000 $.

Un d'entre eux a choisi un montant d'assurance de 300 000 $ et l'autre a choisi un montant d'assurance de 200 000 $.

Supposons que le solde du prêt[9] est de 150 000 $ au moment où les deux assurés[7] décèdent en même temps. Le paiement du solde du prêt[9] à la Banque Nationale par l'assureur se fera selon la formule qui suit :

A × B ÷ C
A = montant d'assurance de l'assuré
B = solde du prêt au moment du décès des deux assurés
C = total du montant d'assurance des deux assurés

300 000$ × 150 000$ ÷ 500 000$ = 90 000$
du montant d'assurance vie de 300 000$ de l'assuré 1 sera appliqué au solde du prêt[9]

200 000$ × 150 000$ ÷ 500 000$ = 60 000$
du montant d'assurance vie de 200 000$ de l'assuré 2 sera appliqué au solde du prêt[9]

De plus, si le montant d'assurance vie d'un assuré[7] est supérieur à la portion appliquée au solde du prêt[9], l'assureur versera la différence au bénéficiaire que l'assuré[7] a nommé.

Dans l'exemple précédent, l'assureur verserait aux bénéficiaires de chacun des assurés[7] les montants suivants :

300 000$ - 90 000$ = 210 000$ au bénéficiaire de l'assuré 1

200 000$ - 60 000$ = 140 000$ au bénéficiaire de l'assuré 2

Montant de l'assurance en cas de mutilation accidentelle

Si vous subissez l'une des pertes indiquées dans le Tableau des pertes qui suit, l'assureur versera une prestation à la Banque Nationale pour réduire le solde de vos prêts[9]. Cette prestation correspondra à un pourcentage du montant d'assurance vie en vigueur au moment de la perte, tel qu'indiqué dans le tableau.

La différence entre le montant de l'assurance en cas de mutilation accidentelle en vigueur au moment de la perte et la prestation versée à la Banque Nationale vous est versée.

La prestation sera versée si :

a. la perte résulte directement d'une blessure accidentelle[10]; et

b. la perte survient alors que l'assurance est en vigueur au nom de l'emprunteur[2] qui subit la perte; et

c. le dommage corporel est subi au plus tard dans les 365 jours précédant la date de la perte.

Tableau des pertes

Perte	Pourcentage du montant d'assurance vie
de la vue[11] des deux yeux	100 % max. 50 000$
des deux mains[12] ou des deux pieds[12]	100 % max. 50 000$
d'une main[12] et de la vue[11] d'un œil	100 % max. 50 000$
d'un pied[12] et de la vue[11] d'un œil	100 % max. 50 000$
d'une main[12] et d'un pied[12]	100 % max. 50 000$
d'un bras[13] et d'une jambe[13]	100 % max. 50 000$
de l'ouïe[11] et de la parole[11]	100 % max. 50 000$
d'un bras[13] ou d'une jambe[13]	50 % max. 25 000$
d'une main[12] ou d'un pied[12]	50 % max. 25 000$
de la vue[11] d'un œil	50 % max. 25 000$

Le montant maximal que l'assureur versera pour toutes les pertes que vous pourriez subir, par suite d'un accident ou à votre décès, ne dépassera pas 100 % de votre montant d'assurance vie total.

Exemple:
Montant de votre prêt initial = 300 000$
Votre montant total d'assurance vie
(que vous avez choisi) = 200 000$

Puisque votre montant total d'assurance vie payable par l'assureur est de 200 000$, l'assureur versera au plus 200 000$ pour ce prêt peu importe le nombre de mutilations par accident ou pour un décès.

Désignation de bénéficiaire

La portion du montant d'assurance vie appliquée au solde de vos prêts[9] commerciaux à votre décès est versée à la Banque Nationale. La différence entre votre montant d'assurance vie et la portion appliquée au solde de vos prêts[9], s'il y a lieu, est versée à vos héritiers légaux, à moins que vous ayez désigné un bénéficiaire par écrit.

Décès durant l'approbation de l'assurance

De plus, l'assureur versera la prestation d'assurance vie à la Banque Nationale en cas de décès accidentel[14] si votre décès survient durant le processus d'approbation ou de refus de la demande d'assurance et dans les 90 jours suivant la date de signature du formulaire « Proposition d'assurance ».

Prime d'assurance vie

La prime que vous devez payer à l'assureur est calculée sur le formulaire « Proposition d'assurance ».

Elle dépend, entre autres choses, de votre montant d'assurance vie, de votre sexe, de votre statut (fumeur ou non-fumeur) et de votre âge à la dernière des dates suivantes :

— la date de signature de la proposition d'assurance ; ou

— la date à laquelle votre prêt est autorisé par la Banque Nationale.

Le taux de prime est fixé lors de l'adhésion à l'assurance selon l'information ci-dessus.

Votre prime est payable, en dollars canadiens, le premier jour de chaque mois à l'assureur. La prime sera prélevée directement dans votre compte si vous avez donné l'autorisation à l'assureur en signant la proposition d'assurance.

Votre prime est calculée selon que vous êtes fumeur ou non-fumeur au moment de la signature de la proposition d'assurance. Cette question vous est posée dans la proposition d'assurance à la section « Déclaration ».

Pour avoir le statut de non-fumeur, vous devez ne pas avoir fait usage de tabac, sous quelque forme que ce soit, au cours des 12 mois précédant la date de signature de la proposition d'assurance.

Si vous demandez par la suite une augmentation de votre montant d'assurance vie et que votre demande est acceptée, votre nouvelle prime sera calculée selon que vous êtes fumeur ou non-fumeur à ce moment-là.

La taxe de vente provinciale et toute taxe qui pourrait s'appliquer doivent être ajoutées à la prime. L'assureur se réserve le droit de modifier votre taux de prime à tout moment.

Exclusions, limitations ou réductions de garantie

Mise en garde

Aucune prestation n'est payable si le décès ou la mutilation accidentelle résulte d'une des causes suivantes :

— de toute participation active à un acte criminel, une opération militaire, une insurrection, une émeute ou une agitation populaire;

— un vol ou tentative de vol dans un aéronef sauf en tant que passager;

— de blessures subies alors que vous conduisiez un véhicule motorisé sous l'influence de drogue ou alors que la proportion d'alcool contenue dans votre sang était de plus de 80 milligrammes par 100 millilitres de sang (0,08);

— d'un suicide, d'une tentative de suicide ou d'une blessure que vous vous infligez volontairement, que vous soyez sain d'esprit ou non. En cas de suicide, l'exclusion ne s'applique que si le décès survient dans la période de 2 ans d'assurance sans interruption suivant l'entrée en vigueur de l'assurance.

Limitations

Vous devez déclarer à l'assureur tous les faits pertinents liés à cette assurance. Ceux-ci comprennent les renseignements fournis :

— dans le formulaire « Proposition d'assurance »;

— dans le « Questionnaire détaillé sur l'état de santé », si applicable; et

— dans tous les documents fournis comme preuves d'assurabilité.

Si vous omettez des renseignements sur votre assurabilité, aucune prestation ne sera versée, à moins que votre assurance ne soit en vigueur depuis plus de deux ans. Toutefois, aucune prestation ne sera versée en cas de fraude.

Si votre âge est inexact, la prestation est rajustée en fonction de l'âge exact au début du dernier mois d'assurance. Cependant, la prestation rajustée ne dépassera en aucun cas la valeur du prêt assuré ou la prestation maximale payable.

Si l'âge que vous avez déclaré est inférieur à votre âge réel, vous devrez verser à l'assureur les arrérages de primes, sans intérêt, pour toute la durée pendant laquelle l'assurance a été en vigueur.

Si l'âge que vous avez déclaré est supérieur à votre âge réel, l'assureur vous remboursera les primes payées en trop, sans intérêt, pour toute la durée durant laquelle cette assurance a été en vigueur.

Annulation et fin de l'assurance

Annulation de l'assurance

Vous pouvez annuler cette assurance en tout temps. Pour annuler l'assurance, vous devez communiquer avec l'assureur. Vous trouverez les coordonnées du service à la clientèle de l'assureur sur la couverture de ce document.

Vous pouvez annuler votre assurance sans frais, dans les 20 jours qui suivent la signature du formulaire «Proposition d'assurance». Toutes primes perçues, moins toutes prestations versées si c'est le cas, vous seront alors remboursées.

Pour annuler votre assurance, vous devez contacter l'assureur par téléphone ou envoyer un avis écrit. Pour ce faire, vous pouvez utiliser l'Avis de résolution d'un contrat d'assurance qui se trouve à la page 11 de ce guide de distribution.

Fin de la protection d'assurance

Votre assurance prend fin le premier jour du mois qui suit le premier des événements suivants:

— votre prêt assuré est acquitté;

— lorsque vous atteignez l'âge de 70 ans;

— au refinancement[15] ou à l'augmentation de votre prêt si une nouvelle couverture d'assurance est accordée sur le nouveau prêt;

— lorsque le paiement de votre prime ou de votre versement mensuel est en retard de plus de 3 versements;

— à la terminaison du contrat d'assurance intervenu entre la Banque Nationale et l'assureur;

— la date à laquelle vous annulez volontairement votre assurance;

— la date à laquelle votre prêt est transféré ou pris en charge par une autre institution financière ou que ce prêt (ou une partie du prêt) est assumé(e) par un autre emprunteur[2] non assuré[7] par un certificat d'assurance sur le prêt en question;

— pour un prêt hypothécaire, la cession totale de vos droits dans l'immeuble affecté à la garantie du prêt;

— la date à laquelle vous ne répondez plus à la définition d'emprunteur[2], de co-emprunteur[3], d'endosseur[4], de caution[5], de dirigeant ou personne clé[6] de l'entreprise emprunteuse;

— votre décès.

Renseignements supplémentaires

Vous ou la Banque pouvez obtenir une copie des documents qui composent votre dossier d'assurance sur demande, de la police, du certificat, de la proposition d'assurance ainsi que de toute déclaration ou document transmis à titre de preuve d'assurabilité. Communiquez avec notre service à la clientèle; un de nos représentants se fera un plaisir de vous assister.

Aucune participation aux surplus ou bénéfices

La présente assurance ne vous donne droit à aucune participation dans la distribution des surplus ou des profits que nous pouvons déclarer.

Prescription des actions Particularités selon votre province de résidence

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 de la province visée.

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 et ses modifications.

Pour les résidents du Nouveau-Brunswick
Nulle action ou procédure en recouvrement d'un règlement aux termes du présent contrat ne peut être engagée contre l'assureur plus d'un an après la date à laquelle les sommes assurées sont devenues payables ou seraient devenues payables si la demande de règlement avait été valide.

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

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

Avis concernant le MIB, LLC (Bureau des renseignements médicaux)

Les renseignements concernant votre assurabilité seront traités de façon confidentielle.

Toutefois, l'assureur ou son réassureur peut en communiquer un résumé au MIB, LLC (Bureau des renseignements médicaux), organisme sans but lucratif au service exclusif des compagnies d'assurance sur la vie, qui maintient un centre de données pour ses compagnies membres.

Si vous adressez une proposition d'assurance vie ou d'assurance maladie ou soumettez une demande d'indemnisation à l'une des compagnies membres, le MIB lui fournira, sur demande, les renseignements contenus dans ses dossiers. Le MIB vous transmettra sur demande tous renseignements qu'il possède à votre sujet.

Si des renseignements consignés au MIB vous semblent inexacts, vous pouvez en demander la rectification en vous adressant au :

MIB, LLC
50, Braintree Hill Park, bureau 400
Braintree, MA 02184-8734, États-Unis
Téléphone : 1 866 692-6901

L'assureur peut aussi communiquer les renseignements qu'il possède à une autre compagnie d'assurance à laquelle vous auriez adressé une proposition d'assurance vie ou maladie ou autre demande d'indemnisation.

Pour plus de renseignements sur le MIB, consultez leur site mib.com.

Collecte, utilisation et communication de vos renseignements personnels

L'assureur recueille, utilise et communique vos renseignements personnels notamment pour :

— vérifier votre identité;
— vous fournir l'assurance crédit demandée;
— prévenir la fraude, gérer les risques et se conformer aux lois;
— permettre à l'assureur d'améliorer et développer ses produits et services et mieux connaître ses clients;
— permettre à l'assureur, à la Banque Nationale du Canada ou à ses filiales de présenter des offres et autres communications promotionnelles ou celles de ses partenaires d'affaires, sauf si vous refusez; et
— toute autre fin prévue dans la Politique de protection des renseignements personnels de la Banque Nationale du Canada et ses filiales, disponible au https://www.bnc.ca/politique-de-confidentialite.html. La politique mentionne entre autres quels renseignements l'assureur recueille, à qui il les communique et comment ils sont utilisés et conservés, quels sont vos options et vos droits, et comment gérer vos consentements.

Afin de vérifier votre assurabilité pour l'assurance crédit, l'assureur pourra aussi recueillir des renseignements auprès de tout médecin, hôpital, clinique, firme paramédicale, fournisseurs, mandataires, compagnie d'assurance ou tout autre ou organisme détenant des renseignements sur vous ou votre état de santé, dont le MIB, LLC, un organisme qui maintient une base de données de renseignements sur les proposants et que les assureurs peuvent consulter dans le cadre de processus de souscription d'assurance ou d'une demande d'indemnisation (voir Avis concernant MIB, LLC).

De plus, l'assureur peut aussi communiquer tout renseignement sur votre état de santé ou toute autre information pertinente vous concernant au MIB, LLC.

Vos renseignements personnels seront conservés par l'assureur pour une durée raisonnable à la suite de la fin de la relation d'affaires pour respecter ses obligations légales.

Assurance-vie Banque Nationale a mis en place une série de mesures afin de préserver la confidentialité de vos renseignements personnels.

Nous avons constitué un dossier d'assurance dans lequel sont inclus tous les renseignements personnels obtenus dans le cadre de votre demande d'assurance et de toute réclamation faite en vertu de cette assurance. Seuls les employés ou agents responsables de la souscription, de l'administration, des enquêtes et des réclamations ou le réassureur, le cas échéant, ont accès à ce dossier. Tous les dossiers sont conservés à nos bureaux.

Chaque personne en droit de le faire (vous ou toute personne autorisée) peut accéder à ses propres renseignements personnels contenus dans ce dossier et peut, au besoin, demander qu'ils soient corrigés en écrivant à :

Assurance-vie Banque Nationale
Officier d'accès aux renseignements personnels
800, rue Saint-Jacques, bureau 16701
Montréal (Québec) H3C 1A3

Pour plus de renseignements, consultez notre politique de confidentialité, disponible sur le site bnc.ca/politique-de-confidentialite.html.

Demande d'indemnité ou de réclamation

Présentation de la demande

Un avis écrit de demande de prestation, incluant toutes les pièces justificatives requises par l'assureur, doit être soumis à l'assureur au plus tard un an après la date du décès pour l'assurance vie.

Un avis écrit de demande de prestation doit être soumis à l'assureur dans les 30 jours qui suivent l'accident pour l'assurance en cas de mutilation accidentelle. Une preuve écrite avec les justifications requises doit être remise dans les 90 jours qui suivent cet événement.

Les prestations sont payables seulement lorsque toutes les pièces justificatives exigées par l'assureur lui sont produites et ont été jugées suffisantes par celui-ci.

Après le délai prévu, l'assureur acceptera une demande de prestation présentée s'il est démontré que la demande a été présentée aussitôt qu'il a été raisonnablement possible de le faire.

Pour la procédure à suivre, communiquez avec notre service à la clientèle au 1 877 871-7500. Vous pouvez également consulter notre site web au **www.assurances-bnc.ca/reclamations.html**.

Réponse de l'assureur

Délai de réponse de l'assureur :

L'acceptation ou le rejet de votre demande de prestation par l'assureur vous parviendra à l'intérieur des 30 prochains jours ouvrables suivant la réception de la demande de prestation.

En cas d'acceptation de votre demande de prestation, l'assureur vous transmettra une confirmation du paiement fait à la Banque Nationale.

En cas de rejet de votre demande de prestation, l'assureur vous informera des motifs de son refus.

Appel d'une décision de l'assureur et recours

Voici ce que vous pouvez faire si vous êtes en désaccord avec notre décision lors d'une réclamation.

Pour contester une décision que nous avons prise dans le cadre de votre demande de réclamation, vous devez communiquer avec nous.

Par téléphone :
Montréal : 514 394-9904
Sans frais : 1 866 817-4844
Par courriel : assurances@bnc.ca

Vous pouvez aussi faire parvenir tout document qui pourrait justifier une révision de notre décision.

Si nous n'avons 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 :

— demander une révision de votre dossier; ou

— consulter votre conseiller juridique; ou

— avoir recours à l'un des organismes suivants :

Résidents du Québec

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

Résidents des autres provinces

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)
Numéro de téléphone sans frais : 1 888 295-8112
(Partout au Canada) ou 416 777-9002 (à Toronto)
Site internet : oapcanada.ca

Veuillez prendre note que ces processus n'interrompent pas la prescription de vos recours devant les tribunaux de droit civil.

Documents à recevoir ou à compléter

Les documents suivants sont ceux que vous avez complétés ou que vous avez en votre possession :

1. le formulaire « Proposition d'assurance »,
2. le « Questionnaire détaillé sur l'état de santé », s'il y a lieu,
3. le certificat d'assurance, et
4. Annexe 1 : Avis de résolution d'un contrat d'assurance. Vous trouverez imprimés au verso les articles de loi requis.

Annexe 1

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, Compagnie d'assurance-vie
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)

Annexe 2

Avis de libre choix de l'assureur ou du représentant

Article 443 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

— On exige de vous une couverture d'assurance pour garantir le remboursement d'un prêt.

— Toutefois, vous êtes libre de souscrire cette couverture d'assurance auprès de l'assureur ou du représentant de votre choix. Vous pouvez donc vous procurer l'assurance de 3 façons différentes:

1. **en prenant l'assurance que l'on vous offre.**

   Si vous faites ce choix, vous bénéficiez alors de l'article 19 de la Loi qui 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. Toutefois, vous devrez alors souscrire une autre assurance équivalente qui doit être à la satisfaction du créancier qui ne pourra la refuser sans motifs raisonnables;

2. **en prenant une assurance équivalente à celle exigée qui doit être à la satisfaction du créancier qui ne pourra la refuser sans motifs raisonnables;**

3. **en démontrant que vous possédez déjà une assurance équivalente à celle exigée qui doit être à la satisfaction du créancier qui ne pourra la refuser sans motifs raisonnables.**

   Vous pourrez changer d'assureur ou de représentant en tout temps, pourvu que vous mainteniez, jusqu'à la fin du contrat de prêt, une assurance équivalente à celle exigée qui doit être à la satisfaction du créancier qui ne pourra la refuser sans motifs raisonnables. On ne peut vous obliger à choisir ou maintenir un contrat d'assurance d'un assureur en particulier, ni refuser votre crédit ou rappeler votre prêt pour cette raison.

Pour annuler l'assurance, vous pouvez utiliser la section intitulée «Avis de résolution d'un contrat d'assurance». Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter l'Autorité des marchés financiers au: (418) 525-0337 ou 1-877-525-0337.

Description de la couverture exigée

(Section complétée par le distributeur)

Pour garantir le solde de votre prêt, nous avons exigé que vous souscriviez:

une assurance de personnes de type: _____
(vie, invalidité et autres)

de: _____ $
(couverture)

BANQUE NATIONALE
DU CANADA

→ Pour plus d'information au sujet du présent guide

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

bnc.ca

1 Prêt commercial : peut être un prêt hypothécaire ou un prêt personnel ou une marge de crédit.
2 Emprunteur : personne physique à qui la Banque Nationale du Canada a consenti un prêt et qui est le premier signataire du prêt.
3 Co-emprunteur : personne(s) physique(s) qui a (ont) un prêt conjointement avec l'emprunteur.
4 Endosseur : personne physique qui s'engage à payer le solde complet du prêt si l'emprunteur ou le co-emprunteur n'est plus en mesure d'en assumer le remboursement.
5 Caution : personne physique qui s'engage envers la Banque Nationale du Canada à rembourser la dette de l'emprunteur ou du co-emprunteur dans l'éventualité où ce dernier ne respecterait pas son engagement.
6 Personne clé : personne chargée de fonctions très importantes dans une entreprise, ou qui occupe une place ou exerce une fonction déterminante.
7 Assuré : personne admissible à l'assurance qui a rempli le formulaire « Proposition d'assurance » et qui a reçu un certificat d'assurance.
8 Déboursement : action par laquelle la Banque Nationale du Canada vous verse les fonds constituant votre prêt.
9 Solde du prêt : montant impayé en capital du prêt consenti par la Banque Nationale du Canada à vous, et au co-emprunteur, si c'est le cas. Le solde est calculé sur la base que tous les paiements dus jusqu'à cette date ont été faits.
10 Blessure accidentelle : atteinte corporelle provenant directement de l'action violente soudaine et imprévue d'une cause extérieure et indépendamment de toute autre cause.
11 Perte de l'ouïe, de la vue ou de la parole : perte totale et définitive de l'ouïe, de la vue ou de la parole attestée par un médecin diplômé, reconnu et agréé auprès du Collège royal des médecins et chirurgiens du Canada.
12 Perte d'une main et d'un pied : amputation complète jusqu'au poignet ou jusqu'à la cheville ou au-dessus, mais sous le coude ou le genou.
13 Perte d'un bras ou d'une jambe : amputation complète jusqu'au coude ou jusqu'au genou ou au-dessus.
14 Décès accidentel : décès survenant à la suite d'une atteinte corporelle, non intentionnelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.
15 Refinancement : tout changement apporté au prêt ayant pour effet l'augmentation du solde. La consolidation de plusieurs prêts constitue également un refinancement.

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.
© Banque Nationale du Canada, 2026. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.

32947-501 (2026/08)