

Assurance crédit sur marge de crédit aux particuliers

Avis de modification de l'assurance crédit entrant en vigueur à la date de migration (la « date d'entrée en vigueur »)

HFMI



À moins d'indication contraire aux présentes, toutes les autres conditions de votre assurance crédit énoncées dans votre certificat d'assurance demeurent en vigueur. Seuls les changements qui prennent effet à la date d'entrée en vigueur sont énoncés dans le présent document.

Important : Le présent avis de modification fait partie de votre certificat d'assurance (le « certificat »). Veuillez le lire attentivement et le conserver avec votre certificat d'assurance.

À la date d'entrée en vigueur, les changements suivants seront apportés au certificat :

Changements relatifs à l'assureur

Dans le certificat, les termes « assureur », « nous », « notre » et « nos » se rapportent à La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. Vous pouvez communiquer avec La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie au 1 800 554-5577, au moyen d'un envoi postal au 330 University Avenue, Toronto (Ontario) M5G 1R8, ou en ligne à www.canadavie.com.

Changement des numéros de police d'assurance collective pour l'assurance vie et l'assurance invalidité sur les marges de crédit

Le numéro de police d'assurance collective indiqué dans le certificat sera remplacé par G28444 pour l'assurance vie et par H28445 pour l'assurance invalidité.

Changement relatif au titulaire de police et au créateur

Le nom « Banque HSBC Canada » sera supprimé et remplacé par « Banque Royale du Canada ».

Chaque occurrence du terme « créateur » renverra à la Banque Royale du Canada.

Ajout de coordonnées

Pour tout complément d'information :

- communiquez avec le Centre des services d'assurance au 1 800 ROYAL-23 ou **1 800 769-2523**, du lundi au vendredi de 8 heures à 20 heures (HE)
- écrivez-nous à : Services d'assurance RBC Inc., a/s du Centre des services d'assurance, C.P. 53, succursale A, Mississauga (Ontario) L5A 2Y9
- consultez notre site à www.rbcbanqueroyale.com.

Changement relatif au nombre maximal d'emprunteurs assurés

Le nombre maximal de personnes admissibles pouvant être assurées en vertu de la facilité de crédit en même temps sera de deux.

Changement apporté aux conditions d'admissibilité pour les emprunteurs

Seuls les emprunteurs et les coemprunteurs seront admissibles à la couverture en vertu du certificat.

Changements relatifs à la protection pour les marges de crédit

Dans le cas des marges de crédit qui sont transférées à RBC sous forme de prêts à taux fixe remboursables par versements, le terme « marge de crédit » sera remplacé par « prêt aux particuliers » dans le certificat.

Changements apportés à l'indemnité d'assurance vie

Dans le cas des marges de crédit qui sont transférées à RBC sous forme de prêts à taux fixe remboursables par versements, la section « Ce que nous payons » dans votre certificat sera supprimée entièrement et remplacée par ce qui suit :

Si vous répondez aux conditions énoncées dans votre certificat, en cas de décès, l'assureur paie à RBC Banque Royale le solde de votre ou vos prêts personnels assurés à la date de votre décès, jusqu'à concurrence de 500 000 \$.

Si l'ensemble des prêts à assurer au titre de l'assurance Plan Protection Plus totalise plus de 500 000 \$ à la prise d'effet de la garantie, les primes sont calculées sur le montant maximum de 500 000 \$ et la prestation payable est aussi plafonnée à 500 000 \$.

Votre solde correspond à la somme qui reste à rembourser sur votre prêt et aux intérêts courus sur un maximum de 60 jours.

Si deux personnes sont assurées et que l'une d'elles décède, l'assurance vie demeurera en vigueur pour la personne assurée survivante si le prêt n'a pas été remboursé en totalité.

Nota : Toute prestation d'assurance vie versée par l'assureur est affectée directement à votre ou à vos prêts assurés.

Changements relatifs à la définition d'invalidité totale ?

La définition d'« invalidité totale » sera supprimée et remplacée par ce qui suit :

Une invalidité s'entend d'une maladie ou d'une blessure qui vous empêche totalement d'accomplir les tâches habituelles :

- de la ou des professions que vous exerciez immédiatement avant de devenir invalide ; ou
- de votre profession principale, si vous êtes employé saisonnier et devenez invalide entre deux saisons de travail ; ou
- si vous êtes à la retraite, de votre profession avant votre départ à la retraite.

Changements relatifs à la prestation d'assurance invalidité

Dans le cas des marges de crédit qui sont transférées à RBC sous forme de prêts à taux fixe remboursables par versements, la section « Assurance invalidité totale » de votre certificat sera supprimée entièrement et remplacée par ce qui suit :

Si vous répondez aux conditions énoncées dans votre certificat, en cas d'invalidité*, l'assureur effectue à l'intention de RBC Banque Royale, pendant une durée maximale de 24 mois, vos versements périodiques mensuels sur prêt, comprenant le capital, les intérêts et la prime d'assurance.

L'assureur ne versera pas plus de 3 000 \$ par mois, incluant les primes d'assurance.

L'assurance prévoit un délai d'attente de 60 jours suivant la date d'invalidité avant que les prestations ne soient versées.

Le versement des prestations d'invalidité prend fin à la première des dates suivantes :

1. la date à laquelle vous cessez d'être invalide ou vous retournez au travail ;
2. la date à laquelle vous commencez à exercer une activité ou profession contre rémunération ou profit ;

Il vous incombe d'informer l'assureur lorsque l'une ou l'autre de ces situations se produit. De plus, dans ces cas, si la période maximale d'indemnisation de 24 mois n'est pas terminée, l'Assureur prendra en charge les versements supplémentaires suivants, selon votre calendrier de versements périodiques :

- un versement mensuel de plus, si le versement périodique est mensuel ; ou
 - deux versements à la quinzaine de plus, si le versement périodique est aux quinze jours ; ou
 - deux versements bimensuels de plus, si le versement périodique est bimensuel ; ou
 - quatre versements hebdomadaires de plus, si le versement périodique est hebdomadaire.
3. la date à laquelle l'assureur a versé des prestations d'invalidité pendant 24 mois en votre nom ;
 4. la date à laquelle votre assurance vie ou invalidité Plan Protection Plus prend fin.

Si vous avez une assurance sur deux têtes et que vous êtes tous les deux invalides, le versement des prestations se poursuit jusqu'à ce que vous soyez tous les deux rétablis, sous réserve d'un maximum de 24 mois par personne assurée. Toutefois, la prestation ne peut dépasser à aucun moment le montant du versement mensuel sur le prêt, jusqu'à concurrence de 3 000 \$ par mois.

Remarque : Le refinancement du prêt personnel après la date du début d'une invalidité entraîne la résiliation de l'assurance.

Pour avoir droit à des prestations d'invalidité et continuer à les recevoir, vous devez répondre aux conditions suivantes :

- être traité de façon suivie par un médecin habilité à pratiquer la médecine au Canada, ou un professionnel de la santé, et suivre un traitement raisonnable et courant compte tenu de votre état qui est approuvé par Canada Vie. Le médecin ou professionnel de la santé traitant doit être une autre personne que vous ou un membre de votre famille ;
- ne pas exercer une activité contre rémunération ou profit ; et
- fournir une preuve d'invalidité, à vos frais, jugée satisfaisante par l'assureur, chaque fois que celui-ci l'exige.

L'assureur peut vous demander de passer un examen médical auprès d'un médecin de son choix ou de subir un examen dans un centre de réadaptation. Le coût de ces examens est à la charge de l'assureur.

Remarque : Toute prestation d'assurance invalidité versée par l'assureur est affectée directement au remboursement de votre prêt assuré.

Pluralité des causes d'invalidité ou période d'invalidité chevauchante

Si votre invalidité initiale évolue pour se transformer en une affection connexe de sorte que votre nouvelle invalidité est attribuable, directement ou indirectement, à la première invalidité, nous considérerons qu'il s'agit d'une seule et même période d'invalidité, et la période maximale d'indemnisation de **24 mois** sera calculée à partir du début de l'invalidité initiale. C'est ce qu'on appelle la pluralité des causes d'invalidité.

Si, au cours d'une période d'indemnisation pour invalidité, vous êtes atteint d'une deuxième affection invalidante ou d'autres affections invalidantes non liées à la première, et que vous êtes toujours invalide à la fin de la première affection invalidante (c'est ce qu'on appelle une période d'invalidité chevauchante), vous pouvez alors présenter une nouvelle demande de règlement, sous réserve des conditions suivantes :

- l'affection invalidante à l'origine du chevauchement ne doit pas être liée à la première affection invalidante ;
- le chevauchement des affections invalidantes doit commencer après le début de l'invalidité attribuable à la première affection invalidante ; et
- l'indemnisation ne commencera qu'une fois terminée l'indemnisation à l'égard de la première affection invalidante. Un nouveau délai d'attente de 60 jours commencera le jour où est versée la dernière prestation pour la première affection invalidante. Une nouvelle période maximale d'indemnisation de 24 mois commencera alors.

Si plusieurs personnes assurées sont invalides en même temps :

- les prestations d'assurance invalidité seront versées à la première personne dont la demande de règlement est approuvée.
- Si la deuxième personne assurée est encore invalide quand le versement des prestations d'assurance invalidité de la première personne assurée prend fin, l'indemnisation commencera pour la deuxième personne assurée.
- Le délai d'attente de la deuxième personne assurée peut s'écouler durant la période d'indemnisation de la première personne assurée, s'il y a lieu.

Si vous vous rétablissez, mais :

- que vous redevenez invalide dans un délai de 21 jours complets et consécutifs et
- que votre invalidité dure au moins cinq jours ouvrables complets et consécutifs et
- que l'invalidité est attribuable à la même cause ou aux mêmes causes, alors

l'assureur considérera qu'il s'agit de la même période d'invalidité. Dans ce cas, il n'y a pas de délai d'attente et l'assureur prend de nouveau en charge vos versements après cette période de rétablissement temporaire.

Changements relatifs à la fin de l'assurance vie et de l'assurance invalidité

La section « Fin de l'assurance » de votre certificat sera supprimée entièrement et remplacée par ce qui suit :

Votre *assurance* prend fin à la première des dates suivantes :

- la date à laquelle votre prêt personnel est intégralement remboursé ;
- la date à laquelle votre prêt personnel est refinancé ;

- la date à laquelle le Centre des services d'assurance reçoit votre demande de résiliation écrite ou verbale de l'assurance vie ou invalidité ;
- la date à laquelle la totalité ou une partie de votre prime d'assurance est échue depuis 90 jours ;
- le dernier jour du mois de votre 70^e anniversaire de naissance ;
- la date à laquelle vous n'êtes plus emprunteur ou coemprunteur du prêt ;
- la date de votre décès ; ou
- la date à laquelle la police d'assurance collective prend fin.

Votre assurance invalidité prend fin en même temps que votre assurance vie.

Changement concernant ce que l'assureur ne paiera pas

La section « Ce que nous ne payons pas » de votre certificat sera supprimée entièrement et remplacée par ce qui suit :

Aucune prestation d'assurance vie n'est versée si vous vous suicidez dans les deux années suivant la date d'entrée en vigueur de votre assurance.

Aucune prestation d'assurance vie ou invalidité n'est payable si votre décès ou votre invalidité résulte directement ou indirectement d'événements suivant votre participation ou tentative de participation (ou s'y rapportant ou en résultant) aux faits suivants, est causé par ceux-ci, découle de ceux-ci ou est lié à ceux-ci :

- votre consommation de toute drogue ou de tout produit nocif, intoxicant ou narcotique sauf si cette consommation est conforme aux prescriptions de votre médecin ;
- la conduite de tout véhicule motorisé ou de toute embarcation lorsque vos facultés sont altérées en raison de la consommation de drogues ou d'alcool ou d'un taux d'alcoolémie supérieur à la limite légale dans le territoire où la conduite avait lieu ; ou
- la perpétration ou tentative de perpétration d'un acte criminel, que vous soyez ou non accusé ou reconnu coupable.

Aucune prestation d'invalidité n'est payable si :

- votre invalidité est attribuable directement ou indirectement à une blessure que vous vous infligez vous-même ;
- vous êtes enceinte, sauf en cas de complications physiques ; ou
- vous avez un problème d'alcoolisme ou de toxicomanie, sauf si vous participez de façon satisfaisante à un programme de réadaptation approuvé par l'assureur, commencez à y participer pendant le délai de carence et continuez d'y participer pendant toute la période d'indemnisation.

Aucune prestation d'assurance vie ou invalidité ne sera non plus versée en cas de fausse déclaration : À la réception d'une demande de règlement, l'assureur vérifiera l'exactitude des renseignements fournis, y compris les réponses que vous avez données aux questions médicales au moment de la plus récente proposition. Si vous avez omis de communiquer des renseignements ou avez donné des renseignements inexacts à l'égard de la proposition, votre protection peut être nulle et l'assureur pourrait ne pas verser de prestation si vous décédez ou êtes invalide.

Modification du coût de l'assurance

Le coût de l'assurance de tous les emprunteurs assurés fera l'objet des changements suivants :

Coût de l'assurance vie

Votre prime d'assurance vie sera établie en fonction du tableau des taux et des taux supérieurs pour votre âge au moment de votre dernière proposition d'assurance crédit, et du solde de votre prêt à la date d'échéance du versement.

Si votre prêt dépasse 500 000 \$, la prime sera calculée seulement sur la portion égale au montant maximal de 500 000 \$. Le coût de l'assurance vie sur deux têtes est calculé en multipliant par 1,7 le coût de l'assurance sur une tête pour le plus âgé des deux emprunteurs assurés.

Taux – Date de la proposition le 31 juillet 2001 ou avant

Si le solde du prêt à la date de transfert est de 50 000 \$ ou moins, un seul taux s'applique.

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	0,45 \$								

Si le solde du prêt à la date de transfert est supérieur à 50 000 \$, des taux établis par tranche d'âge s'appliquent.

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	0,12 \$	0,19 \$	0,29 \$	0,41 \$	0,54 \$	0,68 \$	0,81 \$	1,01 \$	1,32 \$

Taux – Date de la proposition entre le 1^{er} août 2001 et le 30 avril 2004

Si le solde du prêt à la date de transfert est de 75 000 \$ ou moins, un seul taux s'applique.

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	0,45 \$								

Si le solde du prêt à la date de transfert est supérieur à 75 000 \$, des taux établis par tranche d'âge s'appliquent.

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	0,12 \$	0,19 \$	0,29 \$	0,41 \$	0,54 \$	0,68 \$	0,81 \$	1,01 \$	1,32 \$

Taux – Date de la proposition entre le 1^{er} mai 2004 et le 30 avril 2009

Si le solde du prêt à la date de transfert est de 100 000 \$ ou moins, un seul taux s'applique.

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	0,45 \$								

Si le solde du prêt à la date de transfert est supérieur à 100 000 \$, des taux établis par tranche d'âge s'appliquent.

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	0,12 \$	0,19 \$	0,29 \$	0,41 \$	0,54 \$	0,68 \$	0,81 \$	1,01 \$	1,32 \$

Taux – Date de la proposition entre le 1^{er} mars 2009 et le 15 janvier 2022

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	0,12 \$	0,19 \$	0,29 \$	0,41 \$	0,54 \$	0,68 \$	0,81 \$	1,01 \$	1,32 \$

La taxe de vente provinciale sera ajoutée à la prime, s'il y a lieu.

Exemple d'application des taux en vigueur au 1^{er} mars 2009 : Vous avez 30 ans et avez assuré un prêt de 10 000 \$ au moyen d'une assurance vie Plan Protection Plus sur une tête. Vos versements mensuels de 100 \$ comprennent la prime d'assurance vie. La prime d'assurance vie incluse dans le premier versement mensuel est de 1,22 \$ $[(0,12 \$ \times 10\,000 \$ \div 1\,000) \div 365 \times 31 \times 12]$. Par conséquent, le montant affecté aux intérêts et au remboursement du capital est de 98,78 \$ $(100 \$ - 1,22 \$)$.

Coût de l'assurance invalidité

Votre prime d'assurance invalidité sera établie en fonction du tableau des taux et des taux supérieurs pour votre âge au moment de votre dernière proposition d'assurance crédit par tranche de 100 \$ du versement périodique. Le coût de l'assurance sur deux têtes est calculé en multipliant par 2,0 le coût de l'assurance sur une tête pour le plus âgé des deux emprunteurs assurés.

Taux – Date de la proposition le 31 juillet 2001 ou avant

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	2,40 \$								

Taux – Date de la proposition entre le 1^{er} août 2001 et le 30 avril 2004

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	2,40 \$								

Taux – Date de la proposition entre le 1^{er} mai 2004 et le 30 avril 2009

Âge	De 18 à 30 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	2,40 \$								

Taux – Date de la proposition entre le 1^{er} mars 2009 et le 15 janvier 2022

Âge	Moins de 31 ans	De 31 à 35 ans	De 36 à 40 ans	De 41 à 45 ans	De 46 à 50 ans	De 51 à 55 ans	De 56 à 60 ans	De 61 à 65 ans	De 66 à 69 ans
Sur une tête	1,35 \$	1,50 \$	1,85 \$	2,30 \$	2,70 \$	3,45 \$	4,30 \$	5 \$	5,80 \$

La taxe de vente provinciale sera ajoutée à la prime, s'il y a lieu.

Exemple d'application des taux en vigueur au 1er mars 2009 : Vous avez 36 ans et avez assuré un prêt de 10 000 \$ moyennant un versement mensuel de 200 \$. Votre prime d'assurance invalidité mensuelle sera de 3,70 \$ $[(200 \$ \div 100 \$) \times 1,85 \$]$.

Modifications supplémentaires

Les dispositions suivantes seront ajoutées au certificat :

Sur demande, nous vous fournirons, à vous ou à un ayant droit aux termes de ce *certificat*, une copie de votre proposition et de tout document attestant votre assurabilité présentés à l'*assureur*, sous réserve des limites prescrites par la loi. Moyennant un avis raisonnable, l'*assureur* vous fournira, à vous ou à un ayant droit aux termes de ce *certificat*, une copie de la *police*.

Annulation

Pour résilier cette assurance, tous les emprunteurs et garants doivent communiquer avec le Centre des services d'assurance. Si vous résiliez votre *assurance*, votre dernière prime est rajustée de sorte qu'elle reflète le coût de l'*assurance* jusqu'à la date de réception de votre demande au Centre des services d'assurance.

Comment soumettre une demande de règlement

Vous pouvez obtenir des formulaires de demande de règlement ou de plus amples renseignements sur le processus d'indemnisation à votre succursale RBC Banque Royale ou en communiquant avec le Centre des services d'assurance au 1 800 769-2523.

- Les demandes de règlement au titre de l'assurance vie doivent être reçues par l'assureur dès que possible ou **dans un délai d'un (1) an suivant la date du décès, ou de trois (3) ans suivant la date du décès au Québec.**
- Les formulaires de demande de règlement au titre de l'assurance invalidité doivent être reçus par l'*assureur* **dans les 150 jours suivant la date du début de l'invalidité.**

Vous devez fournir, à vos frais, une attestation médicale à l'appui de la demande de règlement. Vous ou votre représentant autorisé serez informés par écrit de la décision de l'assureur, c'est-à-dire l'acceptation ou le refus de votre demande de règlement, dans les 30 jours suivant la réception par l'assureur de tous les renseignements nécessaires à la prise de décision.

Important : Il vous incombe d'effectuer tous vos versements périodiques au titre du remboursement du prêt jusqu'à ce que vous soyez informé par l'assureur de l'acceptation de votre demande de règlement.

Délais de prescription

Toute action ou procédure judiciaire contre un assureur aux fins du recouvrement des sommes payables au titre du contrat est absolument proscrite, sauf si elle est entamée dans les délais prescrits par :

- The Insurance Act (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique),
- la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba),
- la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou une autre loi applicable,
- Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

Protection de la vie privée et des renseignements personnels

Les Services d'assurance RBC Inc. et la Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie reconnaissent et respectent l'importance de la protection de la vie privée.

Vos renseignements personnels :

- Lorsque vous demandez à souscrire une *assurance*, nous établissons un dossier confidentiel qui contient vos renseignements personnels comme votre nom, vos coordonnées et la liste des produits et couvertures que vous détenez auprès de nous. Selon les produits ou les services que vous demandez et qui vous sont offerts, ce dossier pourrait aussi comprendre des renseignements financiers et médicaux.

- Vos renseignements sont conservés dans les bureaux des Services d'assurance RBC Inc. ou de Canada Vie.
- Vous pouvez exercer certains droits relativement à l'accès et à la rectification des renseignements versés à votre dossier en envoyant une demande par écrit aux Services d'assurance RBC Inc. ou à Canada Vie.

Qui aura accès à ces renseignements ?

- L'accès aux renseignements personnels de votre dossier est limité aux membres du personnel de RBC Banque Royale, des Services d'assurance RBC Inc., de Canada Vie ou des organisations autorisées par les Services d'assurance RBC Inc. ou Canada Vie et qui requièrent ces renseignements dans le but d'accomplir leurs fonctions, de même qu'aux personnes auxquelles vous avez accordé l'accès.
- Afin de nous aider à atteindre les objectifs indiqués ci-dessous, nous pourrions utiliser des prestataires de service situés au Canada ou à l'étranger.
- Votre dossier pourrait aussi être transmis à des organismes publics ou à d'autres personnes autorisées en vertu de la loi applicable, au Canada ou à l'étranger.

À quoi serviront ces renseignements ?

- Les renseignements personnels que nous recueillons serviront à déterminer votre admissibilité aux produits, services et couvertures pour lesquels vous avez présenté une demande et à vous les fournir. Ils serviront aussi à administrer les produits et services ou couvertures que vous détenez auprès de nous, de même qu'à des fins de gestion et d'analyse de données à l'interne par Canada Vie et ses sociétés affiliées.
- Cela peut comprendre l'évaluation des demandes de règlement et les enquêtes menées à leur égard, ainsi que le versement de prestations, la création et la conservation de dossiers concernant notre relation.

Pour en savoir plus :

Pour obtenir un exemplaire de nos normes de confidentialité ou si vous avez des questions au sujet de nos politiques et de nos pratiques relatives aux renseignements personnels (y compris concernant les fournisseurs de service), écrivez au chef de la vérification de la conformité de Canada Vie ou consultez le site www.canadavie.com.

Présentation d'une plainte

Pour obtenir de l'information sur la présentation d'une plainte et notre processus de traitement des plaintes, veuillez appeler Canada Vie au 1 800 380-4572.

