

Assurance soins médicaux d'urgence et services d'assistance-voyage hors de la province ou du pays – FAQ et mises à jour pour Retraités



Banque Royale

Le volume d'appels au secteur de l'Assurance voyage RBC est plus élevé que la normale en raison de la reprise des réservations de voyage et des changements apportés aux avertissements aux voyageurs à l'étranger.

De plus, depuis le 20 novembre 2021, Allianz Global Assistance assume l'administration des activités de l'Assurance voyage RBC. En raison de l'augmentation du volume de voyages depuis le transfert, Allianz connaît quelques difficultés pour faire face à la quantité d'appels reçus. Les retraités qui communiquent avec Allianz sont susceptibles de connaître des temps d'attente plus longs que la normale.

Allianz s'emploie à réduire les temps d'attente le plus rapidement possible.

Nous savons que certains de nos retraités ont rencontré quelques difficultés pour obtenir une explication claire sur leur couverture quand ils ont communiqué avec le centre d'assurance voyage Allianz.

Par conséquent, nos partenaires du secteur de l'assurance voyage travaillent en collaboration avec Allianz et ont confirmé qu'une formation bonifiée est dispensée au personnel du centre d'appels pour veiller à communiquer des renseignements exacts aux retraités RBC.

Voici quelques questions et réponses au sujet de la couverture Assurance soins médicaux d'urgence et services d'assistance-voyage hors de la province ou du pays* des retraités RBC.

*Offerte uniquement aux retraités qui y sont admissibles. Vérifiez votre profil d'avantages sociaux pour vérifier si vous avez choisi la couverture pour vous-même et pour vos personnes à charge admissibles.

Q : Pendant combien de jours suis-je couvert par la couverture soins médicaux en cas d'urgence lorsque je voyage ?

R : L'Assurance soins médicaux d'urgence hors de la province ou du pays offerte au titre du Programme d'avantages sociaux des retraités RBC prévoit une

couverture en cas de soins médicaux d'urgence et des services d'assistance-voyage advenant une urgence médicale qui se produit dans les 31 premiers jours d'un voyage que vous effectuez à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence. Si vous avez choisi la couverture des personnes à charge, vos personnes à charge admissibles seront également couvertes. Pour en savoir plus, consultez le [livret Avantages flexibles des retraités \(rbc.com\)](https://www.rbc.com/fr/assurances/assurances-voyage/assurances-voyage-retraites).

Q : Est-ce qu'un avertissement aux voyageurs émis par le gouvernement du Canada visant ma destination a une incidence sur ma couverture ?

R : Non – les avertissements aux voyageurs n'ont aucune incidence sur cette couverture. Si vous vous rendez à une destination pour laquelle un avertissement aux voyageurs a été émis, vous continuerez d'être entièrement couvert au titre de ce régime.

Q : Est-ce que je serai couvert pour une urgence médicale attribuable à la COVID-19 si je contracte le virus pendant les 31 premiers jours de mon voyage ?

R : Oui. Une urgence médicale s'entend d'une blessure soudaine et imprévue ou d'un épisode aigu d'une maladie qui se produit pendant la période d'assurance et qui nécessite les soins immédiats d'un médecin autorisé à exercer ou une hospitalisation immédiate.

Q : Couvrez-vous les frais de quarantaine si je reçois un diagnostic de COVID-19 ?

R : Non, cette couverture ne comprend aucune garantie pour les frais de quarantaine.

Nota : Les frais de subsistance ne couvrent pas les coûts associés à une quarantaine préventive ou obligatoire avant le retour au pays, sur place ou à l'arrivée à destination. Les frais de subsistance peuvent être couverts lorsqu'un retraité est relocalisé pour recevoir des soins médicaux ou qu'il doit prolonger son retour en raison

d'une urgence médicale, selon les directives d'un médecin, y compris une urgence médicale liée à la COVID-19. Cette garantie doit être approuvée au préalable par Allianz Global Assistance.

Q : Dois-je être vacciné pour être couvert par la COVID-19 ?

R : Non – la couverture est en place, peu importe votre statut vaccinal.

Q : Je voyage plus de 31 jours, puis-je souscrire une assurance voyage à un prix réduit ?

R : Oui – visitez <https://www.rbcinsurance.com/fr/employe/rabais-assurance-voyage.html>

Q : Puis-je souscrire une assurance voyage à un prix réduit pour ma famille si je n'ai pas choisi cette garantie pour mes personnes à charge admissibles ?

R : Oui, notre rabais sur l'assurance voyage est offert à un membre de la famille du retraité – visitez <https://www.rbcinsurance.com/fr/employe/rabais-assurance-voyage.html>

Q : Certaines destinations de voyage nécessitent une confirmation ou une preuve d'assurance voyage. Comment puis-je obtenir cette confirmation ?

Vous pouvez accéder en tout temps à votre confirmation d'assurance en visitant le site [Retraités de RBC au Canada – RBC](#) ou en appelant le CSRH au 1 800 545-2555.



Banque Royale