



50400690  
VI P AMF INS 23F

10/22-1494 Allianz version

Sommaire du produit d'assurance  
Carte BMO<sup>MD</sup> eclipse Visa Infinite Privilege<sup>®</sup>





# Table des matières

<b>Sommaire du produit de l'assurance voyage</b> .....	<b>2</b>
Nom et coordonnées de l'assureur et du distributeur .....	3
Nom et type d'assurance .....	4
Introduction .....	4
Sommaire de la couverture .....	6
Couvertures d'assurance voyage .....	7
Renseignements importants additionnels .....	15
Comment déposer une plainte .....	16
<b>Sommaire du produit de l'assurance pour la location de voitures, la protection d'achats, la prolongation de garantie et l'assurance pour appareil mobile</b> .....	<b>18</b>
Nom et coordonnées de l'assureur et du distributeur .....	19
Nom et type d'assurance .....	20
Introduction .....	20
Sommaire de la couverture .....	21
Assurance location de voitures .....	21
Assurance protection d'achats et prolongation de garantie .....	23
Renseignements importants additionnels .....	26
Comment déposer une plainte .....	28



# Sommaire du produit de l'assurance voyage

## Nom et coordonnées de l'assureur et du distributeur

ASSUREUR	CENTRE DES OPÉRATIONS DE L'ADMINISTRATEUR	DISTRIBUTEUR
<p><b>Compagnie d'Assurance Générale CUMIS</b> C.P. 5065, 151 North Service Road Burlington (Ontario) L7R 4C2 Canada 1-800-263-9120 Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers en vertu du numéro de client 2000383675. <a href="https://www.cumis.com">https://www.cumis.com</a></p>	<p><b>Allianz Global Assistance</b> 700, Jamieson Parkway Cambridge (Ontario) N3C 4N6 1 833 744-1266 ou 519 514-1305 <a href="http://www.allianz-assistance.ca">www.allianz-assistance.ca</a></p>	<p><b>Banque de Montréal</b> 1129, rue Saint-Jacques Ouest, 2<sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H2Y 1L6 1 877 CALL BMO (1 877 225-5266) <a href="http://www.bmo.com">www.bmo.com</a></p>

L'Autorité des marchés financiers peut fournir des renseignements à propos de vos droits et des obligations de l'assureur, de l'administrateur et du distributeur.

### Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
1 877 525-0337  
[lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

## Nom et type d'assurance

NOM DU PRODUIT D'ASSURANCE : Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province/du pays, Assurance annulation/interruption de voyage, Assurance à bord d'un transporteur public, Assurance en cas de retard de vol, Assurance pour bagages, et Assurance pour cambriolage dans l'hôtel.

TYPE DE PRODUIT D'ASSURANCE : L'Autorité des marchés financiers classe les produits d'assurance ci-dessus comme étant de l'assurance voyage.

## Introduction

Ce sommaire du produit donne un aperçu des garanties de la couverture offertes par votre carte BMO eclipse Visa Infinite Privilege pour vous aider à prendre une décision éclairée au moment de choisir cette carte. Ce document énonce certaines des plus importantes garanties, exclusions, limitations et restrictions qui s'appliquent à chacune des couvertures offertes. Les garanties de la couverture sont offertes sans frais additionnels, car elles sont automatiquement comprises avec la carte.

**REMARQUE** : ceci n'est pas le certificat d'assurance. Veuillez consulter le certificat d'assurance pour connaître l'ensemble des modalités et des conditions.

Vous trouverez le certificat d'assurance au : <https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx>

## Termes définis

Certains termes utilisés dans le présent document ont un sens précis. Les termes apparaissant en caractères *gras et italiques* dans le présent sommaire du produit sont définis ci-dessous. Veuillez consulter le certificat d'assurance pour la liste complète.

**Enfant à charge** désigne un enfant non marié naturel ou adopté du titulaire principal de la carte ou de son conjoint (de sa conjointe) dont le titulaire principal de la carte ou son conjoint (sa conjointe) assume le soutien et qui est :

- a) âgé de 20 ans ou moins; ou
- b) âgé de 25 ans ou moins et est un étudiant à temps plein fréquentant une université ou un collège reconnu; ou
- c) âgé de 21 ans et plus et a une déficience mentale ou physique permanente et est incapable d'assumer son propre soutien et est devenu ainsi alors qu'il était un enfant à charge admissible.

**État médical préexistant** désigne une maladie, une blessure ou un état médical, diagnostiqué ou non par un médecin :

- a) pour lequel vous avez présenté des signes ou des symptômes; ou
- b) pour lequel vous avez nécessité ou reçu des consultations médicales; et
- c) qui existait avant le début de votre période de couverture.

**Période de couverture** désigne :

- En ce qui concerne l'assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province/du pays : les 22 premiers jours consécutifs de votre voyage (incluant la date de départ), si vous êtes âgé de 64 ans ou moins à votre date de départ, ou les 3 premiers jours consécutifs de votre voyage (incluant la date de départ), si vous êtes âgé de 65 ans et plus à votre date de départ.
- En ce qui concerne toutes les autres assurances : la période durant laquelle l'assurance est en vigueur, comme il est indiqué dans la rubrique Période de couverture du certificat d'assurance.

**Stable** désigne tout état médical ou état connexe, incluant tout trouble cardiaque ou tout trouble pulmonaire ou respiratoire, à l'égard duquel il n'y a eu :

- a) aucun nouveau traitement; et
- b) aucun changement dans le traitement ou dans la fréquence ou le type de traitement; et
- c) aucuns signes ou symptômes ou nouveau diagnostic; et
- d) aucun résultat de tests démontrant une détérioration; et
- e) aucune hospitalisation; et
- f) aucun aiguillage vers un spécialiste (effectué ou recommandé) et vous n'attendez pas d'intervention chirurgicale ni de résultats d'investigations effectuées par un professionnel médical.

**Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province/du pays :**

- Si vous êtes âgé de **64 ans ou moins**, votre période de stabilité représente les **90 jours** précédant le début de votre *période de couverture*.
- Si vous êtes âgé de **65 ans et plus**, votre période de stabilité représente les **180 jours** précédant le début de votre *période de couverture*.

**Assurance annulation/interruption de voyage :**

- Votre période de stabilité représente les **90 jours** précédant le début de votre *période de couverture*.



## Sommaire de la couverture

Le tableau ci-dessous présente résumé les types de couvertures d'assurance comprises avec votre carte BMO eclipse Visa Infinite Privilege et les limites de la couverture.

Chaque couverture est valide pour une *période de couverture* différente. Vous trouverez plus de renseignements dans le certificat d'assurance.

Type de couverture	Limites (en \$ CA)
Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province/du pays	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 5 000 000 \$ par personne assurée par voyage</li><li>• 64 ans ou moins : couvert jusqu'à 22 jours consécutifs par voyage</li><li>• 65 ans et plus : couvert jusqu'à 3 jours consécutifs par voyage</li></ul>
Assurance annulation/ interruption de voyage	<ul style="list-style-type: none"><li>• Annulation de voyage : jusqu'à 2 500 \$ par personne assurée par voyage (maximum de 5 000 \$ par voyage pour toutes les personnes assurées combinées)</li><li>• Interruption/retard de voyage : jusqu'à 5 000 \$ par personne assurée par voyage (maximum de 25 000 \$ par voyage pour toutes les personnes assurées combinées)</li></ul>
Assurance à bord d'un transporteur public	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 500 000 \$ par personne assurée</li></ul>
Assurance en cas de retard de vol	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 1 000 \$ par voyage (pour toutes les personnes assurées combinées) lorsque votre vol est retardé plus de 4 heures</li></ul>
Assurance pour bagages	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bagages perdus, volés ou endommagés : jusqu'à 1 000 \$ par personne assurée (maximum de 2 500 \$ par voyage pour toutes les personnes assurées combinées)</li><li>• Bagages retardés : jusqu'à 500 \$ par personne assurée (maximum de 1 000 \$ par voyage pour toutes les personnes assurées combinées) lorsque vos bagages sont retardés par le transporteur public plus de 4 heures</li></ul>
Assurance pour cambriolage dans l'hôtel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 2 500 \$ par incident pour toutes les personnes assurées combinées</li></ul>

# Couvertures d'assurance voyage

## Couverture des soins médicaux d'urgence

### Qui peut être couvert par cette assurance?

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos *enfants à charge*, et tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte, à condition que :

- tous les individus soient des résidents du Canada; et
- tous les individus soient couverts par un régime d'assurance maladie gouvernemental durant le voyage en entier; et
- votre compte soit en règle et les privilèges n'aient pas expiré, n'aient pas été révoqués, suspendus ou résiliés.

### ⚠ REMARQUE IMPORTANTE

Il n'est pas obligatoire de porter le coût du voyage à votre carte de crédit pour être admissible aux indemnités de l'assurance soins médicaux d'urgence.

## Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré

Prestations	Exclusions
<p>Si une blessure ou une urgence médicale inattendue survient pendant votre voyage, l'assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province/du pays fournit une couverture à concurrence de 5 M\$ pour les dépenses suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Frais médicaux, d'hospitalisation et d'ambulance</li><li>• Soins infirmiers en service privés</li><li>• Évacuation ou transport aérien d'urgence</li><li>• Services professionnels obtenus auprès d'un physiothérapeute, d'un chiropraticien, d'un ostéopathe, d'un podologue ou d'un podiatre</li><li>• Soins dentaires d'urgence</li><li>• Transport au chevet du malade</li><li>• Retour de la dépouille</li><li>• Hébergement à l'hôtel et repas</li><li>• Retour du véhicule</li></ul>	<p>Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>État médical préexistant</b> qui n'était pas <b>stable</b> au cours de votre période de stabilité.</li><li>• Traitement ou opération qui ne constitue pas une urgence.</li><li>• Après un traitement médical, on vous a recommandé de retourner au Canada, mais vous ne l'avez pas fait.</li><li>• Voyage entrepris pour des raisons médicales.</li><li>• Voyage entrepris contre l'avis d'un médecin.</li><li>• Troubles mentaux, nerveux ou émotionnels qui ne nécessitent pas une hospitalisation immédiate et automutilations.</li><li>• Abus d'alcool ou de drogue, ou mauvais usage d'un médicament.</li><li>• Grossesse, accouchement ou les complications de ces états se produisant dans les 9 semaines précédant la date prévue de la naissance.</li><li>• Délits criminels ou actes illégaux.</li><li>• Activités sportives professionnelles ou activités à risque élevé.</li><li>• Avis aux voyageurs concernant votre destination publié par le gouvernement canadien avant votre départ.</li></ul>

*Veillez consulter la rubrique Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province/du pays dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*

### ⚠ SI UNE URGENCE MÉDICALE SURVIENT

Communiquez avec le centre des opérations dans les 24 heures ou le plus tôt possible. Si vous ne communiquez pas avec le centre des opérations, le remboursement des frais que vous engagez pourrait être réduit ou refusé. Certaines fournitures médicales et certains traitements ou services doivent être approuvés par le centre des opérations.

### Prolongation automatique de la couverture

Si vous êtes hospitalisé en raison d'une urgence médicale à la date prévue de votre retour, votre couverture sera automatiquement prolongée pour la durée de votre séjour à l'hôpital et pour un maximum de trois jours à la suite de votre congé de l'hôpital.

Votre couverture est aussi automatiquement prolongée jusqu'à concurrence de trois jours si votre retour est retardé en raison d'un retard de votre transporteur public, d'un accident de la route, ou d'une urgence médicale touchant une autre personne assurée qui voyage avec vous.

### Assurance annulation/interruption de voyage

#### Qui peut être couvert par cette assurance?

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos **enfants à charge**, et tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte, à condition que :

- tous les individus soient des résidents du Canada; et
- au moins une portion du coût du voyage ait été portée à votre compte de carte de crédit; et

- votre compte soit en règle et les privilèges n'aient pas expiré, n'aient pas été révoqués, suspendus ou résiliés.

### Prestations

Vous recevrez un paiement pour vos préparatifs de voyage prépayés portés à votre compte (à concurrence de la limite de la prestation) qui ne peuvent pas vous être remboursés en espèces, ou sous forme de crédit ou de bon pour un voyage futur ou reportés à une date ultérieure si vous devez annuler, interrompre ou retarder votre voyage pour un motif couvert.

- **Assurance annulation de voyage** : couvre jusqu'à 2 500 \$ par personne assurée par voyage (maximum de 5 000 \$ pour toutes les personnes assurées combinées) si vous annulez votre voyage en raison d'un motif couvert avant la date prévue pour votre départ.
- **Assurance interruption/retard de voyage** : couvre jusqu'à 5 000 \$ par personne assurée par voyage (maximum de 25 000 \$ pour toutes les personnes assurées combinées) si vous êtes déjà en voyage et qu'un motif couvert vous oblige à interrompre votre voyage ou à retarder votre retour au-delà de la date prévue.

## Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré

Motifs couverts	Exclusions
<p>Voici quelques-unes des principales situations assurées :</p> <p><b>Santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maladie (incluant le diagnostic de la COVID-19), blessure ou décès</li><li>• Effets secondaires de vaccins requis pour votre voyage</li><li>• Complications liées à une grossesse ou un accouchement pendant les 31 premières semaines de la grossesse ou après la naissance à terme d'un enfant</li></ul> <p><b>Travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Annulation d'une réunion d'affaires prévue en raison du décès ou de l'hospitalisation de la personne que vous deviez rencontrer</li><li>• Mutation nécessitant un changement de domicile ou la perte involontaire d'emploi (annulation de voyage)</li></ul> <p><b>Juridique</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Convocation comme juré ou citation à comparaître</li></ul> <p><b>Autre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Demande de visa de voyage refusée (annulation de voyage)</li><li>• Report d'un départ prévu pour des raisons précises</li><li>• Catastrophe naturelle</li><li>• Avertissement aux voyageurs émis par le gouvernement canadien :<ol style="list-style-type: none"><li>a) <b>après</b> la réservation du voyage, mais avant votre départ, et qui vous oblige à annuler votre voyage (annulation de voyage); ou</li><li>b) <b>après</b> votre départ en voyage et qui vous oblige à revenir au Canada avant votre date de retour prévue (interruption de voyage).</li></ol></li></ul>	<p>Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>État médical préexistant</b> qui n'était pas <b>stable</b> au cours de votre période de stabilité.</li><li>• Voyage entrepris contre l'avis d'un médecin.</li><li>• Troubles mentaux, nerveux ou émotionnels qui ne nécessitent pas une hospitalisation immédiate et automutilations.</li><li>• Abus d'alcool ou de drogue, ou mauvais usage d'un médicament.</li><li>• Grossesse, accouchement ou les complications de ces états se produisant dans les 9 semaines précédant la date prévue de la naissance.</li><li>• Délits criminels ou actes illégaux.</li><li>• Activités sportives professionnelles ou activités à risque élevé.</li><li>• Avis aux voyageurs lié à un avis aux voyageurs déjà levé.</li></ul>

*Veillez consulter la rubrique Assurance annulation/interruption de voyage dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*



### **SI VOUS DEVEZ ANNULER, INTERROMPRE OU REPORTER VOTRE VOYAGE**

Communiquez avec le centre des opérations d'Allianz Global Assistance et votre fournisseur de services de voyage dans les 48 heures suivant l'annulation, l'interruption ou le report du voyage.

### **Prolongation automatique de la couverture**

Si vous êtes hospitalisé en raison d'une urgence médicale à la date prévue de votre retour, votre couverture sera automatiquement prolongée pour la durée de votre séjour à l'hôpital et pour un maximum de trois jours à la suite de votre congé de l'hôpital.

Votre couverture est aussi automatiquement prolongée jusqu'à concurrence de trois jours si votre retour est retardé en raison d'une urgence médicale touchant une autre personne assurée qui voyage avec vous.

### **Assurance à bord d'un transporteur public**

#### **Qui peut être couvert par cette assurance?**

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos **enfants à charge**, et tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte, à condition que :

- tous les individus soient des résidents du Canada; et

- le coût total de votre billet de transporteur public ait été porté à votre compte de carte de crédit; et
- votre compte soit en règle et les privilèges n'aient pas expiré, n'aient pas été révoqués, suspendus ou résiliés.

### **Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré**

<b>Prestations</b>	<b>Exclusions</b>
Assurance à bord d'un transporteur public offre une couverture à concurrence de 500 000 \$ par personne assurée en cas de décès ou de blessure accidentelle subie alors que vous êtes un passager d'un transporteur public autorisé (y compris un avion de passagers, un autobus, un taxi, un service de voitures, un train, un bateau de croisière, etc.) ou pendant que vous y montez ou en descendez.	Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• Maladie ou blessure.</li><li>• Blessures intentionnelles auto-infligées.</li><li>• Délits criminels ou actes illégaux.</li><li>• Abus d'alcool ou de drogue, ou mauvais usage d'un médicament.</li><li>• Conduite d'un aéronef ou le fait d'être membre de l'équipage d'un aéronef.</li></ul>

*Veillez consulter la rubrique Assurance à bord d'un transporteur public dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*

### ATTENTION

Si plus d'une personne assurée subit une perte découlant d'un seul accident, le montant d'indemnité maximum par compte sera limité à 1 500 000 \$.

## Assurance en cas de retard de vol

### Qui peut être couvert par cette assurance?

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos *enfants à charge*, et tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte, à condition que :

- tous les individus soient des résidents du Canada; et
- le coût total de votre billet d'avion ait été porté à votre compte de carte de crédit; et
- votre compte soit en règle et les privilèges n'aient pas expiré, n'aient pas été révoqués, suspendus ou résiliés.

## Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré

Prestations	Exclusions
L'assurance en cas de retard de vol offre une couverture dans le cas d'un retard de plus de 4 heures de l'arrivée ou du départ de votre vol régulier prévu. Vous êtes admissible à une indemnité maximale de 1 000 \$ par voyage pour toutes les personnes assurées combinées pour les frais supplémentaires et raisonnables d'hébergement et de déplacement.	Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• Conduite d'un aéronef ou le fait d'être membre de l'équipage d'un aéronef.</li><li>• Délits criminels ou actes illégaux.</li><li>• Faillite ou insolvabilité des fournisseurs de services de voyage.</li></ul>

*Veillez consulter la rubrique Assurance en cas de retard de vol dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*

## Assurance pour bagages

### Qui peut être couvert par cette assurance?

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos *enfants à charge*, et tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte, à condition que :

- tous les individus soient des résidents du Canada; et
- le coût total de votre billet de transporteur public ait été porté à votre compte de carte de crédit; et
- votre compte soit en règle et les privilèges n'aient pas expiré, n'aient pas été révoqués, suspendus ou résiliés.

### Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré

Prestations	Exclusions
<p>Assurance pour bagages offre :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jusqu'à 1 000 \$ par personne assurée (maximum de 2 500 \$ pour toutes les personnes assurées combinées) par voyage pour la perte, le vol ou les dommages de vos bagages ou de vos effets personnels au moment de voyager à bord d'un transporteur public.</li><li>• Jusqu'à 500 \$ par personne assurée (maximum de 1 000 \$ pour toutes les personnes assurées combinées) par voyage pour l'achat d'articles essentiels (p. ex. les vêtements ou les articles de toilette nécessaires) si vos bagages enregistrés sont retardés par le transporteur public pendant plus de 4 heures.</li></ul>	<p>Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usure normale, détérioration graduelle ou action des insectes ou de vermine.</li><li>• Articles précis y compris des téléphones cellulaires, des ordinateurs, des véhicules motorisés, de l'équipement de photographie, des bijoux et des fourrures.</li><li>• Délits criminels ou actes illégaux.</li><li>• Articles que vous assurez auprès d'une autre compagnie.</li></ul>

*Veillez consulter la rubrique Assurance pour bagages dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*



## Assurance pour cambriolage dans l'hôtel

### Qui peut être couvert par cette assurance?

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos **enfants à charge**, et tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte, à condition que :

- tous les individus soient des résidents du Canada; et
- le coût total de votre hébergement de voyage (p. ex. motel, hôtel, locations de vacances exploités par une entreprise) ait été porté à votre compte de carte de crédit; et
- votre compte soit en règle et les privilèges n'aient pas expiré, n'aient pas été révoqués, suspendus ou résiliés.

### Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré

Prestations	Exclusions
Assurance pour cambriolage dans l'hôtel offre jusqu'à 2 500 \$ par cambriolage pour toutes les personnes assurées combinées pour remplacer ou réparer vos biens personnels qui sont volés ou endommagés en raison du cambriolage de votre lieu d'hébergement de voyage alors que vous y êtes à titre de client inscrit.	Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• Articles précis comme de l'argent ou des biens périssables.</li><li>• Délits criminels ou actes illégaux.</li><li>• Les situations où les biens personnels disparaissent et ne peuvent être localisés, sans preuve qu'un vol a eu lieu.</li><li>• Omission de prendre des mesures raisonnables pour protéger vos biens personnels d'un possible vol.</li></ul>

*Veillez consulter la rubrique Assurance pour cambriolage dans l'hôtel dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*

## Renseignements importants additionnels

### Coût de l'assurance

#### Quel est le coût des régimes d'assurance offerts avec ma carte de crédit?

Il n'y a pas de frais supplémentaires pour les régimes d'assurance décrits dans ce document, puisqu'ils sont automatiquement compris avec votre carte de crédit.

### Annulation/Résiliation de l'assurance

#### Puis-je annuler les régimes d'assurance offerts avec ma carte de crédit?

Les régimes d'assurance offerts avec votre carte de crédit ne peuvent pas être annulés sans annuler votre carte. Vous pouvez annuler votre carte en tout temps en appelant BMO au numéro indiqué au verso de votre carte.

#### Quand les régime d'assurance prennent-ils fin?

Vos régimes d'assurance prendront fin à la date à laquelle :

1. votre compte de carte BMO eclipse Visa Infinite Privilege est annulé ou fermé, ou lorsque vos privilèges ont expiré, ont été révoqués, suspendus ou résiliés; ou
2. les régimes d'assurance sont annulés par Allianz ou par BMO; selon la date qui survient en premier.

## Soumettre une demande de règlement

### Comment puis-je soumettre une demande de règlement?

Vous devez communiquer avec le centre des opérations d'Allianz Global Assistance aussitôt que possible pour rapporter un sinistre. Dès réception d'un tel avis, le centre des opérations vous fournira les formulaires de demande de règlement pertinents.

ENVOYEZ LES FORMULAIRES DE DEMANDE DE RÈGLEMENT ET LES DOCUMENTS REQUIS À :

#### Centre des opérations

a/s Allianz Global Assistance, service des demandes de règlement

C. P. 277

Waterloo (Ontario) Canada N2J 4A4

Sans frais du Canada et des É.-U. : 1 833 744-1266

À frais virés de partout dans le monde : 519 514-1305

En ligne au [https://www.allianz-assistance.ca/fr\\_CA/clients/soumettre-une-demande-de-reglement.html](https://www.allianz-assistance.ca/fr_CA/clients/soumettre-une-demande-de-reglement.html)

### De combien de temps est-ce que je dispose pour soumettre une demande de règlement?

En ce qui concerne les résidents du Québec, les demandes de règlement doivent être signalées dans les 30 jours suivant le sinistre et les documents doivent être soumis dans les 90 jours suivant le sinistre. Si cela n'est pas raisonnablement possible, un avis et une preuve doivent être fournis dans l'année suivant le sinistre.

Les demandes de règlement admissibles seront payées dans les 60 jours suivant la réception des documents requis.

## Comment les indemnités sont-elles versées?

Si vous décédez des suites d'un accident en vertu de l'assurance à bord d'un transporteur public, l'indemnité de décès sera versée à votre succession, à moins que vous n'ayez préalablement rempli et soumis un formulaire de désignation de bénéficiaire à Allianz Global Assistance indiquant à qui l'indemnité doit être versée. Toutes les autres indemnités d'assurance vous seront versées ou seront versées à toute autre personne assurée en vertu de la police qui a subi une perte.

**Remarque :** tous les montants dans ce sommaire du produit et le certificat d'assurance sont en dollars canadiens et les paiements des demandes de règlement seront effectués en dollars canadiens.

*Veillez consulter le certificat d'assurance pour tous les renseignements concernant les demandes de règlement.*

## Fausse déclaration et non-divulgation

L'assureur peut choisir d'annuler votre couverture et refuser de payer votre demande de règlement si vous fournissez des informations incorrectes ou incomplètes au moment de soumettre une demande de règlement, ou à tout moment avant de soumettre une demande de règlement.

## Services d'assistance en voyage

Le centre des opérations met les services suivants à votre disposition en tout temps :

- Services d'assistance avant le voyage comme des renseignements sur les passeports et les visas.

- Services d'assistance en cas d'urgence médicale comme le suivi de l'état de votre cas médical et l'organisation de votre transport médical d'urgence.
- Services d'assistance en cas d'urgence non médicale comme le virement de fonds d'urgence et un service de messages urgents.

## Questions

### Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions à propos de cette assurance?

Les régimes d'assurance offerts avec votre carte de crédit sont administrés par Allianz Global Assistance par l'entremise de leur centre des opérations. Si vous avez des questions, vous pouvez joindre le centre des opérations en tout temps.

- Sans frais du Canada et des États-Unis : 1 833 744-1266
- À frais virés de partout dans le monde : 519 514-1305
- Par courriel à l'adresse : [questions@allianz-assistance.ca](mailto:questions@allianz-assistance.ca)

## Comment déposer une plainte

Si vous soumettez une demande de règlement et n'êtes pas satisfait de la décision rendue, vous avez le droit de déposer une plainte en respectant le processus qui apparaît à la page suivante.

### 1. Communiquer avec Allianz Global Assistance

Si vous souhaitez interjeter appel de la décision, vous devez le faire par écrit en expliquant pourquoi la décision concernant votre demande de règlement est erronée et en soumettant de nouveaux documents justificatifs.

#### Allianz Global Assistance

Services des appels

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

[appeals@allianz-assistance.ca](mailto:appeals@allianz-assistance.ca)

### 2. Communiquer avec l'ombudsman

Si votre plainte demeure non résolue après que vous ayez suivi le processus d'appel ci-dessus, vous pouvez demander à ce que le bureau de l'ombudsman examine votre demande de règlement.

#### Compagnie d'Assurance Générale CUMIS

Ombudsman

C.P. 5065, 151 North Service Road  
Burlington (Ontario) L7R 4C2 Canada

Téléphone: 1-877-720-6733

Courriel: [ombuds@cooperators.ca](mailto:ombuds@cooperators.ca)

### 3. Recours à une expertise externe

Si après avoir interjeté appel et communiqué avec l'ombudsman de l'assureur vous avez toujours des préoccupations quant à la décision prise au sujet de votre demande de règlement, vous pouvez communiquer

avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

#### Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Téléphone : 1 877 225-0446

Site Web : [www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org)

#### RÉSIDENTS DU QUÉBEC

Vous pouvez demander par écrit que votre dossier soit envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF) dans les 3 années suivant le refus de votre demande de règlement.

#### Autorité des marchés financiers (AMF)

Téléphone : 1 877 525-0337

Courriel : [renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca)

### 4. Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements au sujet des produits et services financiers et informe les consommateurs de leurs droits et responsabilités. Elle assure également le respect de la conformité en ce qui concerne la Loi fédérale de la protection du consommateur qui s'applique aux institutions bancaires et aux sociétés d'assurance.

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

<sup>MD</sup> BMO est une marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

\* Marque de commerce de Visa International Service Association, utilisée sous licence.



Sommaire du produit de l'assurance pour la location de voitures, la protection d'achats, la prolongation de garantie et l'assurance pour appareil mobile

## Nom et coordonnées de l'assureur et du distributeur

ASSUREUR	CENTRE DES OPÉRATIONS DE L'ADMINISTRATEUR	DISTRIBUTEUR
<p><b>Compagnie d'Assurance Générale CUMIS</b> C.P. 5065, 151 North Service Road Burlington (Ontario) L7R 4C2 Canada 1-800-263-9120 Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers en vertu du numéro de client 2000383675. <a href="https://www.cumis.com">https://www.cumis.com</a></p>	<p><b>Allianz Global Assistance</b> 700, Jamieson Parkway Cambridge (Ontario) N3C 4N6 1 833 744-1266 ou 519 514-1305 <a href="http://www.allianz-assistance.ca">www.allianz-assistance.ca</a></p>	<p><b>Banque de Montréal</b> 129, rue Saint-Jacques Ouest, 2<sup>e</sup> étage Montréal (Québec) H2Y 1L6 1 877 CALL BMO (1 877 225-5266) <a href="http://www.bmo.com">www.bmo.com</a></p>

L'Autorité des marchés financiers peut fournir des renseignements à propos de vos droits et des obligations de l'assureur, de l'administrateur et du distributeur.

### Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
1 877 525-0337  
[autorite.qc.ca](http://autorite.qc.ca)

## Nom et type d'assurance

NOM DU PRODUIT D'ASSURANCE : Assurance collision/perte et dommages – location de voitures; Assurance protection d'achats et prolongation de garantie; et Assurance pour appareil mobile.

TYPE DE PRODUIT D'ASSURANCE : L'Autorité des marchés financiers classe les produits d'assurance ci-dessus respectivement comme assurance location de véhicule et assurance carte de crédit et carte de débit.

## Introduction

Ce sommaire du produit donne un aperçu des garanties de la couverture offertes par votre carte BMO eclipse Visa Infinite Privilege pour vous aider à prendre une décision éclairée au moment de choisir cette carte. Ce document énonce certaines des plus importantes garanties, exclusions, limitations et restrictions qui s'appliquent à chacune des couvertures offertes. Les garanties de la couverture sont offertes sans frais additionnels, car elles sont automatiquement comprises avec la carte.

**REMARQUE** : ceci n'est pas le certificat d'assurance. Veuillez consulter le certificat d'assurance pour connaître l'ensemble des modalités et des conditions.

Vous trouverez le certificat d'assurance au : <https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx>

## Termes définis

Certains termes utilisés dans le présent document ont un sens précis. Les termes apparaissant en caractères gras *et italiques* dans le présent sommaire du produit sont définis ci-dessous. Veuillez consulter le certificat d'assurance pour la liste complète.

**Enfant à charge** désigne un enfant non marié naturel ou adopté du titulaire principal de la carte ou de son conjoint (de sa conjointe) dont le titulaire principal de la carte ou son conjoint (sa conjointe) assume le soutien et qui est :

- a) âgé de 20 ans ou moins; ou
- b) âgé de 25 ans ou moins et est un étudiant à temps plein fréquentant une université ou un collège reconnu; ou
- c) âgé de 21 ans et plus et a une déficience mentale ou physique permanente et est incapable d'assumer son propre soutien et est devenu ainsi alors qu'il était un enfant à charge admissible

**Franchise** désigne le montant que vous êtes responsable de payer avant que tout montant en vertu du présent certificat d'assurance soit payable. Dans le cas d'une demande de règlement pour un remplacement, la franchise correspond à 10 % de la **valeur amortie** de l'appareil mobile à la date du sinistre, sous réserve d'un minimum de 25 \$. Dans le cas d'une demande de règlement pour réparation, la franchise correspond à 10 % du coût de la réparation, sous réserve d'un minimum de 25 \$.

**Valeur amortie** désigne le prix d'achat de l'appareil mobile, moins un amortissement de 2 % pour chaque mois complet depuis la date d'achat.

**Voiture de location** désigne un véhicule moteur terrestre ayant quatre (4) roues, qui est conçu principalement pour une utilisation sur les routes publiques et que vous avez loué d'une agence de location pour votre utilisation personnelle pour la période de temps indiquée sur le contrat de location de voiture. En ce qui concerne la garantie pour collision/perte et dommage, une voiture de location peut également inclure un programme de partage de voitures dont vous êtes membre.

## Sommaire de la couverture

Le tableau ci-dessous présente résumé les types de couvertures d'assurance comprises avec votre carte BMO eclipse Visa Infinite Privilege et les limites de la couverture.

Chaque couverture est valide pour une période de couverture différente. Vous trouverez plus de renseignements dans le certificat d'assurance.

Type de couverture	Limites (en \$ CA)
Assurance collision/perte et dommages - location de voitures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée maximale de la location : 48 jours consécutifs</li> <li>• Prix de détail suggéré par le fabricant d'une <b>voiture de location</b> : jusqu'à 85 000 \$</li> </ul>

Type de couverture	Limites (en \$ CA)
Assurance protection d'achats et prolongation de garantie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection d'achats : jusqu'à 120 jours à partir de la date d'achat</li> <li>• Prolongation de garantie : prolonge la garantie originale du fabricant à concurrence de 2 ans</li> </ul>
Assurance pour appareil mobile	• Jusqu'à 1 000 \$ par sinistre

## Assurance location de voitures

### Assurance collision/perte et dommages – location de voitures

#### Qui peut être couvert par cette assurance?

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos **enfants à charge**, tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte ou tout conducteur autorisé à conduire la **voiture de location** par le titulaire principal de la carte, lorsque vous concluez un contrat non renouvelable de location de voiture et que la période de location totale ne dépasse pas quarante-huit (48) jours et que :

- tous les individus sont des résidents du Canada;
- la **voiture de location** est louée par le titulaire de la carte;
- la **voiture de location** est louée auprès d'une agence de location de voitures commerciale;



- le coût total associé à la location est porté à votre compte de carte de crédit;
- une seule voiture est louée durant une période de location;
- vous refusez les garanties de l'assurance collision sans franchise offertes par l'agence de location;
- la personne couverte en vertu de la police et nommée dans le contrat de location conduit la **voiture de location**;
- votre compte est en règle et les privilèges n'ont pas expiré, n'ont pas été révoqués, suspendus ou résiliés.

### Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré

Prestations	Exclusions
<p>Lorsque la période de location ne dépasse pas 48 jours consécutifs, l'assurance collision/perce et dommages - location de voitures couvre une <b>voiture de location</b> dont le prix de détail suggéré par le fabricant est d'au plus 85 000 \$ pour ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages.</li> <li>• Vol, y compris les pièces et accessoires.</li> <li>• Privation de jouissance pendant que la <b>voiture de location</b> est réparée.</li> <li>• Remorquage.</li> </ul>	<p>Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Véhicules précis exclus comme les camions, les remorques, les véhicules hors-route, les motocyclettes, les cyclomoteurs, les véhicules de plaisance et les véhicules antiques.</li> <li>• Usure normale ou détérioration graduelle.</li> <li>• Violation du contrat de location de voiture.</li> <li>• Conduite hors-route et concours de vitesse.</li> <li>• Abus d'alcool ou de drogue, ou mauvais usage d'un médicament.</li> <li>• Délits criminels ou actes illégaux.</li> </ul>

 **AVERTISSEMENT**

La présente couverture ne comporte aucune forme d'assurance de personnes de responsabilité civile automobile, dommages corporels ou matériels. Il vous incombe de vous munir d'une assurance responsabilité civile convenable.

*Veillez consulter la rubrique Assurance collision/perte et dommages - location de voitures dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*

## Assurance protection d'achats et prolongation de garantie

### Assurance protection d'achats et prolongation de garantie

#### Qui peut être couvert par cette assurance?

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos **enfants à charge**, et tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte, à condition que :

- tous les individus soient des résidents du Canada; et
- le prix d'achat total de l'article ou du cadeau ait été porté à votre compte de carte de crédit; et
- votre compte soit en règle et les privilèges n'aient pas expiré, n'aient pas été révoqués, suspendus ou résiliés.

## Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré

Prestations	Exclusions
<p><b>Protection d'achats</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Couvre le vol ou le dommage des articles couverts dans les 120 jours suivant la date d'achat.</li><li>• Allianz décidera si vous recevrez un paiement égal au prix d'achat, ou si votre article endommagé ou volé sera plutôt réparé ou remplacé.</li></ul> <p><b>Prolongation de garantie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prolonge la garantie originale du fabricant à concurrence d'une durée maximale de 2 ans.</li><li>• La présente assurance reflète les conditions générales de la garantie originale du fabricant.</li><li>• Vous recevrez un paiement pour le moindre coût de réparation ou de remplacement.</li></ul> <p><b>Maximum global à vie</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'assurance protection d'achats et prolongation de garantie comporte un maximum global à vie combiné de 60 000 \$ par compte.</li></ul>	<p>Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Des articles précis y compris l'argent, les animaux, les plantes vivantes, les biens consommables, les fourrures et les bijoux (protection d'achats).</li><li>• Le fabricant d'origine cesse ses activités commerciales pour quelque raison que ce soit (prolongation de garantie).</li><li>• Articles ayant une garantie à vie (prolongation de garantie).</li><li>• Vol dans un véhicule ou une résidence sans évidence d'une introduction par effraction.</li><li>• Mauvaise utilisation et usure normale.</li><li>• Articles usagés et remis à neuf.</li><li>• Véhicules motorisés et leurs pièces et accessoires.</li><li>• Équipement sportif.</li><li>• Catastrophes naturelles.</li><li>• Articles destinés à une utilisation commerciale.</li></ul>

*Veillez consulter la rubrique Assurance protection d'achats et prolongation de garantie dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*

### **! IMPORTANT**

- Si la garantie originale ne comportait pas l'option de remplacement plutôt que de réparation, la prolongation de garantie n'offrira pas non plus cette option.
- La garantie originale du fabricant doit être valable au Canada.
- Lorsque la garantie originale du fabricant est supérieure à 5 ans, vous devez enregistrer l'article auprès du centre des opérations.

## Assurance pour appareil mobile

### Qui peut être couvert par cette assurance

Vous à titre de titulaire principal de la carte, votre conjoint/conjointe et vos *enfants à charge*, et tout titulaire additionnel de la carte inscrit à votre compte, à condition que tous les individus soient des résidents du Canada et que vous répondiez aux exigences suivantes.

#### Si vous payez le prix d'achat de l'appareil mobile en entier :

- le prix d'achat total doit être porté à votre compte de carte de crédit; et
- vous devez activer vos données cellulaires auprès d'un fournisseur canadien de services sans fil; et
- votre compte doit être en règle et les privilèges ne doivent pas avoir expiré ni avoir été révoqués, suspendus ou résiliés.

#### Si le prix d'achat de l'appareil mobile est financé en tout ou en partie :

- vous devez financer le prix d'achat au moyen d'un contrat de durée déterminée avec un fournisseur canadien de services sans fil; et
- toutes vos factures mensuelles de services sans fil doivent être réglées avec la carte de crédit; et
- votre compte doit être en règle et les privilèges ne doivent pas avoir expiré ni avoir été révoqués, suspendus ou résiliés.

## Ce qui est assuré et ce qui n'est pas assuré

Prestations	Exclusions
L'assurance pour appareil mobile couvre jusqu'à 1 000 \$ si votre appareil mobile est perdu, volé ou accidentellement endommagé, n'importe où dans le monde.	Vous ne serez pas couvert pour les dépenses engagées en raison de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• Appareils mobiles achetés par ou pour une entreprise ou pour la revente; articles remis à neuf ou qui ont appartenu à une autre personne; articles qui ont été modifiés de leur état original; articles qui ont été volés dans les bagages.</li><li>• Circonstances où l'appareil mobile disparaît et que la disparition ne peut être expliquée et qu'il n'y a aucune preuve qu'un vol a eu lieu.</li><li>• Accessoires, piles ou ordinateurs portatifs.</li><li>• Mauvaise utilisation et usure normale.</li><li>• Délits criminels ou actes illégaux.</li><li>• Catastrophes naturelles.</li><li>• Sauts de tension.</li><li>• Logiciels ou problèmes liés au réseau; cybernétique.</li><li>• Dommages cosmétiques.</li></ul>

*Veillez consulter la rubrique Assurance pour appareil mobile dans le certificat d'assurance pour la liste complète de ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas.*

## ⚠ AVIS

Vous devez obtenir l'approbation d'Allianz Global Assistance avant de réparer ou de remplacer votre appareil mobile. Les frais de réparation ou de remplacement de votre appareil mobile doivent être portés à votre compte de carte de crédit.

Le maximum qui vous sera remboursé est :

- le coût de remplacement de votre appareil mobile (le montant ne peut être supérieur à la *valeur amortie* à la date du sinistre) moins la *franchise*; ou
  - le coût de réparation de votre appareil mobile moins la *franchise*; ou
  - 1 000 \$
- selon le montant le plus bas.

## ⚠ ATTENTION

Vous pouvez présenter une demande de règlement pour des indemnités au cours de toute période de 12 mois consécutifs, sous réserve d'un maximum de deux demandes de règlement au cours d'une période de 48 mois consécutifs, par compte de carte de crédit.

Si vous avez plus d'une carte de crédit BMO comprenant l'assurance pour appareil mobile, la limite du nombre de demandes de règlement que vous pouvez faire s'applique à tous ces comptes de carte de crédit combinés.

## Renseignements importants additionnels

### Coût de l'assurance

#### Quel est le coût des régimes d'assurance offerts avec ma carte de crédit?

Il n'y a pas de frais supplémentaires pour les régimes d'assurance décrits dans ce document, puisqu'ils sont automatiquement compris avec votre carte de crédit.

### Annulation/Résiliation de l'assurance

#### Puis-je annuler les régimes d'assurance offerts avec ma carte de crédit?

Les régimes d'assurance offerts avec votre carte de crédit ne peuvent pas être annulés sans annuler votre carte. Vous pouvez annuler votre carte en tout temps en appelant BMO au numéro indiqué au verso de votre carte.

#### Quand les régime d'assurance prennent-ils fin?

Vos régimes d'assurance prendront fin à la date à laquelle :

1. votre compte de carte BMO eclipse Visa Infinite Privilege est annulé ou fermé, ou lorsque vos privilèges ont expiré, ont été révoqués, suspendus ou résiliés; ou
2. les régimes d'assurance sont annulés par Allianz ou par BMO; selon la date qui survient en premier.

## **Soumettre une demande de règlement**

### **Comment puis-je soumettre une demande de règlement?**

Vous devez communiquer avec le centre des opérations d'Allianz Global Assistance aussitôt que possible pour rapporter un sinistre. Dès réception d'un tel avis, le centre des opérations vous fournira les formulaires de demande de règlement pertinents.

ENVOYEZ LES FORMULAIRES DE DEMANDE DE RÈGLEMENT ET LES DOCUMENTS REQUIS À :

#### **Centre des opérations**

a/s Allianz Global Assistance, service des demandes de règlement  
C. P. 277

Waterloo (Ontario) Canada N2J 4A4

Sans frais du Canada et des É.-U. : 1 833 744-1266

À frais virés de partout dans le monde : 519 514-1305

En ligne au [https://www.allianz-assistance.ca/fr\\_CA/clients/soumettre-une-demande-de-reglement.html](https://www.allianz-assistance.ca/fr_CA/clients/soumettre-une-demande-de-reglement.html)

### **De combien de temps est-ce que je dispose pour soumettre une demande de règlement?**

En ce qui concerne les résidents du Québec, les demandes de règlement doivent être signalées dans les 30 jours suivant le sinistre et les documents doivent être soumis dans les 90 jours suivant le sinistre. Si cela n'est pas raisonnablement possible, un avis et une preuve doivent être fournis dans l'année suivant le sinistre.

Les demandes de règlement admissibles seront payées dans les 60 jours suivant la réception des documents requis.

## **Comment les indemnités sont-elles versées?**

Toutes les indemnités admissibles en vertu des régimes d'assurance décrits dans le présent sommaire du produit vous seront versées ou seront versées à toute autre personne assurée en vertu de la police qui a subi une perte.

**Remarque :** tous les montants dans ce sommaire du produit et le certificat d'assurance sont en dollars canadiens et les paiements des demandes de règlement seront effectués en dollars canadiens.

*Veillez consulter le certificat d'assurance pour tous les renseignements concernant les demandes de règlement.*

## **Fausse déclaration et non-divulgence**

L'assureur peut choisir d'annuler votre couverture et refuser de payer votre demande de règlement si vous fournissez des informations incorrectes ou incomplètes au moment de soumettre une demande de règlement, ou à tout moment avant de soumettre une demande de règlement.

## Questions

### Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions à propos de cette assurance?

Les régimes d'assurance offerts avec votre carte de crédit sont administrés par Allianz Global Assistance par l'entremise de leur centre des opérations. Si vous avez des questions, vous pouvez joindre le centre des opérations en tout temps.

- Sans frais du Canada et des États-Unis : 1 833 744-1266
- À frais virés de partout dans le monde : 519 514-1305
- Par courriel à l'adresse : [questions@allianz-assistance.ca](mailto:questions@allianz-assistance.ca)

## Comment déposer une plainte

Si vous soumettez une demande de règlement et n'êtes pas satisfait de la décision rendue, vous avez le droit de déposer une plainte en respectant le processus ci-dessous.

### 1. Communiquer avec Allianz Global Assistance

Si vous souhaitez interjeter appel de la décision, vous devez le faire par écrit en expliquant pourquoi la décision concernant votre demande de règlement est erronée et en soumettant de nouveaux documents justificatifs.

#### Allianz Global Assistance

Services des appels

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

[appeals@allianz-assistance.ca](mailto:appeals@allianz-assistance.ca)

### 2. Communiquer avec l'ombudsman

Si votre plainte demeure non résolue après que vous ayez suivi le processus d'appel ci-dessus, vous pouvez demander à ce que le bureau de l'ombudsman examine votre demande de règlement.

#### Compagnie d'Assurance Générale CUMIS

Ombudsman

C.P. 5065, 151 North Service Road

Burlington (Ontario) L7R 4C2 Canada

Téléphone: 1-877-720-6733

Courriel: [ombuds@cooperators.ca](mailto:ombuds@cooperators.ca)

### 3. Recours à une expertise externe

Si après avoir interjeté appel et communiqué avec l'ombudsman de l'assureur vous avez toujours des préoccupations quant à la décision prise au sujet de votre demande de règlement, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

#### Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

Téléphone : 1 877 225-0446

Site Web : [scadcanada.org](http://scadcanada.org)

## RÉSIDENTS DU QUÉBEC

Vous pouvez demander par écrit que votre dossier soit envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF) dans les 3 années suivant le refus de votre demande de règlement.

### Autorité des marchés financiers (AMF)

Téléphone : 1 877 525-0337

Courriel : [renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca)

#### 4. Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements au sujet des produits et services financiers et informe les consommateurs de leurs droits et responsabilités. Elle assure également le respect de la conformité en ce qui concerne la Loi fédérale de la protection du consommateur qui s'applique aux institutions bancaires et aux sociétés d'assurance.

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

<sup>MD</sup> BMO est une marque de commerce déposée de la Banque de Montréal.

\* Marque de commerce de Visa International Service Association, utilisée sous licence.