



Ligne directrice LD5 ASSURANCE VOYAGE

La présente ligne directrice a été approuvée par le Conseil d'administration de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP). Il est entendu que les sociétés membres l'adoptent, compte tenu de leur structure d'entreprise, de leurs produits et de leurs processus d'affaires, canaux de distribution compris. Il leur est en outre fortement recommandé de l'incorporer à leur programme de conformité.

Ligne directrice LD5

ASSURANCE VOYAGE

1. INTRODUCTION

Les diverses protections d'assurance voyage (médicale, annulation de voyage, perte de bagages) peuvent être souscrites séparément ou sous forme de forfait. Les assureurs proposent un éventail de produits aux consommateurs qui voyagent à l'extérieur de leur province ou du pays. Une police typique comprend plusieurs garanties d'assurance contre les accidents et la maladie (A et M) et d'assurance dommages (IARD); certaines polices incluent de l'assurance vie. Le regroupement de protections diverses fait que ce produit est en quelque sorte unique dans le domaine de l'assurance.

La Ligne directrice LD5 a été actualisée pour tenir compte des changements qui seront apportés graduellement durant la période à venir aux produits d'assurance voyage individuelle proposés par les membres de l'ACCAP, afin d'améliorer l'expérience du consommateur.

2. OBJECTIF

La présente ligne directrice décrit des pratiques visant à fournir aux consommateurs des renseignements suffisants pour prendre une décision éclairée concernant l'assurance voyage qui leur est proposée. La ligne directrice contribue à la cohérence des renseignements mis à la disposition des consommateurs.

3. DÉFINITION

Dans la présente ligne directrice,

on entend par « **assurance voyage** » les protections individuelles ciblant les consommateurs et qui couvrent des frais imprévus engagés au cours d'un voyage, ou découlant de l'annulation d'un voyage ou des arrangements de voyage. Elle peut couvrir, entre autres, les soins hospitaliers ou médicaux reçus d'urgence au cours d'un voyage et l'annulation de voyage.

4. PORTÉE

La présente ligne directrice s'applique aux garanties d'assurance vie et d'assurance A et M que comporte une assurance voyage. Elle ne s'applique pas aux polices collectives d'assurance dont la garantie maladie complémentaire couvre les soins de santé reçus à l'étranger.

La Ligne directrice LD3 de l'ACCAP, *Assurances collectives vie et maladie*, s'applique aux polices collectives d'assurance voyage.

La ligne directrice LD17 de l'ACCAP, *Coordination des prestations pour les frais médicaux engagés à l'étranger/à l'extérieur de la province ou du territoire*, s'applique à tous les produits d'assurance voyage (collectifs, individuels, fournis par une association ou une carte de crédit).

La ligne directrice LD4 de l'ACCAP, *Coordination des prestations – Régimes collectifs Maladie et Dentaire*, établit l'ordre dans lequel les prestations sont versées en présence de plus d'un régime collectif.

Advenant une quelconque divergence entre la présente ligne directrice et une loi applicable, c'est la loi qui fait autorité.

5. COMMUNICATION

- a) Toute promotion ou publicité sur l'assurance voyage faite au moyen d'annonces, de brochures ou de tout autre matériel connexe, qu'elle soit écrite, verbale ou sur support électronique, doit être conforme à la Ligne directrice LD9 de l'ACCAP, *Marketing direct*.
- b) Le nom et l'adresse de l'assureur doivent être clairement indiqués sur toutes les polices et tous les certificats, y compris ceux vendus par des tiers. Le nom au complet de l'assureur doit figurer sur tout matériel publicitaire destiné au public.
- c) Le consommateur doit être avisé des limitations et exclusions de la police avant de souscrire l'assurance, quel que soit le canal de souscription emprunté. Il doit être avisé, par exemple, de toute limitation concernant les conditions médicales préexistantes ou obligeant l'assuré à contacter le centre d'assistance sur-le-champ avant d'engager des frais.
- d) Le consommateur doit avoir la possibilité de lire intégralement la police avant de la souscrire, quel que soit le canal de souscription emprunté.
- e) Le texte suivant doit être mis en évidence sur la police, le certificat ou tout autre document conçu pour fournir des renseignements détaillés sur la couverture, au moyen du surlignement ou d'un encadré (comme ici).



AVIS IMPORTANT LISEZ ATTENTIVEMENT CE QUI SUIVIT AVANT DE VOYAGER

Vous avez souscrit une police d'assurance voyage; et maintenant? Nous tenons à ce que vous compreniez (dans votre meilleur intérêt) ce que votre police couvre, ce qui est exclu et ce qui est limité (c.-à-d. qu'un montant maximum payable s'applique). Veuillez prendre le temps de lire intégralement votre police avant de partir. **Les termes en gras et/ou en italiques sont définis dans votre police.**

- L'assurance voyage couvre les réclamations liées à des événements soudains et imprévus (c.-à-d. des accidents ou des situations d'urgence); elle ne couvre généralement pas les suivis ni les soins récurrents.
- Pour vous prévaloir de cette assurance, vous devez remplir toutes les conditions d'admissibilité.
- Cette assurance comporte des limitations et[/ou] des exclusions [p. ex., des **conditions médicales** qui ne sont pas **stables**, une grossesse, un enfant né en cours de voyage, l'abus d'alcool, et les activités à haut risque].
- Cette assurance pourrait ne pas couvrir les réclamations liées à des **conditions médicales préexistantes**, que la condition ait été déclarée ou non au moment de la souscription.
- Vous devez contacter [insérer les coordonnées nécessaires] avant d'obtenir un **traitement**, sans quoi votre réclamation pourrait être limitée [ou refusée].
- Lors d'une réclamation, vos antécédents médicaux pourraient être vérifiés.
- Si vous avez répondu à un questionnaire médical et qu'une de vos réponses soit inexacte ou incomplète, votre police sera annulable.

IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ DE COMPRENDRE VOTRE COUVERTURE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, CONTACTEZ-NOUS AU X-XXX-XXX-XXXX, OU CONSULTEZ LE SITE www.xxxxx.ca.

6. LANGAGE SIMPLE

Pour permettre au consommateur de mieux comprendre l'assurance voyage et de comparer facilement différents produits, l'industrie de l'assurance voyage a défini divers termes courants en langage simple.

Lorsque l'un de ces termes figure dans une police par exemple, la formulation normalisée par l'industrie doit être utilisée, pour les définitions ainsi que les exclusions et limitations les plus courantes.

7. QUESTIONS MÉDICALES ET QUESTIONNAIRES MÉDICAUX

Certaines polices pourraient exiger qu'un questionnaire médical soit rempli. Lors de la conception de leurs questionnaires médicaux, les assureurs doivent se reporter au document intitulé « Pratiques exemplaires concernant l'élaboration de questions médicales et de questionnaires médicaux en assurance voyage médicale » qui a été élaboré par les membres de l'ACCAP.

8. UNIFORMITÉ DE LA PRÉSENTATION DE L'INFORMATION DANS LES POLICES

Pour permettre aux consommateurs de comparer plus facilement les polices, l'industrie de l'assurance voyage a convenu de normes pour la présentation de l'information dans les polices selon un certain ordre et en regroupant les éléments semblables. Lors de la conception des polices, les assureurs doivent se reporter au document sur les pratiques exemplaires intitulé « Police d'assurance voyage médicale – Présentation » qui a été élaboré par les membres de l'ACCAP.

9. DÉLIVRANCE DE LA POLICE

La police, le certificat et tout autre document comportant des précisions sur les garanties, limitations et exclusions, et conditions de couverture, ainsi que des directives sur la façon de présenter les réclamations doivent être mis à la disposition des consommateurs avant qu'ils n'achètent leur produit et leur être remis à la souscription.

Lorsque cela n'est pas possible, comme dans le cas d'une souscription par téléphone, le ou les documents devraient être envoyés au plus tard le jour ouvrable suivant le jour de la souscription.

10. FORMATION ET MATÉRIEL DE FORMATION

L'assureur doit préparer du matériel de formation sur l'assurance voyage couvrant notamment la marche à suivre pour la souscription ainsi que les règles à observer (par écrit), à l'intention des agents de voyage, des voyagistes ou d'autres intermédiaires. Ce matériel doit renfermer des précisions sur les garanties et les services offerts, les limitations et exclusions, les primes ainsi que les droits d'annulation.