

COVID-19 (CORONAVIRUS)

Foire aux questions

Dernière mise à jour : 25 mars 2021

Ce document vous est présenté afin de répondre aux questions que vous pourriez avoir sur l'impact de la pandémie de la COVID-19 sur votre couverture d'assurance collective et pour vous fournir de l'information sur les mesures d'exception qui sont prises par iA Groupe financier pendant cette période. Nous continuons de surveiller l'évolution de la situation et nous maintiendrons à jour ce document au fur et à mesure que la situation progresse.

Veillez vous référer à votre livret pour savoir quelles garanties s'appliquent à votre couverture d'assurance collective.

Ces informations vous sont fournies à titre indicatif seulement. En cas de disparité entre la présente foire aux questions et votre contrat d'assurance collective, ce dernier aura préséance.

TABLE DES MATIÈRES

ASSURANCE INVALIDITÉ	3
1. Est-ce qu'une personne assurée qui a reçu un diagnostic d'infection à la COVID-19 est admissible à l'assurance invalidité courte durée?	3
2. Est-ce qu'une personne assurée qui éprouve des symptômes s'apparentant à ceux de la COVID-19 est admissible à l'assurance invalidité courte durée?	3
3. Est-ce qu'une personne assurée mise en quarantaine en lien avec la COVID-19 est admissible à l'assurance invalidité courte durée?	3
4. Est-ce qu'une personne assurée qui a été en contact avec une personne infectée à la COVID-19 est admissible à l'assurance invalidité courte durée?	3
5. Est-ce qu'une personne assurée de retour d'un voyage à l'extérieur du pays est admissible à l'assurance invalidité courte durée?	4
6. Dois-je fournir une déclaration du médecin traitant (DMT) avec ma demande de prestations d'invalidité de courte durée?	4
7. Dois-je utiliser le formulaire de réclamation d'invalidité standard sur la COVID-19 de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)?	4
ASSURANCE MÉDICAMENTS ET AUTRES FRAIS MÉDICAUX ENGAGÉS DANS LA PROVINCE DE RÉSIDENCE	4
8. Est-ce que les étudiants qui dépassent l'âge limite sont encore couverts s'ils ne sont pas en mesure de retourner aux études en raison de la COVID-19?	4

9. Est-ce que les frais médicaux et médicaments sont couverts pour la COVID-19?	5
10. Est-ce que les tests de dépistage pour la COVID 19 sont couverts?	5
11. Est-ce que les vaccins contre la COVID 19 sont couverts?	5
12. Est-ce que le fait qu'une personne assurée reçoive ou non le vaccin contre la COVID-19 peut avoir une incidence sur sa couverture d'assurance collective?	5
13. Est-ce que les frais médicaux et dentaires sont encore couverts, malgré le manque de disponibilité de certains professionnels de la santé?	5
14. Est-ce que les frais supplémentaires associés à la prévention de la COVID-19 qui pourraient être facturés par mon dentiste ou mon professionnel de la santé sont couverts par mon régime d'assurance collective?	5
15. Est-ce que je peux continuer de soumettre des réclamations pour les frais médicaux et dentaires?	6
ASSURANCE VOYAGE – FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE ENGAGÉS HORS DE LA PROVINCE DE RÉSIDENCE	6
16. Est-ce que je devrais voyager étant donné l'état actuel de la pandémie de la COVID-19?	6
17. Est-ce que les frais pour les tests de dépistage pour la COVID 19 engagés hors de la province de résidence sont admissibles?.....	6
18. Est-ce que les frais pour les vaccins contre la COVID 19 engagés hors de la province de résidence sont admissibles?	6
19. Est-ce que les frais médicaux d'urgence engagés hors de la province de résidence pour la COVID-19 sont admissibles?	7
20. Que signifie une recommandation du gouvernement du Canada incitant ses citoyens à ne pas voyager? ..	7
21. Comment savoir quelles sont les destinations sujettes à un conseil aux voyageurs du gouvernement du Canada?	7
22. Quoi faire en cas d'urgence médicale en lien avec la COVID-19 lors d'un voyage?	7
23. Est-ce que l'assurance voyage se prolonge si je suis dans l'obligation de demeurer à l'extérieur de ma province de résidence en raison d'une quarantaine, des résultats positifs d'un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières?	7
24. Est-ce que les frais de subsistance sont couverts si je suis dans l'obligation de demeurer à l'extérieur de ma province de résidence en raison d'une quarantaine, des résultats positifs d'un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières?	8
ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE	8
25. Dans quelles circonstances est-il possible d'annuler un voyage en lien avec la COVID-19?	8
26. Avec qui devrais-je communiquer pour obtenir de l'information sur ma couverture d'assurance annulation de voyage ou pour soumettre une réclamation?	8
27. Que dois-je faire avant de soumettre une réclamation d'assurance annulation de voyage?	9
28. [Pour les résidents du Québec seulement] Dois-je faire parvenir une demande de remboursement au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) de l'Office de la protection du consommateur (OPC) avant de soumettre une réclamation d'assurance annulation de voyage?	9
29. Est-ce que l'assurance annulation de voyage s'applique aussi aux croisières?	10
30. Est-ce que l'assurance annulation de voyage ne s'applique qu'à la destination finale ou elle s'applique aussi aux escales?	10
31. Est-ce que l'interruption de voyage en lien avec la COVID-19 est également couverte par l'assurance annulation de voyage?	10

32. Est-ce que l'assurance annulation de voyage s'applique aux voyages annulés avant la recommandation du gouvernement du Canada incitant ses citoyens à ne pas voyager?	10
33. Suis-je admissible à l'assurance annulation de voyage si mon fournisseur de service (ex. transporteur aérien ou compagnie de croisière) m'offre un crédit?	10
34. Est-ce que les frais encourus à la suite d'un départ en avion retardé ou d'une correspondance manquée en raison des résultats positifs à un test de dépistage pour la COVID-19 ou de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers sont couverts?	11

ASSURANCE INVALIDITÉ

1. Est-ce qu'une personne assurée qui a reçu un diagnostic d'infection à la COVID-19 est admissible à l'assurance invalidité courte durée?

R : Si une personne assurée reçoit un diagnostic d'infection à la COVID-19, elle sera considérée invalide et admissible aux prestations d'assurance invalidité courte durée et traitée comme n'importe quelle autre maladie, en vertu des clauses prévues au contrat, à l'exception du délai de carence qui ne s'appliquera pas lorsque la COVID-19 est confirmée par un test de dépistage.

2. Est-ce qu'une personne assurée qui éprouve des symptômes s'apparentant à ceux de la COVID-19 est admissible à l'assurance invalidité courte durée?

R : Si une personne assurée démontre des symptômes apparents à la COVID-19 et qu'elle n'a pas eu de test de dépistage, elle sera considérée invalide et admissible aux prestations d'assurance invalidité courte durée et traitée comme n'importe quelle autre maladie, en vertu des clauses prévues au contrat. Le délai de carence, dans ce cas-ci, s'appliquera.

3. Est-ce qu'une personne assurée mise en quarantaine en lien avec la COVID-19 est admissible à l'assurance invalidité courte durée?

R : À la suite des [nouvelles mesures de l'assurance-emploi \(A-E\)](#) mises en place par Service Canada en lien avec la pandémie de la COVID-19, la mise en quarantaine préventive n'est pas considérée comme une cause d'invalidité admissible. Peu importe les circonstances, la personne assurée ne sera pas considérée invalide ou admissible aux prestations d'invalidité de courte durée. Même si la personne assurée est personnellement mise en quarantaine par un médecin, un professionnel de la santé ou une autorité locale de santé publique, ou si elle s'est mise en quarantaine de son initiative ou de celle de son employeur, la personne assurée doit soumettre une réclamation à l'A-E. À cet effet, nous encourageons les employeurs à promouvoir des mesures d'accommodements et à favoriser le télétravail.

4. Est-ce qu'une personne assurée qui a été en contact avec une personne infectée à la COVID-19 est admissible à l'assurance invalidité courte durée?

R : Si une personne assurée doit être mise en quarantaine, parce qu'elle a été en contact avec une personne infectée par la COVID-19, cette quarantaine préventive ne sera pas considérée comme admissible à l'invalidité. Selon les nouvelles mesures de l'assurance-emploi (A-E) mises en place par Service Canada en lien avec la COVID-19, l'assuré doit soumettre une réclamation à l'A-E.

5. Est-ce qu'une personne assurée de retour d'un voyage à l'extérieur du pays est admissible à l'assurance invalidité courte durée?

R : Si une personne assurée doit être mise en quarantaine, parce qu'elle est de retour d'un voyage à l'extérieur du pays, cette quarantaine préventive ne sera pas considérée comme admissible à l'invalidité. Selon les nouvelles mesures de l'Assurance-emploi (A-E) mises en place par Service Canada en lien avec la COVID-19, l'assuré doit soumettre une réclamation à l'A-E.

6. Dois-je fournir une déclaration du médecin traitant (DMT) avec ma demande de prestations d'invalidité de courte durée?

R : Nos procédures standards d'adjudication des réclamations d'invalidité ne nécessitent pas une DMT et la situation de la COVID-19 ne vient pas modifier nos pratiques habituelles. Cependant, si un assuré nous fait parvenir une DMT, nous allons tout de même l'accepter, mais nous ne l'exigerons pas.

Pour quelques-uns de nos clients avec lesquels nous avons des procédures spécifiques personnalisées, elles demeurent les mêmes, mais nous n'exigeons plus de DMT pour les invalidités en lien avec la COVID-19.

7. Dois-je utiliser le formulaire de réclamation d'invalidité standard sur la COVID-19 de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)?

R : Nos procédures standards d'adjudication des réclamations d'invalidité ne nécessitent pas de formulaire et la situation de la COVID-19 ne vient pas modifier nos pratiques habituelles. Cependant, si un assuré nous fait parvenir le formulaire de l'ACCAP, nous allons tout de même l'accepter, mais nous ne l'exigerons pas.

Pour quelques-uns de nos clients avec lesquels nous avons des procédures spécifiques personnalisées, elles demeurent les mêmes et nous acceptons le formulaire de l'ACCAP.

ASSURANCE MÉDICAMENTS ET AUTRES FRAIS MÉDICAUX ENGAGÉS DANS LA PROVINCE DE RÉSIDENCE

8. Est-ce que les étudiants qui dépassent l'âge limite sont encore couverts s'ils ne sont pas en mesure de retourner aux études en raison de la COVID-19?

R : À titre exceptionnel seulement, pendant la pandémie de la COVID-19, la date butoir pour nous présenter les preuves de fréquentation à temps plein d'une institution d'enseignement reconnue pour vos enfants à charge âgés de 21 ans ou plus, mais de moins de 26 ans, est repoussée jusqu'au 31 décembre 2020.

En conséquence, nous prolongeons la couverture d'assurance collective jusqu'au 31 décembre 2020 pour tous les étudiants qui dépassent l'âge limite et qui nous avaient déjà présenté des preuves de fréquentation à temps plein d'une institution d'enseignement reconnue l'année dernière. Toutefois, nous continuons de demander des preuves de fréquentation à temps plein d'une institution d'enseignement reconnue à partir du 1er septembre 2020 pour vos enfants à charge dépassant l'âge limite et qui ne nous en avaient pas présenté auparavant.

9. Est-ce que les frais médicaux et médicaments sont couverts pour la COVID-19?

R : Les médicaments et autres frais médicaux, à l'exception des tests de dépistage et des vaccins, sont couverts selon les paramètres du contrat. Pour le moment, il n'y a aucun traitement spécifique pour la COVID-19, ce qui fait qu'aucun remboursement particulier n'est donc à prévoir.

10. Est-ce que les tests de dépistage pour la COVID 19 sont couverts?

R : Les tests de dépistage pour la COVID-19 ne sont pas couverts par votre régime d'assurance collective. Pour le moment, les tests diagnostiques pour la COVID-19 sont offerts gratuitement par les régimes provinciaux de soins de santé; ces frais ne sont donc pas admissibles en vertu de notre contrat. Les tests sérologiques, quant à eux, ne sont pas des dépenses admissibles dans le cadre de votre régime d'assurance collective puisqu'ils ne confirment pas le diagnostic.

11. Est-ce que les vaccins contre la COVID 19 sont couverts?

R : Les vaccins contre la COVID-19 ne sont pas couverts par votre régime d'assurance collective. Pour le moment, les vaccins contre la COVID-19 sont offerts gratuitement par les régimes provinciaux de soins de santé; ces frais ne sont donc pas admissibles en vertu de notre contrat.

12. Est-ce que le fait qu'une personne assurée reçoive ou non le vaccin contre la COVID-19 peut avoir une incidence sur sa couverture d'assurance collective?

R : Le fait qu'une personne assurée se fasse vacciner ou non contre la COVID-19 n'a aucune incidence sur sa couverture d'assurance collective ni sur sa capacité à souscrire une assurance à l'avenir. Pour en savoir plus, lisez le [communiqué](#) publié par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP).

13. Est-ce que les frais médicaux et dentaires sont encore couverts, malgré le manque de disponibilité de certains professionnels de la santé?

R : Les frais médicaux et dentaires sont encore couverts selon les paramètres du contrat, et nous continuons de payer les réclamations admissibles. Certains professionnels de soins médicaux et dentaires ont cessé de fournir leurs services ou les ont limités aux services urgents seulement, alors que certains professionnels ont adapté leurs services pour les offrir à distance, lorsque possible.

14. Est-ce que les frais supplémentaires associés à la prévention de la COVID-19 qui pourraient être facturés par mon dentiste ou mon professionnel de la santé sont couverts par mon régime d'assurance collective?

R : Les frais supplémentaires (ex. équipement de protection individuelle, aseptisation, nettoyage, etc.) associés à la prévention de la COVID-19 ne sont pas couverts par de votre régime d'assurance collective.

Si les frais supplémentaires sont facturés de manière distincte des honoraires habituels de votre dentiste ou de votre professionnel de la santé, ils seront exclus du montant admissible de votre réclamation.

Si les honoraires habituels de votre dentiste ou de votre professionnel de la santé sont majorés pour tenir compte des frais supplémentaires, votre réclamation pourrait dépasser le seuil des frais raisonnables et coutumiers et l'excédent sera exclu du montant admissible de votre réclamation.

15. Est-ce que je peux continuer de soumettre des réclamations pour les frais médicaux et dentaires?

R : Dans le contexte actuel de pandémie de la COVID-19, nous vous encourageons fortement à utiliser nos services en ligne pour accélérer le traitement de vos réclamations pour les frais médicaux et dentaires. Vous pouvez effectuer vos réclamations dans l'[Espace client](#) et dans [iA Mobile](#). C'est simple, rapide et sécuritaire. En plus de ne pas avoir à remplir de formulaires papier ni à les envoyer par la poste, vous aurez instantanément accès au statut de vos réclamations et vous obtiendrez plus rapidement vos remboursements grâce à l'utilisation du dépôt direct.

ASSURANCE VOYAGE – FRAIS MÉDICAUX D'URGENCE ENGAGÉS HORS DE LA PROVINCE DE RÉSIDENCE

16. Est-ce que je devrais voyager étant donné l'état actuel de la pandémie de la COVID-19?

R : Le gouvernement du Canada continue de recommander aux voyageurs d'éviter tout voyage non essentiel à l'extérieur du Canada. Il s'agit d'un avis sans précédent afin de protéger votre santé. Étant donné la situation actuelle, il pourrait s'avérer très difficile de vous rapatrier dans votre province de résidence advenant une urgence médicale.

De plus, des mesures d'urgence supplémentaires sont en place pour ralentir la propagation de la COVID-19 au pays, telles que l'obligation de présenter une preuve de résultat négatif à un test de dépistage de la COVID-19 avant de rentrer au pays. D'autres mesures peuvent être mises en place sans préavis et peuvent entraîner une prolongation non souhaitée du séjour. Les autorités locales des pays étrangers peuvent également imposer des mesures de contrôle, y compris des restrictions de mouvement telles que la quarantaine.

Pour obtenir plus d'information sur les exigences et les restrictions en matière de voyage au Canada, consultez www.voyage.gc.ca.

17. Est-ce que les frais pour les tests de dépistage pour la COVID 19 engagés hors de la province de résidence sont admissibles?

R : Les frais pour les tests de dépistage pour la COVID-19 engagés hors de la province de résidence ne sont pas couverts par votre régime d'assurance collective. Ce ne sont que les frais engagés à la suite d'une urgence médicale admissible qui peuvent être remboursés, selon les paramètres du contrat.

18. Est-ce que les frais pour les vaccins contre la COVID 19 engagés hors de la province de résidence sont admissibles?

R : Les frais pour les vaccins contre la COVID-19 engagés hors de la province de résidence ne sont pas couverts par votre régime d'assurance collective. Ce ne sont que les frais engagés à la suite d'une urgence médicale admissible qui peuvent être remboursés, selon les paramètres du contrat. Toutefois, si l'administration d'un vaccin contre la COVID-19 venait à créer des complications jusqu'à en devenir une urgence médicale admissible, les frais médicaux engagés par la suite pourraient alors être remboursés, selon les paramètres du contrat.

19. Est-ce que les frais médicaux d'urgence engagés hors de la province de résidence pour la COVID-19 sont admissibles?

R : Peu importe qu'il y ait, ou non, une recommandation du gouvernement du Canada incitant ses citoyens à ne pas voyager vers la destination du voyage, les frais d'urgence de nature médicale sont admissibles et peuvent être remboursés, selon les paramètres du contrat. Une recommandation du gouvernement du Canada de ne pas voyager dans une région ou un pays ne fait pas partie des exclusions en vertu de notre contrat.

20. Que signifie une recommandation du gouvernement du Canada incitant ses citoyens à ne pas voyager?

R : Les conseils aux voyageurs du gouvernement du Canada sont évalués selon [quatre niveaux de risque](#). Une recommandation du gouvernement du Canada de ne pas voyager signifie que la destination doit être évaluée à « Éviter tout voyage non essentiel », soit un niveau de risque 3, ou à « Éviter tout voyage », soit un niveau de risque 4.

21. Comment savoir quelles sont les destinations sujettes à un conseil aux voyageurs du gouvernement du Canada?

R : Veuillez-vous référer au site Web du gouvernement du Canada pour obtenir la [liste à jour](#) des pays ou des régions sujets à un conseil aux voyageurs.

22. Quoi faire en cas d'urgence médicale en lien avec la COVID-19 lors d'un voyage?

R : De la même manière que pour n'importe quelle autre urgence médicale qui survient lors d'un voyage, la personne assurée doit communiquer le plus rapidement possible avec le centre d'assistance de CanAssistance (1 800 203-9024 ou à frais virés au 514 499-3747), le partenaire de iA Groupe financier en matière d'assistance médicale à l'étranger et d'assurance voyage.

23. Est-ce que l'assurance voyage se prolonge si je suis dans l'obligation de demeurer à l'extérieur de ma province de résidence en raison d'une quarantaine, des résultats positifs d'un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières?

R : Les urgences médicales sont couvertes jusqu'à la durée maximale habituelle du voyage selon les paramètres du contrat. La couverture ne sera pas prolongée si l'assuré ne revient pas dans sa province de résidence avant l'expiration de la durée maximale habituelle du voyage selon son contrat, même en raison d'une quarantaine, des résultats positifs d'un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières. Il est de la responsabilité de chaque assuré de faire tous les efforts possibles pour revenir dans sa province de résidence avant la fin de sa couverture.

Cependant, nous continuerons à couvrir les urgences médicales et prolongerons la durée maximale habituelle du voyage, selon les paramètres du contrat, lorsque l'assuré ne peut pas revenir à temps dans sa province de résidence en raison d'une urgence médicale admissible survenue avant la fin de la durée maximale habituelle du voyage.

24. Est-ce que les frais de subsistance sont couverts si je suis dans l'obligation de demeurer à l'extérieur de ma province de résidence en raison d'une quarantaine, des résultats positifs d'un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières?

R : La réponse peut varier en fonction de la couverture, soit l'assurance voyage et l'assurance annulation de voyage.

Selon la couverture d'assurance voyage : les frais de subsistance (ex. hôtel ou nourriture) ne sont considérés admissibles que s'ils ont été encourus à la suite d'une urgence médicale admissible, selon les paramètres du contrat. Ainsi, aucun frais de subsistance ne sera remboursé uniquement parce que l'assuré ne peut retourner à temps dans sa province de résidence en raison d'une quarantaine, des résultats positifs d'un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières.

Selon la couverture d'assurance annulation de voyage : les frais de subsistance encourus en raison d'une quarantaine ou d'une fermeture des frontières sont considérés admissibles et peuvent être remboursés, selon les paramètres du contrat. Toutefois, les frais de subsistance encourus en raison des résultats positifs d'un test de dépistage pour la COVID-19 ou de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ne sont pas considérés admissibles et ne sont pas couverts par votre régime d'assurance collective.

ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

25. Dans quelles circonstances est-il possible d'annuler un voyage en lien avec la COVID-19?

R : Aussi longtemps qu'il y a une recommandation du gouvernement du Canada incitant ses citoyens à ne pas voyager vers n'importe quelle destination dans le monde et que cette recommandation a été émise après que la personne assurée ait finalisé les arrangements du voyage couvert, il s'agit alors d'une raison admissible pour se faire rembourser les frais d'annulation de voyage, selon les paramètres du contrat.

Par contre, si la recommandation du gouvernement du Canada incitant ses citoyens à ne pas voyager vers n'importe quelle destination dans le monde a été émise avant que la personne assurée ait finalisé les arrangements du voyage couvert, il ne s'agit pas d'une raison admissible pour se faire rembourser les frais d'annulation de voyage.

26. Avec qui devrais-je communiquer pour obtenir de l'information sur ma couverture d'assurance annulation de voyage ou pour soumettre une réclamation?

R : Si vous souhaitez obtenir de l'information sur votre couverture d'assurance annulation de voyage, nous vous prions de communiquer avec le service à la clientèle de iA Groupe financier au 1 877 422-6487 du lundi au vendredi, entre 7 h 30 et 20 h (heure de l'Est), ou en tout temps au assurancecollective@ia.ca.

Si vous souhaitez soumettre une réclamation d'assurance annulation de voyage, nous vous prions de communiquer avec CanAssistance, le partenaire de iA Groupe financier en matière d'assurance annulation et interruption de voyage, au 1 800 203-9024 ou à frais virés au 514 499-3747. Veuillez prendre note qu'en raison d'un volume élevé de demandes en lien avec la pandémie de la COVID-19, vous pouvez également

communiquer avec eux au reclamations@canassistance.com ou utiliser le formulaire de réclamation disponible sur leur [site Web](#).

27. **Que dois-je faire avant de soumettre une réclamation d'assurance annulation de voyage?**

R : Avant de soumettre votre réclamation, vous devez communiquer avec votre agence de voyage ou fournisseur de service (p. ex. un transporteur aérien ou une compagnie de croisières) pour annuler votre voyage et demander un remboursement. Dans certaines circonstances, vous pourriez également être admissible à un remboursement d'une autre source, telle que votre carte de crédit ou un organisme de protection du consommateur. La date où vous communiquez avec votre agence de voyage ou votre fournisseur de service est la date que nous utiliserons pour déterminer l'admissibilité de votre réclamation.

Une fois que cela est fait, nous aurons besoin des documents suivants pour traiter votre réclamation :

- Les détails de l'événement menant à votre réclamation
- La preuve documentaire attestant la raison de l'annulation, de l'interruption ou du délai de retour
- La facture originale d'achat (agent de voyage, transporteur, Internet)
- Le(s) billet(s) électronique(s)
- La preuve de paiement du voyage (p. ex. la copie du relevé de compte de carte de crédit détaillant les transactions, la copie du chèque encaissé, etc.)
- La confirmation de l'annulation du voyage ainsi que des copies de tous les remboursements provenant d'autres fournisseurs de services

Des documents additionnels pourraient être nécessaires en cas de retard ou d'annulation de vol, tels que :

- La lettre de la compagnie aérienne confirmant la raison du retard ou de l'annulation du vol
- La(les) facture(s) originale(s) des frais supplémentaires engagés (si applicable)

Des documents additionnels pourraient être nécessaires en cas d'interruption ou de délai de retour, tels que :

- Le(s) nouveau(x) billet(s) électronique(s) ainsi que la facture et la preuve de paiement
- La(les) facture(s) originale(s) des frais supplémentaires engagés (si applicable)

Toute demande incomplète pourrait entraîner des délais dans le traitement de votre réclamation. Toutefois, si vous n'êtes pas en mesure de joindre tous les documents requis, veuillez en expliquer la raison lorsque vous nous soumettez votre réclamation. Au besoin, nous nous réservons le droit d'exiger des documents ou des renseignements supplémentaires.

28. **[Pour les résidents du Québec seulement] Dois-je faire parvenir une demande de remboursement au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) de l'Office de la protection du consommateur (OPC) avant de soumettre une réclamation d'assurance annulation de voyage?**

R : À titre exceptionnel seulement, pendant la pandémie de la COVID-19, les demandes de remboursement pour annulation ou interruption de voyage en lien avec la COVID-19 depuis le 13 mars 2020 n'ont pas besoin d'être d'abord soumises au FICAV de l'OPC. La demande de remboursement peut être soumise directement à CanAssistance (tel qu'expliqué à la réponse de la question 20). iA Groupe financier entreprendra les démarches nécessaires auprès du FICAV de l'OPC pour obtenir le remboursement de la portion qui aurait été remboursée à la personne assurée, s'il y a lieu.

Toutefois, cette mesure ne s'applique pas aux situations où l'agence de voyage n'est pas en mesure d'offrir le service vendu (ex. faillite). Ces cas doivent d'abord être soumis au FICAV de l'OPC avant que la demande de remboursement ne soit traitée, selon les paramètres du contrat.

Cette mesure exceptionnelle et temporaire nous permet d'alléger le fardeau de la personne assurée et d'accélérer le traitement de sa réclamation d'assurance annulation de voyage.

Il est important de noter que cette décision ne vient pas changer le fait que la coordination avec les autres assureurs (ex. assurance collective, individuelle ou carte de crédit) continue de s'appliquer de la même manière qu'auparavant.

29. Est-ce que l'assurance annulation de voyage s'applique aussi aux croisières?

R : À titre exceptionnel seulement, pendant la pandémie de la COVID-19, nous acceptons également les frais d'annulation de voyage pour un voyage sur un bateau de croisière, puisqu'il s'agit d'une destination sujette à un conseil aux voyageurs du gouvernement du Canada en lien avec la COVID-19, et tant que la recommandation a été émise après que la personne assurée ait finalisé les arrangements du voyage couvert.

30. Est-ce que l'assurance annulation de voyage ne s'applique qu'à la destination finale ou elle s'applique aussi aux escales?

R : À titre exceptionnel seulement, pendant la pandémie de la COVID-19, nous acceptons également les frais d'annulation de voyage pour un voyage où il y a une escale dans un pays ou une région sujet à un conseil aux voyageurs du gouvernement du Canada en lien avec la COVID-19, et tant que la recommandation a été émise après que la personne assurée ait finalisé les arrangements du voyage couvert.

31. Est-ce que l'interruption de voyage en lien avec la COVID-19 est également couverte par l'assurance annulation de voyage?

R : La recommandation du gouvernement du Canada incitant ses citoyens à ne pas voyager vers la destination du voyage de la personne assurée pendant qu'elle s'y trouve est une raison admissible pour se faire rembourser les frais d'interruption de voyage, selon les paramètres du contrat.

32. Est-ce que l'assurance annulation de voyage s'applique aux voyages annulés avant la recommandation du gouvernement du Canada incitant ses citoyens à ne pas voyager?

R : Non, même durant la pandémie de la COVID-19, nous n'acceptons pas de rembourser les frais d'annulation de voyage rétroactivement. Pour être admissibles, les arrangements du voyage couvert doivent avoir été finalisés avant que le gouvernement du Canada publie un conseil aux voyageurs en lien avec la COVID-19, et les frais d'annulation de voyage ont dû être encourus après la publication d'une telle recommandation.

33. Suis-je admissible à l'assurance annulation de voyage si mon fournisseur de service (ex. transporteur aérien ou compagnie de croisière) m'offre un crédit?

R : Notre couverture d'assurance annulation de voyage rembourse seulement la personne assurée pour les frais d'annulation de voyage qui n'ont pas déjà été remboursés par le fournisseur de service. Donc, si le fournisseur de service offre un crédit pour reporter le voyage couvert au lieu d'un remboursement (qu'il soit complet ou partiel), notre couverture d'assurance annulation de voyage considèrera ce crédit équivalent à un remboursement.

Si la personne assurée refuse le crédit du fournisseur de service et que celui-ci lui offre un remboursement, alors les frais d'annulation de voyage seront traités selon notre procédure standard.

Si la personne assurée refuse le crédit du fournisseur de service et que celui-ci ne lui offre pas de remboursement, alors les frais d'annulation de voyage équivalent à la valeur du crédit ne seront pas admissibles à l'assurance annulation de voyage.

34. Est-ce que les frais encourus à la suite d'un départ en avion retardé ou d'une correspondance manquée en raison des résultats positifs à un test de dépistage pour la COVID-19 ou de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers sont couverts?

R : L'achat d'un nouveau billet d'avion ou le changement de dates (billet déjà acheté) en raison des résultats positifs à un test de dépistage pour la COVID-19 ou de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers et obligeant l'assuré à rester à destination ne sont pas couverts par votre régime d'assurance collectives.

Nous continuerons de suivre de très près l'évolution de la situation et cette foire aux questions sera mise à jour sur une base régulière.