

Comprendre ma couverture



Le point : nouveau fournisseur de services d'assistance-voyage en cas d'urgence

À partir du **1^{er} juillet 2023**, Gestion Global Excel (GGE) sera votre nouveau fournisseur de services d'assistance-voyage en cas d'urgence. GGE remplacera votre fournisseur actuel, Allianz Global Assistance (Allianz).

Ce que ce changement signifie pour vous

Les numéros de téléphone ne changeront pas et votre couverture restera la même. GGE offrira les mêmes services d'assistance-voyage hors du pays et hors de la province en cas d'urgence qu'Allianz.

Allianz continuera de gérer, jusqu'à la fin de l'année 2023, les demandes de règlement portant sur des frais engagés avant le 1^{er} juillet 2023.

Ce que vous devez faire

Il est toujours préférable que vous ayez votre carte d'assistance-voyage avec vous. Vous pourrez télécharger la nouvelle carte dès le **1^{er} juillet 2023** en ouvrant une session sur le site **masunlife.ca** ou sur **l'appli ma Sun Life mobile**.

FAQ

Q : Qui dois-je appeler, à la date de la transition, si j'ai besoin d'aide alors que je me trouve à l'extérieur de ma province ou du Canada?

R : Les numéros de téléphone ne changeront pas. Le **1^{er} juillet 2023**, soit au moment de la transition, vous pourrez composer les mêmes numéros de téléphone pour obtenir de l'aide, et ce, même si vous n'avez pas encore téléchargé la nouvelle carte d'assistance-voyage.

Q : La couverture des frais engagés à l'étranger ou hors de la province demeurera-t-elle la même?

R : Oui, votre couverture ne changera pas. Tout ce qui changera, c'est le fournisseur qui procure les services d'assistance-voyage en cas d'urgence.

Q : Qu'advient-il si j'ai une urgence à l'étranger ou hors de ma province à la date de la transition?

R : Si l'urgence a débuté avant le 1^{er} juillet 2023, Allianz continuera de gérer votre urgence médicale jusqu'à ce qu'elle soit résolue.

Les garanties collectives sont offerts par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life.



Comprendre ma couverture



GGE prendra en charge toute demande de règlement relative à une urgence médicale à compter du 1^{er} juillet 2023.

Q : Ma carte d'assistance-voyage existante sera-t-elle toujours valide après le 1^{er} juillet 2023?

R : Oui. Les renseignements sur la carte sont encore valides. Nous vous encourageons à télécharger votre nouvelle carte dès le 1^{er} juillet 2023 (avant de partir en voyage) en vous rendant sur le site masunlife.ca ou l'appli **ma Sun Life mobile**.

Q : Que dois-je faire si je n'ai pas appelé au moment de l'urgence et que je dois présenter une demande de règlement?

R : Une fois de retour dans votre province de résidence, vous disposez de 30 jours pour présenter votre demande de règlement.

Q : Comment pourrais-je contacter Allianz après le 1^{er} juillet 2023?

R : Vous pourrez composer les numéros de téléphone inscrits sur votre carte d'assistance-voyage. Vous aurez l'option d'être transféré à Allianz si vous avez besoin d'une mise à jour sur une demande.

Des questions? Nous sommes là pour vous aider.

Appelez-nous au 1-800-361-6212, du lundi au vendredi, entre 8 h et 20 h (HE).