

### Allianz sera notre nouveau fournisseur de services d'assistance-voyage

À compter du 3 octobre 2016, notre fournisseur de services d'assistance-voyage hors du pays et hors de la province en cas d'urgence sera Allianz Global Assistance. Les numéros de téléphone et tous les services existants demeurent les mêmes. Notre objectif est de faire en sorte que la transition soit aussi aisée que possible pour vous et les participants de votre régime.

Allianz Global Assistance remplacera notre fournisseur actuel – Europ Assistance USA – mais fournira les mêmes services que nos participants reçoivent actuellement, notamment :

1. diriger le participant vers un médecin, un pharmacien ou un centre de soins;
2. confirmer la couverture et les garanties du participant du régime;
3. faciliter le paiement des frais à l'hôpital ou au fournisseur de soins médicaux, dans la mesure du possible;
4. superviser la situation, lorsque le participant du régime est hospitalisé;
5. faciliter, avec le médecin du participant du régime, le transport de ce dernier, en toute sécurité, vers un autre établissement médical, ou son retour à la maison, en cas de besoin.

Nous avons préparé une Foire aux questions (FAQ) dans le but d'aider à répondre aux questions que vous ou les participants de votre régime pourriez vous poser à propos de la transition. Cependant, le 3 octobre 2016, vous ne devriez subir aucune modification ou interruption de vos services d'assistance-voyage.

#### À propos d'Allianz Global Assistance (Canada)

Depuis plus de 50 ans, Allianz Global Assistance vient en aide aux voyageurs canadiens lorsqu'ils en ont le plus besoin en leur offrant de l'assurance voyage et des services d'assistance à valeur ajoutée. Plus de 700 employés appuient des partenariats de longue date établis avec certaines des marques les plus connues des domaines des services financiers et du voyage. La société agit également à titre de fournisseur externe, offrant des services de centre d'appels entrants et de gestion des demandes de règlement pour le compte d'assureurs de soins médicaux, d'assureurs IARD et de sociétés de cartes de crédit. Allianz Global Assistance est une marque d'Allianz Worldwide Partners spécialisée en assistance et en assurance voyage et est la dénomination commerciale enregistrée d'AZGA Service Canada Inc. et AZGA Insurance Agency Canada Ltd. Pour plus de renseignements, visitez le [www.allianz-assistance.ca](http://www.allianz-assistance.ca).

#### Des questions?

Veuillez communiquer avec votre représentant aux Garanties collectives de la Financière Sun Life.

### FAQ

Nous avons préparé une foire aux questions (FAQ) dans le but d'aider à répondre à certaines des questions que vous ou les participants de votre régime pourriez vous poser à propos de la transition.

#### Questions de l'employeur

**Q : Ce changement aura-t-il des répercussions sur le prix de mon régime?**

R : Non. Un changement de fournisseur d'assistance-voyage en cas d'urgence n'a aucun effet sur le prix de votre régime.

**Q : Les cartes d'assistance-voyage de mes employés seront-elles remplacées?**

R : De nouvelles cartes seront disponibles d'ici la fin d'octobre. Pour imprimer la nouvelle version, les participants de votre régime n'auront qu'à se rendre sur [masunlife.ca](http://masunlife.ca). Nous sommes en train d'élaborer une stratégie visant à fournir ces nouvelles cartes avant la date de transition du 3 octobre 2016. Nous communiquerons bientôt avec vous pour vous donner plus de précisions à ce sujet. D'ici là, les participants de votre régime pourront continuer à utiliser leur carte d'assistance-voyage existante.

**Q : Mes participants n'ont pas accès à Internet / [masunlife.ca](http://masunlife.ca). Comment peuvent-ils recevoir une version papier de leur carte d'assistance-voyage?**

R : Nous sommes en train d'élaborer une stratégie visant à fournir ces nouvelles cartes avant la date de transition du 3 octobre 2016. Nous communiquerons bientôt avec vous pour vous donner plus de précisions à ce sujet. D'ici là, les participants de votre régime pourront continuer à utiliser leur carte d'assistance-voyage existante.

#### Questions de l'employé

**Q : Quels numéros de téléphone dois-je utiliser si j'ai besoin d'assistance hors du pays ou hors de la province à la date de la transition vers Allianz?**

R : Les numéros de téléphone pour l'assistance-voyage ne changent pas. Lorsque la transition aura lieu le 3 octobre 2016, les numéros de téléphone que vous voyez sur votre carte d'assistance-voyage et votre guide ou livret de couverture restent inchangés.

**Q : Ma couverture des frais engagés hors du pays et hors de la province demeurera-t-elle la même?**

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

**Q : Qu'advient-il si j'ai une urgence hors de la province ou hors du pays à la date de la transition?**

R : Si l'urgence a débuté le 2 octobre 2016 ou avant, Europ Assistance USA (EA) commencera et continuera de gérer votre urgence médicale jusqu'à ce qu'elle soit résolue. Allianz prendra en

charge tout appel en cas d'urgence médicale à compter du 3 octobre 2016. Si vous composez le numéro pour l'assistance-voyage au sujet d'une urgence médicale gérée par EA, Allianz transférera votre appel à EA pour que ce dernier puisse continuer de vous apporter son assistance.

**Q : Ma carte d'assistance-voyage existante sera-t-elle toujours valide après le 3 octobre 2016?**

R : Oui, elle le sera. Les renseignements les plus importants qu'elle contient sont les numéros de téléphone et le numéro de votre contrat; ceux-ci ne changeront pas. Par contre, c'est Allianz avec son logo qui figurera comme fournisseur de service sur votre nouvelle carte d'assistance-voyage.

**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 : Vous avez 30 jours à compter de votre retour à la province de votre domicile pour présenter votre demande de règlement sur le formulaire de demande de règlement de frais médicaux de la Sun Life. Vous pouvez envoyer ce formulaire par la poste au bureau de la Sun Life le plus proche :

Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie  
C. P. 11658, succursale CV  
Montréal (Québec) H3C 6C1

ou

Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie  
C. P. 2010, succursale Waterloo  
Waterloo (Ontario) N2J 0A6