



RBC Assurances®

**GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR
DU RÉGIME
INTÉGRÉ**

Compagnie d'assurance vie RBC

Pour obtenir l'énoncé exact des modalités de votre régime ainsi que des garanties comprises dans votre régime, veuillez vous reporter à votre offre d'établissement standard garanti (ÉSG) finalisée, votre police d'assurance collective et au livret des garanties de l'employé. Les polices d'assurance l'emportent sur le présent guide.

83589 (09/2008)

TABLE DES MATIÈRES

	PAGE
Introduction	4
A. Adhésion des nouveaux employés	5
1. Remplir un formulaire d'adhésion pour protection multiple	5
2. Adhésion des employés au moyen de la fiche d'adhésion pour protection multiple	5
3. Période probatoire pour les nouveaux employés	7
4. Renonciation à la période probatoire	8
5. Assurance du conjoint de fait/de même sexe	8
6. Employés réembauchés	9
7. Participation obligatoire ou facultative?	10
B. Changements concernant l'employé	11
1. Changement de division	11
2. Changement de catégorie et/ou de salaire	11
3. Cessations d'emploi	12
4. Annulation des garanties des personnes à charge admissibles	14
5. Changement de nom/bénéficiaire	14
6. Changement de situation des personnes à charge	15
7. Assurance du conjoint de fait/de même sexe	15
8. Personnes à charge ayant dépassé la limite d'âge	16
9. Demande de garanties refusées précédemment	16
C. Attestation médicale	17
1. Quand une attestation médicale est-elle exigée?	17
2. Formulaire de preuve d'assurabilité	18
D. Employés inactifs	19
1. Mises à pied/congés	19
2. Congé de maternité/parental	20
E. Comprendre vos RELEVÉS DE PRIME COLLECTIVE ET D'ÉSG et leur paiement	22
1. Relevé de prime et paiement	22
2. Retenues à la source	23
3. Date d'échéance des primes pour les changements concernant les employés	23
F. Tiers administrateur (TA) (ÉSG seulement)	24
G. Proposition de remise en vigueur (ÉSG seulement)	25
1. Quand une remise en vigueur est-elle nécessaire?	25
2. Procédures de remise en vigueur	25
H. Comment présenter une demande de règlement	26

I. Renseignements généraux	28
1. Assistance-annuaire	28
2. Commande de fournitures supplémentaires	29
3. Avis de changement d'adresse du titulaire de police	29
4. Avis de changement d'administrateur du régime	29
5. Demande de modification de votre police collective	29
6. Vérification de l'assurance collective	29
7. Marche à suivre en cas de grève des postes	30
8. Communications par courrier électronique	30
9. Déclaration de la protection de la vie privée	31

INTRODUCTION

Bienvenue et merci d'avoir choisi RBC Assurances®! Nous sommes heureux d'avoir l'occasion de répondre à vos besoins d'assurance en vous offrant des produits flexibles et un service adapté à vos besoins.

Avec plus d'un siècle d'expérience dans l'industrie, nous offrons une gamme de solutions d'assurance conçues pour aider les gens à équilibrer leur vie professionnelle et personnelle, à retourner au travail après une invalidité et à protéger leurs biens contre l'incidence financière d'une maladie ou d'une blessure. Nous tous, chez RBC Assurances, espérons que vous vous ferez à nous pour vous offrir des produits à valeur ajoutée qui fournissent bien plus qu'un chèque de prestation - et pour vous fournir un service qui dépasse vos attentes.

Nous avons préparé le présent Guide de l'administrateur du régime pour vous aider à comprendre comment administrer le régime d'avantages sociaux que votre société a souscrit auprès de RBC Assurances. De plus, il vous aidera à guider vos employés à travers les divers processus qui les touchent.

Les solutions de garanties intégrées combinent l'assurance collective d'invalidité de longue durée RBC Assurances avec l'assurance individuelle de protection du revenu RBC Assurances.

Votre rôle en tant qu'administrateur du régime est clairement défini dans le présent guide. Cet outil vous aidera à gérer les nombreux détails et les nombreuses procédures que vous devez connaître pour bien administrer votre régime d'avantages sociaux. Lorsque les renseignements dont vous avez besoin ne sont pas fournis dans le présent guide, il est possible que nous vous renvoyions à d'autres documents du régime, par exemple votre police d'assurance collective ou votre offre d'Établissement standard garanti (ÉSG), ou que nous vous recommandions de vous adresser à un représentant du Service à la clientèle de notre bureau. Aux fins de commodité, une carte professionnelle est comprise dans votre pochette. De plus, nous avons inclus un répertoire téléphonique pour vous aider à adresser vos demandes de renseignements à la personne appropriée. Consultez la partie « *Assistance-annuaire* » dans la dernière section du présent guide.

N'oubliez pas les termes suivants lorsque vous utilisez le présent guide :

VOUS	désigne l'administrateur du régime
COMPAGNIE	désigne l'employeur
MEMBRE/EMPLOYÉ	désigne les employés de votre compagnie
NOUS	désigne Compagnie d'assurance vie RBC

Pour assurer un service rapide, veuillez indiquer les numéros de votre police collective et de votre régime d'ÉSG, de même que le nom de votre compagnie sur toute correspondance et tout formulaire. (Vous trouverez ce numéro sur vos RELEVÉS DE PRIME COLLECTIVE et d'ÉSG.)

Nous vous souhaitons encore une fois la bienvenue à RBC Assurances. Nous sommes impatients de vous servir.

A. ADHÉSION DES NOUVEAUX EMPLOYÉS

Lorsque RBC Assurances commence à offrir une assurance à vos employés et lorsque de nouveaux employés entreront au service de votre compagnie, vous gérerez le processus d'adhésion. L'adhésion est une première étape importante qui permettra aux employés admissibles de profiter pleinement des avantages sociaux offerts par votre compagnie. Il importe de comprendre les exigences touchant la participation (obligatoire ou facultative) de votre ou vos régimes. Pour plus de précisions à cet égard, veuillez consulter la section « *Participation obligatoire ou facultative?* » du présent guide.

Pour inscrire de nouveaux employés à l'assurance, vous et l'employé devrez remplir une FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE.

NOTA : Lorsqu'un mineur est nommé bénéficiaire, veuillez obtenir une carte de DÉSIGNATION DE FIDUCIAIRE auprès du bureau de vente RBC Assurances de votre localité. Demandez à l'employé de remplir ce formulaire et retournez-le au bureau de vente RBC Assurances de votre localité.

1. Remplir une FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE

La FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE est le document clé pour l'établissement de l'assurance d'un employé et de sa famille. Par conséquent, nous vous recommandons fortement de faire remplir cette fiche dans le cadre de la procédure d'embauche des nouveaux employés.

2. Adhésion des employés au moyen de la FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE

- Remplissez toutes les sections du formulaire.
- Demandez à chaque employé admissible de remplir et de signer la section de l'employé de la FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE à la date à laquelle il satisfait à la période probatoire.
- Envoyez l'original de la FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE au bureau de vente RBC Assurances de votre localité.
- Conservez une copie de la fiche pour vos dossiers.

NOTA : Pour les questions sur l'admissibilité, veuillez vous reporter à votre police d'assurance collective et votre offre d'ÉSG finalisée, ou communiquer avec le représentant du service à la clientèle RBC Assurances de votre localité.

Revue des formulaires d'adhésion :

Le processus de « revue des formulaires » est une étape cruciale du processus d'adhésion. Vous devez vous assurer que les employés joignent tous les formulaires nécessaires à l'adhésion et qu'ils les remplissent de façon exacte. Voici des oublis fréquents :

- Aucune signature ou date sur le formulaire
- Aucune province de résidence
- Nom et date de naissance des personnes à charge non indiqués (lorsque l'assurance de personne à charge est demandée)
- Renseignements sur les bénéficiaires de l'employé mal indiqués ou pas indiqués du tout
- Aucun nom d'employé et/ou numéro de police d'indiqué sur le formulaire (ou n° de division, le cas échéant)
- Données manquantes sur l'employé (numéro d'assurance sociale, date de naissance, date d'embauche, rémunération, nombre d'heures de travail par semaine, etc.)
- Indication d'une division ou d'un nom de service au lieu de la raison sociale de la société
- Aucune réponse donnée à une question portant sur l'assurance
- Aucune réponse donnée à la question sur l'usage de tabac.

NOTA : La section traitant du numéro de catégorie d'employé peut être laissée en blanc à moins que votre police d'assurance collective ne comprenne plus d'une catégorie d'employé aux fins des avantages sociaux. Cependant, s'il existe différentes catégories d'employés, il est important d'indiquer le numéro de catégorie d'employés lorsque vous faites l'adhésion d'un nouvel employé.

La section de la FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE intitulée « Remise en vigueur » est utilisée pour indiquer un employé réembauché qui était inscrit auparavant à vos polices d'assurance. Pour plus de précisions à cet égard, veuillez consulter la section « *Employés réembauchés* » du présent guide.

3. Période probatoire pour les nouveaux employés

Les employés admissibles embauchés après la date d'effet de vos polices d'assurance sont admissibles à l'assurance après la période probatoire.

(Date d'admissibilité = Date d'embauche à temps plein + Période probatoire)

Exemple : L'employé A est embauché et commence à travailler le 9 juin. Votre régime prévoit une période d'attente de 3 mois. Par conséquent, l'employé A sera inscrit le 9 septembre. Toutefois, même si l'assurance entre en vigueur le 9 septembre, le versement des primes ne commence pas avant le 1^{er} octobre.

Veillez vous reporter à votre police d'assurance collective pour connaître les détails d'admissibilité pour les employés actuels embauchés avant la date d'effet de votre police d'assurance collective mais pour qui la période probatoire n'est pas terminée.

NOTA : Pour éviter la demande d'une attestation médicale ou des rajustements de primes rétroactifs, veuillez remplir la FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE et la présenter au bureau de vente RBC Assurances de votre localité dans les 31 jours suivant la fin de la période probatoire.

4. Renonciation à la période probatoire

La période probatoire (période d'attente) a été établie lorsque vos polices d'assurance sont entrées en vigueur, ou tel que modifiées à une date ultérieure, et doit être respectée dans la mesure du possible. À l'occasion, cependant, vous pouvez demander que la période probatoire soit éliminée. Cette demande est assujettie à l'examen et à l'approbation.

Pour demander la renonciation à la période probatoire, envoyez votre demande par écrit au bureau de vente RBC Assurances de votre localité dans les 31 jours suivant la date d'embauche (par ex. nouveaux employés) ou dans les 31 jours suivant la date d'admissibilité de l'employé (par ex. changement de situation) à l'aide d'une FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE dûment remplie. Expliquez pourquoi vous voulez que la période probatoire soit éliminée et inscrivez l'employé selon les procédures d'adhésion décrites dans le présent guide. Notez que la période probatoire **complète** doit être éliminée et que l'assurance sera offerte à compter de la date d'admissibilité de l'employé.

5. Assurance du conjoint de fait/de même sexe (offerte uniquement avec l'assurance-vie collective des personnes à charge et l'assurance invalidité collective de conjoint)

Pour un employé nouvellement embauché qui désire assurer son conjoint de fait ou de même sexe (et les personnes à sa charge, le cas échéant), veuillez suivre les procédures d'adhésion habituelles. De plus, indiquez ce qui suit sur la FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE :

- Après « Avez-vous des personnes à charge? », cochez la case « oui » et cochez « conjoint » (et « enfant(s) », le cas échéant).
- Indiquez le mois et l'année du début de la cohabitation.
- Envoyez l'original de la fiche au bureau de vente RBC Assurances de votre localité.
- Conservez une copie de la fiche pour vos dossiers.

NOTA : Par conjoint de fait, on entend une personne du sexe opposé (*nous modifierons votre police sur demande de façon à inclure une définition du conjoint de même sexe afin de nous conformer aux lois applicables*) avec laquelle l'employé vit depuis au moins 12 mois consécutifs et qu'il présente publiquement comme son conjoint. La cessation de la cohabitation mettra fin à l'admissibilité du conjoint de fait à titre de personne à charge assurée. Un seul conjoint reconnu publiquement peut être assuré en vertu de la présente police pendant toute période donnée. De plus, un conjoint assuré à titre d'employé en vertu de la présente police ne peut être assuré à titre de personne à charge.

6. Employés réembauchés

Réembauche dans les 12 mois :

RBC Assurances renoncera automatiquement à la période probatoire si un employé reprend le travail à temps plein dans les 12 mois suivant la cessation de son emploi. Pour remettre l'assurance en vigueur, veuillez procéder comme suit.

Réembauche dans les 12 mois suivant un congé de maternité/parental :

RBC Assurances renoncera à la période probatoire si un employé reprend le travail à temps plein dans les 12 mois suivant le début d'un congé de maternité/parental si l'employé avait décidé d'interrompre son assurance pendant son congé de maternité/parental. Pour remettre l'assurance en vigueur, veuillez procéder comme suit. Pour plus de précisions à cet égard, veuillez consulter la section « *Congé de maternité/parental* » du présent guide.

Pour remettre l'assurance en vigueur :

- Réinscrivez l'employé en suivant les procédures d'adhésion décrites dans le présent guide.
- Indiquez qu'il s'agit d'une remise en vigueur.
- Indiquez à RBC Assurances la date d'entrée en service initiale, la date de cessation d'emploi et la nouvelle date d'entrée en service à temps plein.

NOTA : Pour éviter une demande d'attestation médicale, veuillez réinscrire l'employé dans les 31 jours suivant son retour au sein de la compagnie. Veuillez vous reporter à votre police d'assurance collective pour obtenir l'énoncé des restrictions.

Réembauche après 12 mois :

Si l'employé reprend le travail à temps plein *plus* de 12 mois après sa cessation d'emploi, il doit être considéré comme un nouvel employé; la période probatoire *ne sera pas* éliminée, et les procédures d'adhésion habituelles devront être suivies.

NOTA (Polices d'Établissement standard garanti {ÉSG}) :

Si l'employé continue de payer ses primes durant son absence, son assurance peut être remise en vigueur immédiatement en l'indiquant sur le RELEVÉ DE PRIME DU RÉGIME D'ÉSG. Il suffit d'en informer sur-le-champ le Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances.

7. Participation obligatoire ou facultative?

<p>Assurance collective :</p> <p>Portez une attention spéciale aux situations où les employés renoncent à l'assurance. L'option de renonciation à l'assurance n'est pas offerte par tous les régimes. Vérifiez toujours l'original de votre proposition d'assurance collective pour connaître les détails spécifiques.</p> <p>Participation obligatoire</p> <p>Si la participation à votre régime est obligatoire, tous les employés admissibles et les personnes à leur charge admissibles (le cas échéant) doivent participer au régime.</p> <p>Participation facultative/non obligatoire</p> <p>Seuls les employés pour lesquels la participation au régime est facultative/non obligatoire ont l'option de renoncer à l'assurance. De plus, au moins 75 % de tous les employés admissibles et des personnes à leur charge admissibles (le cas échéant) doivent participer à un régime à participation facultative/non obligatoire.</p> <p>Pour renoncer à l'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none">• Demandez à l'employé de remplir un formulaire de REFUS DE GARANTIE.• Envoyez l'original du formulaire au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances.• Conservez une copie du formulaire pour vos dossiers. <p>Si, à une date ultérieure, l'employé désire présenter une demande en vue d'obtenir des garanties précédemment refusées, reportez-vous à la section « <i>Demande de garanties refusées précédemment</i> » dans le présent guide.</p>	<p>ÉSG</p> <p>Portez une attention spéciale aux situations où les employés renoncent à l'assurance. L'option de renonciation à l'assurance n'est pas offerte par tous les régimes. Vérifiez toujours votre offre d'ÉSG finalisée pour connaître les détails spécifiques.</p> <p>Participation obligatoire</p> <p>Si votre offre d'ÉSG est un « régime combiné inversé », la participation au régime est obligatoire et tous les employés admissibles doivent participer au régime établi en vertu de l'offre d'ÉSG.</p> <p>Participation facultative/non obligatoire</p> <p>Seuls les régimes « complémentaires » sont des régimes à participation facultative/non obligatoire et les employés ont l'option de renoncer à l'assurance. De plus, au moins un certain pourcentage (voir votre offre d'ÉSG finalisée pour les détails pertinents) de tous les employés admissibles doivent participer à un régime à participation facultative/non obligatoire.</p> <p>Pour renoncer à l'assurance :</p> <ul style="list-style-type: none">• Demandez à l'employé de remplir un formulaire de REFUS DE GARANTIE.• Envoyez l'original du formulaire au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances.• Conservez une copie du formulaire pour vos dossiers. <p>Si, à une date ultérieure, l'employé désire présenter une demande en vue d'obtenir des garanties précédemment refusées, reportez-vous à la section « <i>Demande de garanties refusées précédemment</i> » dans le présent guide.</p>
---	---

B. CHANGEMENTS CONCERNANT L'EMPLOYÉ

Veillez signaler tous les changements concernant l'employé dans un délai de 31 jours. Une fois reçus et traités par le Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances, les changements paraîtront sur les relevés de prime subséquents.

1. Changement de division

Pour signaler un changement de division, veuillez fournir les renseignements suivants :

- Numéro(s) de police
- Nom et prénom de l'employé
- Numéro d'attestation/d'identification de l'employé
- Division(s) actuelle(s) de l'employé
- Nouvelle(s) division(s) de l'employé
- Date d'effet du changement

Il existe plusieurs façons de transmettre ces renseignements à RBC Assurances :

1. envoyer les renseignements par courrier;
2. envoyer les renseignements par télécopieur au 1 866 877-5894; ou
3. envoyer les renseignements par courrier électronique à
« cangsi@rbc.com ».

2. Changement de catégorie et/ou de salaire

Assurance collective	ÉSG
<p>Veillez vous reporter à votre police d'assurance collective pour connaître la définition de la rémunération.</p> <p>Pour signaler un changement de catégorie ou de salaire de l'employé, veuillez fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Numéro(s) de police• Numéro(s) de division• Nom et prénom de l'employé• Numéro d'attestation/d'identification de l'employé• Nouvelle catégorie ou nouveau salaire annuel de l'employé• Date d'effet du changement	<p>Les membres de votre régime peuvent être admissibles à l'augmentation de leur protection individuelle à mesure qu'augmente leur salaire. Afin de savoir si vos membres se qualifient pour une augmentation de la somme assurée, vous devez vous référer à votre régime.</p> <p>Les augmentations ne sont généralement admises que pour les offres où la participation est obligatoire. Nous ne dépasserons pas le maximum d'ÉSG tel qu'il est indiqué dans votre régime. De plus, l'augmentation sera fondée sur la rémunération actuelle de chaque membre et sur l'assurance en vigueur. Veuillez vous reporter à votre régime pour les directives quant aux augmentations spécifiques.</p>

Il existe plusieurs façons de transmettre ces renseignements à RBC Assurances :

1. envoyer les renseignements par courrier;
2. envoyer les renseignements par télécopieur au 1 866 877-5894; ou
3. envoyer les renseignements par courrier électronique à
« cangsi@rbc.com ».

NOTA : Pour éviter une demande d'attestation médicale, veuillez signaler ces changements au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances dans les 31 jours suivant la date d'effet du changement. Toute assurance au-delà du maximum sans preuve résultant d'une augmentation de salaire nécessitera une preuve d'assurabilité (tel qu'il est décrit dans votre police d'assurance collective). Veuillez vous reporter à la section « *Attestation médicale* » du présent guide.

L'augmentation sera assujettie à nos directives de tarification sur réception des documents suivants :

1. une lettre ou un courriel de l'employeur décrivant le nouveau salaire et la raison de l'augmentation; une FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE est aussi acceptable; ou
2. une liste signée par l'employeur (fournie électroniquement); la liste doit comporter ce qui suit pour chaque employé :

- Nom du proposant
- Numéro(s) de police
- Montant d'assurance en vigueur
- Montant d'augmentation demandé
- Salaire

Veuillez noter que si toute augmentation de salaire entraîne un changement de catégorie, une nouvelle FICHE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE sera exigée pour les membres visés.

3. Cessations d'emploi

Le nom des employés qui ne sont plus assurés en vertu du régime doit être rayé du relevé de prime que vous recevez le plus proche de la date de résiliation de l'assurance. Votre police d'assurance collective indique quand l'assurance des employés prend fin.

Pour signaler une cessation, veuillez fournir les renseignements suivants :

- Numéro(s) de police
- Numéro(s) de division
- Nom et prénom de l'employé
- Numéro d'attestation/d'identification de l'employé
- Adresse personnelle de l'employé
- Date d'effet du changement (le dernier jour d'emploi effectif à temps plein de l'employé par votre compagnie)

Il existe plusieurs façons de transmettre ces renseignements à RBC Assurances :

1. Indiquez les changements directement sur vos RELEVÉS DE PRIME COLLECTIVE mensuels; ou
2. Indiquez les changements à l'aide du formulaire DEMANDE DE MODIFICATION DE L'ASSURANCE COLLECTIVE; ou
3. Envoyez les changements par télécopieur au 1 866 877-5894, ou par courrier électronique à « cangsi@rbc.com ».

NOTA : Vous devez informer les employés de leur droit de transformer leur assurance collective, le cas échéant, et de maintenir leur police d'ÉSG comme police individuelle autonome.

Si un membre quitte votre compagnie, toute entente sur la perte de salaire doit être retirée de sa police. Votre représentant des comptes-clients contactera le membre au sujet du prolongement de la police et du retrait de l'entente sur la perte de salaire.

Assurance collective	ÉSG
<p>Transformation Il est possible que les employés aient le droit de transformer leur assurance, tel qu'il est décrit dans la police d'assurance collective. Veuillez communiquer avec le bureau de vente RBC Assurances de votre localité immédiatement après la cessation de l'employé. La demande de transformation doit être reçue dans les 31 jours suivant la cessation de l'employé.</p> <p>Nota : La prime initiale et des frais administratifs non remboursables doivent accompagner la demande de transformation dûment remplie.</p>	<p>IMPORTANT : Un membre ne peut conserver la police que pour un temps limité après avoir quitté son emploi. Ainsi donc, veuillez nous aviser immédiatement d'une cessation d'emploi pour que nous puissions assurer au membre des délais raisonnables pour étudier les options de transférabilité offertes.</p> <p>Veuillez remettre au membre dont l'emploi prend fin un formulaire OPTIONS DE TRANSFÉRABILITÉ POUR VOTRE ASSURANCE INDIVIDUELLE - PROTECTION DU REVENU.</p> <p>Quand vous nous aurez avisés de la fin d'emploi d'un membre, nous lui écrirons pour lui expliquer les options de paiement (prélèvements bancaires mensuels par le biais d'une procuration bancaire ou facturation directe semestrielle ou annuelle) et les sommes dues sur les primes.</p> <p>Vous devriez informer un membre qui quitte son emploi que toute réduction de prime en vigueur de sa police peut être transférée à une police payée séparément.</p>

Retraites de membres :

Veillez nous aviser dès que vous apprenez qu'un de vos membres prend sa retraite. Il peut y avoir des situations où un membre peut conserver sa police au-delà de son départ à la retraite. Nous contacterons directement un membre au sujet des options offertes.

4. Résiliation de l'assurance des personnes à charge admissibles (assurance-vie seulement)

Si un employé ne désire plus assurer les personnes à sa charge admissibles :

- Demandez à l'employé de remplir la section 6 du formulaire de DEMANDE DE MODIFICATION DE L'ASSURANCE COLLECTIVE.
- Envoyez l'original du formulaire au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances.
- Conservez une copie du formulaire pour vos dossiers.

La date d'effet de ce changement sera la date de la signature du formulaire de DEMANDE DE MODIFICATION DE L'ASSURANCE COLLECTIVE.

Reportez-vous à la section « *Renonciation à l'assurance* » dans le présent guide pour obtenir des détails supplémentaires.

5. Changement de nom/bénéficiaire

Pour changer un nom ou un bénéficiaire :

- Demandez à l'employé de remplir la section appropriée du formulaire de DEMANDE DE MODIFICATION DE L'ASSURANCE COLLECTIVE et de signer et dater le formulaire.
- Envoyez l'original du formulaire au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances.
- Conservez une copie du formulaire pour vos dossiers.

Si un changement de cette nature affecte également un changement de situation des personnes à charge, demandez à l'employé de remplir la section 6 du formulaire de DEMANDE DE MODIFICATION DE L'ASSURANCE COLLECTIVE.

Désignation d'un mineur :

Lorsqu'un mineur est nommé bénéficiaire, veuillez obtenir une carte de DÉSIGNATION DE FIDUCIAIRE auprès du bureau de vente RBC Assurances de votre localité. Demandez à l'employé de remplir ce formulaire et retournez-le au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances.

NOTA : Dans le cas de la désignation d'un bénéficiaire, le nom et le prénom ainsi que le lien de parenté doivent toujours être indiqués. Par exemple : « *Marie A. Tremblay, épouse* » plutôt que « *Mme Jean Tremblay, épouse* ».

6. Changement de situation des personnes à charge admissibles (assurance-vie seulement)

Lorsqu'un employé désire ajouter l'assurance-vie des personnes à charge à son assurance en raison d'un changement de situation des personnes à sa charge à la suite d'un mariage, de la naissance d'un enfant, etc. (voyez la police d'assurance collective pour la définition des personnes à charge admissibles) :

- Demandez à l'employé de remplir, de signer et de dater le formulaire de DEMANDE DE MODIFICATION DE L'ASSURANCE COLLECTIVE.
- Envoyez l'original du formulaire au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances dans les 31 jours suivant la date du changement (sinon, une attestation médicale sera requise. Veuillez vous reporter à la section « *Attestation médicale* » du présent guide.)
- Conservez une copie du formulaire pour vos dossiers.

Une fois les personnes à charge assurées, toute nouvelle personne à charge admissible sera automatiquement assurée sans qu'elle doive être déclarée à notre bureau de façon individuelle, sauf dans le cas d'un conjoint de fait ou de même sexe. (Voir ci-dessous.) Si les deux conjoints sont assurés à titre d'employés en vertu du régime, un seul peut assurer les personnes à charge.

7. Assurance du conjoint de fait/de même sexe (offerte uniquement avec l'assurance-vie des personnes à charge et l'assurance invalidité de conjoint)

Pour un employé existant qui désire assurer son conjoint de fait ou de même sexe (et les personnes à sa charge, le cas échéant) :

- Remplissez la section 6 du formulaire de DEMANDE DE MODIFICATION DE L'ASSURANCE COLLECTIVE;
- Envoyez l'original du formulaire au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances;
- Conservez une copie du formulaire pour vos dossiers.

NOTA : Par conjoint de fait, on entend une personne du sexe opposé (*nous modifierons votre police sur demande de façon à inclure une définition du conjoint de même sexe afin de nous conformer aux lois applicables*) avec laquelle l'employé vit depuis au moins 12 mois consécutifs et qu'il présente publiquement comme son conjoint. La cessation de la cohabitation mettra fin à l'admissibilité du conjoint de fait à titre de personne à charge assurée. Un seul conjoint reconnu publiquement peut être assuré en vertu de la présente police pendant toute période donnée. De plus, un conjoint assuré à titre d'employé en vertu de la présente police ne peut être assuré à titre de personne à charge.

8. Personnes à charge ayant dépassé la limite d'âge (assurance vie seulement)

Si un employé a à sa charge une personne étudiant à temps plein dans un collège ou une université et qui est âgée de 21 à 25 ans, une preuve d'inscription au collège ou à l'université doit être fournie au moment de la soumission d'une demande de règlement pour cette personne à charge. Consultez votre police d'assurance collective pour vérifier les limites d'âge pour l'assurance des personnes à charge.

9. Proposition de garanties refusées précédemment (assurance collective à participation facultative)

Si, à une date ultérieure, l'employé désire soumettre un proposition pour des garanties auxquelles il a renoncé auparavant, inscrivez simplement l'employé selon les directives d'adhésion décrites dans le présent guide.

Si la demande de garanties refusées précédemment par l'employé est faite plus de 31 jours après la date d'admissibilité initiale de l'employé et/ou des personnes à sa charge, une attestation médicale doit être soumise. Veuillez vous reporter à la section « *Attestation médicale* » du présent guide pour obtenir des détails supplémentaires.

C. ATTESTATION MÉDICALE

1. Quand une attestation médicale est-elle exigée? (Assurance collective uniquement)

Un formulaire de PREUVE D'ASSURABILITÉ doit être rempli par l'employé chaque fois qu'une attestation de bonne santé est requise. Une preuve d'assurabilité, ou attestation médicale, est requise, entre autres, dans tous les cas suivants :

- a) pour tout employé ou toute personne à charge qui soumet une proposition d'assurance plus de 31 jours après sa date d'admissibilité (si votre régime exige la cotisation des employés et si la participation est facultative);
- b) pour tout employé qui demande un montant assuré excédant le maximum sans preuve, tel qu'il est décrit dans votre police d'assurance collective (le cas échéant);
- c) pour tout employé ou toute personne à charge qui demande une augmentation du montant assuré plus de 31 jours après sa date d'admissibilité;
- d) pour tout employé qui soumet une nouvelle proposition après la résiliation de son assurance en raison d'un retrait volontaire ou du non-paiement des primes.

2. Le formulaire de PREUVE D'ASSURABILITÉ

Lorsque vous remplissez le formulaire de PREUVE D'ASSURABILITÉ, pour faire en sorte que la date d'effet de l'assurance de l'employé ne soit pas retardée, veuillez vous assurer que :

- une réponse complète a été donnée à toutes les questions;
- tout changement a été paraphé par l'employé;
- le formulaire de PREUVE D'ASSURABILITÉ dûment rempli a été signé et daté par l'employé;
- vous envoyez le formulaire dûment rempli au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances.

Dès réception du formulaire dûment rempli, RBC Assurances vous avisera de sa décision d'accepter le risque et d'offrir l'assurance ou demandera des renseignements médicaux supplémentaires avant de prendre une décision.

Si nous acceptons d'offrir l'assurance, vous recevrez une lettre d'approbation.

Si l'assurance est refusée, nous vous aviserons par écrit; vous devrez ensuite aviser l'employé.

Si une attestation médicale supplémentaire est requise, l'employé ou le médecin de l'employé sera avisé directement. RBC Assurances paiera les frais liés à l'obtention de ces renseignements, **sauf dans le cas d'un proposant tardif** (c.-à-d. un employé ou une personne à charge qui soumet une proposition d'assurance plus de 31 jours après sa date d'admissibilité. Dans un tel cas, l'employé devra payer lui-même les frais.) L'assurance prendra effet lorsque toute attestation supplémentaire aura été approuvée par RBC Assurances. Le nom de l'employé dont l'assurance a été approuvée et la prime afférente paraîtront sur votre prochaine facture.

D. EMPLOYÉS INACTIFS

1. Mises à pied/congés (à l'exclusion des congés de maternité/parentaux)

À l'occasion, il est possible qu'un employé ne soit plus employé actif en raison d'une mise à pied temporaire ou d'un congé autorisé. Veuillez signaler par écrit toute mise à pied ou tout congé au bureau de vente RBC Assurances de votre localité. Les renseignements suivants doivent être inclus :

- Numéro(s) de police
- Numéro(s) de division
- Nom et prénom de l'employé
- Numéro d'attestation/d'identification de l'employé
- Raison du congé
- Date de début du congé
- Date prévue du retour

Assurance collective

Veuillez vous reporter à votre police d'assurance collective pour connaître les détails spécifiques concernant les mises à pied et les congés.

Une fois les renseignements susmentionnés reçus, nous confirmerons par écrit les garanties et la période pendant laquelle les garanties peuvent demeurer en vigueur, y compris la date à laquelle toute garantie peut prendre fin.

ÉSG

Les polices de votre régime sont des polices individuelles. Ainsi, pour que les polices puissent rester en vigueur, les primes doivent continuer d'être acquittées. Si la mise à pied ou le congé est temporaire, le membre doit continuer à payer ses primes. Si le membre est incapable de payer ses primes, l'assurance tombera en déchéance et il devra présenter à nouveau une proposition à son retour au travail. Il peut en résulter un changement dans les primes. Veuillez consulter la section « Remise en vigueur » pour connaître les détails sur la remise en vigueur d'une police après sa déchéance.

Si la mise à pied est permanente, veuillez en informer votre représentant des comptes-clients au Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances pour que la police soit retirée du relevé de prime. Si la police peut être maintenue en vigueur indépendamment, nous contacterons le membre au sujet des options qui lui sont offertes.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les cessations d'emploi, veuillez vous reporter à la section *Changements concernant l'employé* à la sous-section *Cessations d'emploi* du présent guide.

2. Congé de maternité/parental

Veillez étudier en détail la Loi sur l'assurance-emploi et la Loi sur les normes d'emploi de votre province pour connaître les dispositions relatives au congé de maternité/parental.

<p>Assurance collective</p> <p>RBC Assurances offrira automatiquement l'assurance à tous les employés en congé de maternité pendant la période maximale permise en vertu des dispositions relatives au congé de maternité de la Loi sur l'assurance-emploi et/ou de la Loi sur les normes d'emploi, à moins que l'employé ne donne à l'employeur un avis écrit de son intention de ne pas continuer à participer au régime. (Nota : Si l'employé décide d'interrompre son assurance, TOUTES les garanties cesseront. L'employé N'AURA PAS la possibilité de sélectionner le maintien/l'interruption de certaines garanties seulement.) Il n'est pas nécessaire de signaler un employé en congé de maternité à RBC Assurances, à moins que :</p> <ul style="list-style-type: none">a) l'employé ait décidé de ne pas continuer de participer au régime; oub) l'employé ait décidé de prolonger son congé de maternité au-delà de la période maximale permise en vertu des dispositions relatives au congé de maternité de la Loi sur l'assurance-emploi et/ou de la Loi sur les normes d'emploi. <p>Si l'une des situations ci-dessus s'applique, veuillez en aviser le bureau de vente RBC Assurances de votre localité et lui fournir les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Numéro(s) de police• Numéro(s) de division• Nom et prénom de l'employé• Numéro d'attestation/d'identification de l'employé• Raison du congé• Date de début du congé de maternité/parental• Date prévue du retour	<p>ÉSG</p> <p>Les polices de votre régime sont des polices individuelles. Ainsi, l'assurance en vertu de la police peut se poursuivre alors que le membre est en congé de maternité/parental. Le paiement des primes doit se poursuivre afin que l'assurance soit maintenue. Si les primes sont payées par un membre, celui-ci peut choisir de payer ses primes lui-même durant son congé de maternité/parental ou de les prépayer par votre compagnie et de continuer de faire partie de votre régime. Si les primes sont payées par la compagnie, leur paiement doit se poursuivre afin que l'assurance reste en vigueur. Si le paiement des primes est interrompu durant le congé de maternité/parental, l'assurance tombera en déchéance en raison du non-paiement des primes. Un membre devra alors présenter à nouveau une proposition à son retour au travail. Il pourrait en résulter une augmentation des primes. Il n'est pas nécessaire de signaler le congé de maternité/parental d'un membre à RBC Assurances, à moins que les paiements de primes soient interrompus.</p>
--	---

Nous confirmerons ensuite par écrit les garanties et la période pendant laquelle les garanties peuvent demeurer en vigueur, y compris la date à laquelle toute garantie peut prendre fin.

NOTA : Votre régime stipule que toutes les garanties peuvent être maintenues en vigueur, si les primes continuent d'être acquittées, pendant une période maximale de 12 mois. Les garanties d'invalidité de courte durée et de longue durée, cependant, cesseront immédiatement après la période maximale permise en vertu des dispositions relatives au congé de maternité de la Loi sur l'assurance-emploi et/ou de la Loi sur les normes d'emploi si l'employé décide de prolonger son congé au-delà de cette date. Pour redemander des garanties que l'employé avait décidé d'interrompre pendant son congé de maternité/parental, reportez-vous à la section « Employés réembauchés » du présent guide.

E. COMPRENDRE VOS RELEVÉS DE PRIME COLLECTIVE ET D'ÉSG ET LEUR PAIEMENT

Si vous avez des questions à propos de vos RELEVÉS DE PRIME et leur paiement, veuillez communiquer avec le Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances en composant le numéro sans frais 1 866 877-5870.

1. Relevé de prime et paiement

Les primes sont dues le premier jour du mois pour le mois visé (par ex., la prime pour le mois de février est payable le 1^{er} février), et elles doivent être acquittées dans les 31 jours suivant leur date d'échéance pour assurer une assurance continue et le traitement ininterrompu des demandes de règlement.

Votre régime d'assurance collective peut être géré selon une liste de facturation ou il peut être autogéré. Veuillez vous reporter aux sections appropriées ci-dessous.

a) Régime d'assurance collective gérée selon une liste de facturation et/ou régime d'ÉSG géré selon une liste de facturation :

Tous les mois, environ 15 jours* avant la date d'échéance, les RELEVÉS DE PRIME VOUS sont postés; ils indiquent le montant total payable pour tous les employés assurés.

Payez toujours les relevés de prime TELS QU'ILS SONT FACTURÉS. Le relevé suivant indiquera tout changement concernant les employés signalé antérieurement et non inclus sur les RELEVÉS DE PRIME mensuels courants ainsi que les frais arriérés ou le crédit approprié.

Aux fins de commodité, une enveloppe-réponse est jointe à chaque RELEVÉ DE PRIME mensuel. Pour assurer l'inscription précise et opportune des primes à votre compte, envoyez toujours la première page de votre relevé de prime avec votre paiement.

NOTA : Si votre régime comprend des garanties multiples, il est possible que vous receviez des factures multiples tous les mois. Vérifiez attentivement toutes les pages reçues et assurez-vous de verser les primes dues selon tous les relevés.

** La date varie selon le numéro de police.*

b) Régime collectif autogéré :

RBC Assurances offre un formulaire préimprimé que vous pouvez utiliser comme relevé mensuel de prime collective. Vous constaterez que ce formulaire vous aide à calculer la prime due et sert de rappel pour tous les renseignements requis. Ce relevé doit être rempli au complet pour chaque période de facturation et soumis avec votre paiement de prime.

RBC Assurances acceptera d'autres relevés de prime, tels que ceux qui sont produits par des logiciels, à condition que tous les renseignements nécessaires soient inclus.

Renseignements requis :

Pour que votre prime soit traitée avec précision, veuillez inclure les renseignements suivants pour chaque période de facturation.

- Nombre total d'employés et leurs garanties de la période *précédente*
- Total des nouveaux ajouts et leurs garanties, y compris les débits courus pertinents
- Augmentations/diminutions totales (en raison des changements de montants assurés) du volume global, y compris tous les débits/crédits courus
- Nombre total d'employés en cessation et leur montant assuré total, y compris tous les crédits courus pertinents
- Nombre total d'employés et leurs garanties pour la période *actuelle*
- Taxe provinciale totale que RBC Assurances doit remettre pour les employés qui résident en Ontario (8 %) et au Québec (9 %). La taxe doit être calculée séparément pour chaque province.

NOTA : Les renseignements spécifiques de chaque employé doivent être inclus pour tous les ajouts, toutes les augmentations/diminutions et toutes les cessations. Veuillez voir les sections du présent guide portant sur l'*Adhésion des nouveaux employés* et les *Changements concernant les employés*.

2. Retenues à la source

Si l'employé doit participer au paiement des coûts de l'assurance, les retenues à la source doivent commencer le premier jour du mois suivant la date d'effet de l'assurance. Vous êtes tenu de maintenir des dossiers qui indiquent les détails des garanties de l'employé et la répartition des coûts aux fins de la paie et d'imposition.

3. Date d'échéance des primes pour les changements concernant les employés

Les primes relatives aux changements concernant les employés ne sont pas calculées au prorata.

Lorsque l'assurance pour un employé est ajoutée ou modifiée à une date autre qu'à la date d'échéance des primes, les primes sont applicables à compter de la date d'échéance des primes mensuelles suivante. (Par exemple, l'assurance d'un nouvel employé entre en vigueur le 14 janvier; les primes sont exigées à compter du 1^{er} février.)

Inversement, l'assurance est résiliée à la date de cessation d'emploi de l'employé, mais les primes sont payables jusqu'à la date d'échéance des primes mensuelles suivante. (Par exemple, l'assurance d'un employé prend fin le 14 janvier; les primes sont payables jusqu'au 1^{er} février.)

F. Tiers administrateur (TA) (ÉSG seulement)

Les primes des polices souscrites par l'intermédiaire de votre régime Établissement standard garanti (ÉSG) peuvent être payées par l'employeur, par un membre ou par une combinaison des deux. Le titulaire de police peut ne pas être le même que le payeur de la prime. Le titulaire de police est désigné au moment de l'établissement. Lorsque le titulaire de police est un membre, mais que le payeur de prime est l'employeur ou un tiers, il est nécessaire que le membre reconnaisse ce fait par écrit en remplissant le **FORMULAIRE D'ADHÉSION POUR PROTECTION MULTIPLE**. Ceci permet à l'employeur ou au tiers administrateur d'exercer sur la police certains droits associés au paiement des primes et il permet à RBC Assurances :

- de recevoir et d'accepter les paiements de prime de l'employeur ou du tiers administrateur (TA)
- de verser tout remboursement de prime à l'employeur ou au TA
- d'envoyer tout avis de prime ou de déchéance à l'employeur ou au TA

Le titulaire de police maintient ses droits de propriété et il est en droit de recevoir toutes les prestations exigibles. Veuillez communiquer avec votre représentant des comptes-clients pour de plus amples renseignements concernant votre situation.

G. Proposition de remise en vigueur (ÉSG seulement)

1. Quand une remise en vigueur est-elle nécessaire?

La remise en vigueur est le processus par lequel on rétablit une police au même taux de prime, après qu'elle est tombée en déchéance en raison du non-paiement des primes. Le contrat stipule que l'assurance tombe en déchéance si les primes restent impayées durant 31 jours. Lorsque 57 jours se sont écoulés au-delà de la date d'échéance de la prime, une demande de remise en vigueur officielle est nécessaire. Il est possible de demander la remise en vigueur dans les six mois suivant la date de déchéance de la police. Après cette période, nous ne pourrions pas remettre en vigueur une police et nous exigerons une nouvelle proposition. Cette proposition sera assujettie à toutes les exigences habituelles de la tarification et les taux de primes pour cette police seront basés sur l'âge actuel du membre.

2. Procédures de remise en vigueur

Vos polices d'assurance RBC Assurances permettent la remise en vigueur sans preuve additionnelle d'assurabilité si les primes exigées sont payées dans les 57 jours suivant la date d'échéance. Après 57 jours, une demande de remise en vigueur sera nécessaire et sera assujettie à l'approbation du service de la tarification avant que la police puisse être remise en vigueur. Toutes les primes en souffrance doivent être réglées en même temps que la soumission de la demande de remise en vigueur pour que cette demande soit mise à l'étude. Veuillez communiquer avec votre conseiller en assurance ou le bureau de vente RBC Assurances de votre localité pour obtenir de l'aide au sujet de la demande de remise en vigueur.

Il peut être impossible de remettre une police en vigueur en raison de changements dans l'état de santé ou d'autres facteurs d'assurabilité survenus depuis que la police a été établie à l'origine. Notre bureau de vente de votre localité contactera le membre visé après qu'une décision aura été prise au sujet de la remise en vigueur de la police.

H. COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Veillez adresser toute demande de renseignements sur les demandes de règlement au Compagnie d'assurance vie RBC Service des règlements, Assurances de personnes en composant sans frais le 1 877 519-9501.

Votre régime prévoit certaines, sinon toutes, les garanties suivantes. Veuillez suivre les directives ci-dessous pour les garanties que comprend *votre* régime.

Pour accélérer le traitement de votre demande de règlement, veuillez procéder comme suit :

- Indiquez les numéro de police, numéro d'assurance sociale et numéro d'attestation/ d'identification sur tous les formulaires de demande de règlement.
- **Répondez à toutes les questions au complet.**
- Assurez-vous que toutes les déclarations requises à l'appui de la demande de règlement accompagnent le formulaire de demande de règlement.
- Envoyez le formulaire dûment rempli et toutes les autres données pertinentes au Compagnie d'assurance vie RBC Service des règlements, Assurances de personnes.

TYPE DE DEMANDE DE RÈGLEMENT	PROTOCOLE POUR LA PRÉSENTATION DES DEMANDES
-------------------------------------	--

• INVALIDITÉ DE COURTE DURÉE
Employé

- *Formulaire de demande de règlement d'invalidité de courte durée (Déclarations du demandeur, de l'employeur et du médecin traitant à remplir)
- *Déclaration de l'employeur sur le revenu de l'employé
- *Formulaire de demande de règlement à envoyer dans les 15 jours suivant le début de l'invalidité

• INVALIDITÉ DE LONGUE DURÉE
Employé

- *Formulaire de demande de règlement d'invalidité de longue durée (Déclarations du demandeur, de l'employeur et du médecin traitant à remplir)
- *Déclaration de l'employeur sur le revenu de l'employé
- *Formulaire à remplir et à envoyer dès que possible après le début de l'invalidité, mais en aucun cas moins de 30 jours avant la fin du délai de carence

- ASSURANCE VIE

Employé/personne à charge

*Preuve de décès - Déclaration du demandeur

*Preuve de décès - Déclaration du médecin

*Déclaration de l'employeur

- EXONÉRATION DES PRIMES D'ASSURANCE VIE

Formulaire de demande d'exonération des primes s'il s'agit d'une demande indépendante; sinon, cette décision sera prise avec la demande de règlement d'invalidité de longue durée et aucun formulaire distinct n'est requis.

- DÉCÈS ET MUTILATION ACCIDENTELS

Employé

*Preuve de décès accidentel - Déclaration du demandeur

*Preuve de décès accidentel - Déclaration du médecin

*Déclaration de l'employeur

NOTA : Nous exigerons l'acte de décès provincial enregistré original (ou une copie certifiée) dans les cas suivants :

- La déclaration du médecin ne peut être remplie.
- La somme assurée payable dépasse 50 000 \$.

Si le bénéficiaire est la succession, la déclaration du demandeur doit être remplie par l'exécuteur testamentaire ou l'administrateur de la succession.

I. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1. Assistance-annuaire

Aux fins de commodité, vous trouverez ci-dessous un répertoire téléphonique qui vous aidera à adresser toute question que vous pourriez avoir à la personne appropriée.

a) Service à la clientèle RBC Assurances – Renseignements sur les ventes

Votre représentant d'assurance peut répondre à vos questions d'ordre général sur les ventes et les nouvelles adhésions. Sinon, veuillez communiquer avec le bureau de vente RBC Assurances de votre localité indiqué ci-dessous.

Bureau de vente local	Adresse	Sans frais	N° local	Télécopieur
Calgary	10655 rue Southport sud-ouest bureau 600 Calgary, AB T2P 3N3	1 800 661-6614	(403) 264-8686	(403) 263-5591
Montréal	710 - 1100 boul. René-Lévesque Montréal, QC H3B 4N4	1 800 567-1648	(514) 954-1205	(514) 954-1206
Toronto	483, rue Bay Tour nord., bureau 1000 Toronto, ON M5G 2E7	1 800 387-1555	(416) 594-3700	(416) 861-0897
Vancouver	2985 Virtual Way Ste 300 Vancouver, C.-B. V5M 4X7	1 800 661-4547	(604) 689-1738	(604) 683-3320

b) Services des comptes-clients intégrés RBC Assurances - Renseignements sur la facturation

Compagnie d'assurance vie RBC C.P. 1218, succursale B Mississauga, ON L4Y 3W5	1 866 877-5870	s/o	1 866 877-5894
---	----------------	-----	----------------

c) Compagnie d'assurance vie RBC Service des règlements, Assurances de personnes - Renseignements sur les demandes de règlement

4435, succursale A Toronto, ON M5W 5Y8	1 877 519-9501	(416) 643-4700	1 800 714-8861
--	----------------	----------------	----------------

2. Commande de fournitures supplémentaires

Dans votre pochette d'administration, vous trouverez une provision de formulaires dont vous aurez besoin pour administrer votre régime. Lorsque cette provision commence à s'épuiser, vous pouvez télécharger un formulaire de notre site web (www.unumprovident.com/canada) ou demander des formulaires supplémentaires au représentant du Service à la clientèle RBC Assurances du bureau de vente RBC Assurances de votre localité ou remplir le formulaire de DEMANDE DE FOURNITURES D'ASSURANCE COLLECTIVE et l'envoyer au bureau de vente RBC Assurances de votre localité. Veuillez indiquer le numéro de votre police. Pour éviter de manquer complètement de formulaires, surtout de livrets des avantages sociaux de l'employé, veuillez vous assurer d'aviser votre représentant du Service à la clientèle RBC Assurances assez à l'avance.

3. Avis de changement d'adresse du titulaire de police

Pour assurer que les relevés de facturation et toute autre correspondance soient reçus à votre bureau sans délai, veuillez aviser le Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances de tout changement d'adresse commerciale immédiatement. Veuillez indiquer le numéro de votre ou vos polices.

4. Avis de changement d'administrateur du régime

Si l'administrateur de votre régime collectif change, veuillez aviser immédiatement le Service des comptes-clients intégrés RBC Assurances par écrit en indiquant la personne-ressource avec laquelle vous désirez que nous correspondions. Veuillez indiquer le numéro de votre ou vos polices.

5. Demande de modification de votre police collective

Toute révision visant à modifier les garanties, à ajouter des sociétés affiliées ou des filiales à titre d'employeur, à changer l'assiette de cotisation ou à apporter d'autres modifications au régime doit être demandée par écrit. Communiquez avec votre courtier ou le représentant du Service à la clientèle RBC Assurances du bureau de vente de votre localité, qui sont en mesure de vous aider à faire de telles modifications.

6. Vérification de l'assurance collective

Nous demanderons périodiquement une vérification des données sur les employés. Afin d'assurer l'administration adéquate et le paiement précis des sinistres, il est essentiel que nos dossiers contiennent des renseignements à jour sur les employés. Lorsqu'une vérification de l'assurance collective est demandée, veuillez nous faire parvenir les renseignements demandés au cours du mois suivant.

7. Marche à suivre en cas de grève des postes

En cas de grève des postes, nous ferons de notre mieux pour vous offrir un service ininterrompu. Vos RELEVÉS DE PRIME mensuels, la correspondance relative aux demandes de règlement et toute autre correspondance seront expédiés par service de messageries au bureau de vente RBC Assurances de votre localité. Votre représentant du Service à la clientèle prendra ensuite les dispositions nécessaires pour que le courrier vous soit livré directement.

8. Communications par courrier électronique

Chez RBC Assurances, nous sommes heureux d'offrir un service de transmission par courrier électronique afin de permettre une communication pratique des renseignements concernant votre police. En utilisant ce service, le client comprend et convient que ces communications par courrier électronique peuvent contenir des données personnelles et confidentielles et que la transmission de telles données par courrier électronique n'assure ou ne garantit pas la sécurité ou l'intégrité des renseignements. De plus, le client assume tous les risques associés à l'utilisation du courrier électronique et reconnaît que RBC Assurances n'acceptera aucune responsabilité à l'égard de pertes, de réclamations ou de dommages quelconques pouvant résulter de la décision du client de transmettre des données à RBC Assurances par courrier électronique.

COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Collecte des renseignements personnels

Nous (la Compagnie d'assurance vie RBC) pouvons, à l'occasion, recueillir des renseignements au sujet de l'employeur et des employés (collectivement, « les clients »), tels que :

- des renseignements permettant d'établir l'identité (par exemple, nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, etc.) et les antécédents personnels ;
- des renseignements découlant de la relation avec nous ;
- des renseignements communiqués au cours du processus de proposition et de règlement pour n'importe lequel des produits ou services d'assurance ; et
- des renseignements nécessaires à la fourniture de produits ou à la prestation de services d'assurance.

Nous pouvons recueillir ces renseignements auprès de l'employeur ou de l'employé, directement ou par l'intermédiaire de nos représentants. Nous pouvons recueillir et vérifier ces renseignements tout au long de notre relation. Nous pouvons les recueillir de diverses sources, notamment des hôpitaux, des médecins et autres professionnels de la santé, du MIB, Inc., du gouvernement (incluant les régimes d'assurance maladie gouvernementaux) et d'autres organismes gouvernementaux, d'autres compagnies d'assurance, d'institutions financières et des rapports sur le dossier du conducteur. Les renseignements sur la santé ne seront pas partagés avec l'employeur sans le consentement de l'employé.

Utilisation des renseignements personnels

Ces renseignements peuvent être utilisés à l'occasion aux fins suivantes :

- vérifier l'identité et examiner les antécédents personnels de l'employeur et de l'employé ;
- établir et renouveler les produits et services d'assurance qui peuvent être demandés ;
- évaluer le risque d'assurance et traiter les demandes de règlement ;
- mieux comprendre la situation de nos clients sur le plan de l'assurance ;
- déterminer l'admissibilité aux produits et services de RBC Assurances® ;
- nous aider à mieux comprendre les besoins actuels et futurs de nos clients ;
- communiquer à nos clients tout avantage, toute caractéristique et toute information au sujet des produits et services d'assurance de RBC Assurances qui sont détenus chez nous ;
- nous aider à mieux gérer nos affaires et notre relation avec nos clients ; et
- comme la loi l'exige ou le permet.

À ces fins, nous pouvons rendre ces renseignements accessibles à nos employés, mandataires, prestataires de services, ou tierces parties qui sont tenus d'en assurer la confidentialité.

Si notre prestataire de services se trouve à l'extérieur du Canada, il est lié par les lois du territoire où il est situé, et les renseignements peuvent être divulgués conformément à ces lois. Les tierces parties peuvent être d'autres compagnies d'assurance, le MIB, Inc. et des institutions financières.

Nous pouvons aussi utiliser ces renseignements et les communiquer aux sociétés de RBC® (i) pour gérer nos risques et nos activités et ceux d'autres sociétés de RBC, (ii) pour nous conformer aux demandes d'information valables vous concernant en provenance des autorités de contrôle, des organismes de l'État, des organismes publics ou d'autres entités habilitées à soumettre de telles demandes, et (iii) pour faire connaître à d'autres sociétés de RBC les choix de nos clients au titre de la section « Autres utilisations des renseignements personnels » dans le seul but de les faire respecter.

Si nous connaissons le numéro d'assurance sociale d'un client, nous pouvons l'utiliser à des fins d'information fiscale et le communiquer aux organismes gouvernementaux compétents.

Le paragraphe ci-dessous ne s'applique pas si la proposition est présentée par un représentant indépendant ou un représentant affilié à une autre compagnie que RBC Assurances.

Autres utilisations des renseignements personnels

- Nous pouvons utiliser ces renseignements pour faire la promotion de nos produits et services, ainsi que ceux de tiers choisis et susceptibles d'intéresser nos clients. Nous pouvons communiquer avec notre client par divers modes de communication, notamment le téléphone, l'ordinateur ou la poste, en utilisant les coordonnées qu'il nous a transmises
- Nous pouvons également, lorsque la loi le permet, divulguer ces renseignements à d'autres sociétés de RBC, afin de recommander notre client à ces dernières ou de promouvoir les produits et services qui sont susceptibles de les intéresser. Nous et les sociétés de RBC pouvons communiquer avec notre client par divers modes de communication, notamment le téléphone, l'ordinateur ou la poste, en utilisant les coordonnées qu'il nous a transmises. Le client convient que, si un tel échange de renseignements survient, ces sociétés peuvent nous informer des produits ou services fournis.
- Si le client fait aussi affaire avec d'autres sociétés de RBC, nous pouvons, si la loi le permet, combiner ces renseignements à des renseignements que ces sociétés détiennent à son sujet, afin de nous permettre, à nous ou à n'importe laquelle d'entre elles, de gérer la relation du client avec les sociétés de RBC et avec nous.

Il est entendu que nous et chaque société de RBC sommes des entités distinctes mais affiliées. On entend par sociétés de RBC nos sociétés affiliées dont l'activité consiste à offrir un ou plusieurs des services suivants : dépôts, prêts et autres services financiers personnels, services de cartes de crédit, de débit ou de paiement, services de fiducie et de garde des valeurs, services liés aux valeurs mobilières, services de courtage et services d'assurance.

Le client peut nous demander de ne pas échanger ni utiliser ces renseignements personnels aux fins décrites au paragraphe « Autres utilisations des renseignements personnels » en communiquant avec nous de la manière indiquée ci-dessous. Dans un tel cas, le client ne se verra pas refuser des produits ou services d'assurance pour cette seule raison. Cependant, nous n'utiliserons jamais les renseignements médicaux à ces fins. Nous respecterons les choix de nos clients et, comme il est mentionné ci-dessus, nous pourrions communiquer leurs choix aux sociétés de RBC dans le seul but d'en assurer le respect.

Droits d'accès aux renseignements personnels

Nos clients peuvent, en tout temps, accéder aux renseignements personnels que nous détenons à leur sujet, en vérifier l'exactitude et les faire rectifier au besoin. Ce droit d'accès peut toutefois être restreint comme la loi le permet ou l'exige. Pour accéder à ces renseignements, pour nous poser des questions sur notre politique de protection des renseignements personnels ou pour nous demander de ne pas utiliser ces renseignements aux fins décrites au paragraphe « Autres utilisations de vos renseignements personnels », l'employé peut, communiquer avec nous en tout temps, à l'adresse suivante :

Compagnie d'assurance vie RBC
Case postale 515, succursale A
Mississauga (Ontario)
L5A 4M3
Téléphone : 1 800 663-0417
Télécopieur : 905 813-4816

Nos politiques en matière de confidentialité

Nos clients peuvent obtenir de plus amples renseignements sur notre politique de protection des renseignements personnels en demandant un exemplaire de la publication « L'essentiel sur la protection de la vie privée des clients® », en téléphonant au numéro sans frais indiqué ci-dessus ou en consultant notre site Web, à l'adresse www.rbc.com/privee.

® Marques déposées de la Banque Royale du Canada. Utilisées sous licence.