

17 juillet 2020

NOUVELLES MESURES DE REMBOURSEMENT POUR L'ASSURANCE VOYAGE

Devant les difficultés évidentes qu'éprouve l'OPC dans la gestion des nombreuses réclamations envoyées au FICAV, La Capitale a adopté des mesures exceptionnelles de remboursement liées aux voyages dans le contexte de l'actuelle pandémie.

L'APRFAE a donc été informée par lettre officielle de ces mesures applicables aux adhérentes et adhérents du **contrat 109995 et du contrat 3992**. Il est à noter que la SSQ a adopté également la même approche. Pour toutes les autres compagnies, il faut contacter votre compagnie afin de vous informer sur la procédure à suivre, s'il en est une.

I) POUR LES NOUVELLES PERSONNES RETRAITÉES

Si vous avez contracté un forfait voyage avec une agence de voyages avant le 10 mars (croisière) ou le 13 mars 2020, et que vous étiez toujours couvert par le contrat d'assurance de la FAE, vous devez faire votre réclamation selon le **contrat 9995**.

II) COMMUNIQUÉ INTÉGRAL DE LA CAPITALE



Nous vous partageons ici des nouveautés concernant les mesures de remboursement des voyages par La Capitale dans le contexte de pandémie.

Remboursement de voyages annulés en raison de la COVID-19

Sur une base exceptionnelle, La Capitale accepte de rembourser toutes les personnes assurées qui ont acheté un voyage avant le 13 mars 2020 ou une croisière avant le 10 mars. Le voyage doit avoir été annulé en raison de la COVID-19; il doit aussi provenir d'une agence de voyages du Québec.

Ainsi, les personnes assurées ne seront plus dirigées vers le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages. La Capitale se chargera de récupérer les sommes directement auprès de cet organisme. Il est à noter cependant que les crédits-voyages octroyés à des fins d'indemnisation sont toujours considérés comme un remboursement.

*Pour bénéficier de cette nouvelle mesure, les personnes assurées **ayant déjà présenté une réclamation** doivent utiliser le formulaire [COVID - FICAV](#)*

Subrogation présent sur le site de CanAssistance. Le traitement de leur réclamation prendra environ 3 mois. Cette information figure aussi dans notre foire aux questions.

Remboursement des frais médicaux d'urgence lors de voyages d'affaires essentiels et pour les étudiants à temps plein

Pour participer aux efforts collectifs de relance, La Capitale couvrira tous les frais médicaux d'urgence, incluant ceux liés à la COVID-19, pour les étudiants à temps plein devant obligatoirement voyager pour leurs études.

Cette mesure d'exception s'appliquera aux voyages d'affaires essentiels – sauf dans un pays avec un avis d'éviter tout voyage. Dans le même ordre d'idées, elle n'inclura pas un voyage aux activités pouvant être réalisées à distance (ex. : formation, rencontres...).

Pour se prévaloir de cette mesure, les personnes assurées devront avoir un état de santé bon et stable avant le départ. Des preuves d'études à temps complet ou de voyage d'affaires essentiel devront être présentées.

Autres remboursements – voyages achetés d'une agence canadienne exigeant plusieurs dépôts Les personnes assurées ayant acheté un voyage avant le 13 mars 2020 et devant effectuer un dépôt d'ici 30 jours peuvent désormais annuler leur voyage pour tout pays faisant l'objet d'un avis.

Tous les dépôts réalisés avant le 13 mars seront remboursés selon les termes du contrat d'assurance.

LA PROCÉDURE À SUIVRE

1) Pour les personnes qui n'ont pas encore présenté leur demande à Canassistance

- Vous devez remplir le formulaire que vous trouverez sur le site de Canassistance en cliquant sur ce lien : https://canassistance.com/wpcontent/uploads/COVID_Formulaire_annulation06-20.pdf.

Si le lien n'ouvre pas, copier-coller dans votre barre d'adresse.

- Vous pouvez le remplir en ligne, mais il refuse la signature. Vous devez donc l'imprimer une fois rempli, le signer et le retourner par courriel ou courrier, selon votre choix.
- Vous devrez donner votre numéro de dossier du FICAV, envoyé par son gestionnaire PricewaterhouseCoopers inc., assurez donc de l'avoir en main. Vous devriez l'avoir reçu par courriel quelques semaines après avoir transmis votre réclamation au FICAV.

- Vous devrez également produire et transmettre toutes les pièces justificatives (facture, preuve de paiement, etc.). Celles-ci sont détaillées en début de formulaire.
- Le formulaire contient une section « Engagement, Autorisation et Subrogation ». En signant cette section, vous autorisez La Capitale à réclamer au FICAV en votre nom et, par le fait même, à rembourser à l'assureur, de toutes les sommes que le FICAV verserait suite à votre réclamation. Lisez bien cette section attentivement.
- Vous pourrez également remplir la section « demande de paiement par dépôt direct » qui sera plus rapide et plus fiable.

2) Pour les personnes **qui ont déjà présenté leur demande de réclamation** à Canassistance (et au FICAV) :

- Vous devez remplir le formulaire de « TRANSFERT ET SUBROGATION » que vous trouverez sur le site de Canassistance en cliquant le lien suivant :

https://canassistance.com/wp-content/uploads/Subrogation_FR.pdf

Si le lien n'ouvre pas, copier-coller dans votre barre d'adresse.

- Ce formulaire correspond à celui de la section précédente « Engagement, Autorisation et Subrogation » et vise le même objectif.
- Comme vous avez déjà un numéro de dossier chez Canassistance, il n'est pas nécessaire de refaire une demande complète de réclamation. Ce formulaire suffira.
- Par contre, nous vous recommandons d'inscrire le numéro de dossier de Canassistance ainsi que celui du FICAV. Ce sera utile pour faciliter le traitement de votre dossier et évitera des délais inutiles, le cas échéant.

Nous vous invitons à consulter régulièrement la FAQ sur le COVID-19 de La Capitale qui est régulièrement mise à jour. Une mise à jour serait faite sous peu afin de clarifier des éléments sur les voyages interprovinciaux.

Voici le lien vers la Foire aux questions de La Capitale :

<https://www.lacapitale.com/fr/covid#>

Comme cette mesure est exceptionnelle et que la décision de La Capitale s'est prise en début juillet, les délais pour acheminer vos demandes auprès de Canassistance seront appliqués avec souplesse. Ne tardez pas tout de même!

Si vous avez besoin d'aide, voici quelques références :

Canassistance : <https://canassistance.com/nous-joindre/>; 1 800 363-9050.

La Capitale : 1 800 463-4856 ou 418 644-4200.

En dernier recours, puisque nous sommes fermés jusqu'au 24 août :

APRFAE : assurances@aprfae.ca, objet : a/s Nicole Frascadore