

## **PROTECTION PRÊT SCOTIA**

**Sommaire de produit et fiche de renseignements**

L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits. Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

## PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : La Banque de Nouvelle-Écosse ( Banque Scotia)

Nom de l'assureur : La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie ( Canada-Vie )

Nom du produit d'assurance : Protection Prêt Scotia



### LIBERTÉ DE CHOISIR

**Vous n'êtes jamais obligé** d'acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d'une personne que l'on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, **vous n'êtes pas obligé** d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. **C'est à vous de choisir** votre produit d'assurance et votre assureur.

et votre assureur.



### COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.



### RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur. Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.



### DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d'annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir à **diminuer la durée du financement**. **Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L'**Autorité des marchés financiers** peut vous fournir de l'information **neutre et objective**.  
Visitez le [www.lautorite.gc.ca](http://www.lautorite.gc.ca) ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

<b>Bienvenue !</b> .....	6
Ce qu'il faut savoir au sujet de cette assurance .....	6
Votre assurance .....	7
Entrée en vigueur de la protection .....	8
Fin de la protection .....	8
<b>Annuler votre police</b> .....	9
<b>Assurance vie</b> .....	10
En quoi consiste l'indemnité? .....	10
Quelles sont les exclusions et limitations? .....	10
<b>Assurance maladie terminale</b> .....	11
En quoi consiste l'indemnité? .....	11
Quelles sont les exclusions et limitations? .....	11
<b>Assurance maladies graves</b> .....	13
En quoi consiste l'indemnité? .....	13
Quelles sont les exclusions et limitations? .....	13
<b>Assurance invalidité</b> .....	15
En quoi consiste l'indemnité? .....	15
Quelles sont les exclusions et limitations? .....	15
<b>Assurance perte d'emploi</b> .....	17
En quoi consiste l'indemnité? .....	17
Quelles sont les exclusions et limitations? .....	17
<b>Comment votre prime est-elle calculée?</b> .....	18
Protection complète .....	18
Protection de base .....	19
Réduction de prime .....	19
<b>Faire une demande de règlement et contester une décision</b> .....	19
Faire une demande de règlement .....	19
Contester une décision .....	20
<b>Un problème ou une plainte? Nous voulons vous entendre.</b> .....	20
<b>Protection des renseignements personnels et avis de confidentialité – La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie</b> .....	20
<b>Protection des renseignements personnels – la Banque Scotia</b> .....	21
<b>Remarques</b> .....	24
<b>Avis de Résolution d'un Contrat D'assurance</b> .....	27

# Bienvenue !

Des renseignements sur la façon dont la Banque Scotia et l'assureur protègent et gèrent vos renseignements personnels sont présentés ci-après dans les paragraphes intitulés « Protection des renseignements personnels et avis de confidentialité – La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie » et « Protection des renseignements personnels – la Banque Scotia », respectivement.

## Ce qu'il faut savoir au sujet de cette assurance

L'assurance créances sur les prêts de la Banque Scotia est facultative et vous offre les protections suivantes sur votre prêt...

la **protection complète**, qui comprend ce qui suit :

- › Assurance vie
- › Assurance maladie terminale
- › Assurance maladies graves
- › Assurance invalidité
- › Assurance perte d'emploi

ou

la **protection de base**, soit une assurance vie seulement.

*Les diverses protections sont toutes assujetties aux conditions de la police-cadre collective conclue entre la Banque Scotia et l'assureur, la Canada-Vie. Vous pouvez en obtenir une copie auprès de la Canada-Vie.*

**Vous y êtes admissible si, à la date de la proposition, vous êtes un résident canadien, avez entre 18 et 69 ans et êtes emprunteur, coemprunteur ou garant pour un prêt de la Banque Scotia, et :**

- › pour la protection complète, vous devez aussi :
  - › **travailler activement au moins 20 heures par semaine et être capable d'effectuer les tâches habituelles de votre profession;**
  - › si vous êtes un travailleur saisonnier, avoir des preuves de vos antécédents de travail et être capable de remplir les tâches habituelles de votre emploi;
  - › ne recevoir aucune prestation d'invalidité, quelle qu'en soit la source
- › pour l'assurance perte d'emploi, vous devez aussi :
  - › être un employé permanent et ne pas occuper un poste saisonnier.

Un maximum de **deux personnes** peuvent être assurées relativement à un même prêt. Pour en savoir plus, reportez-vous à **l'exemple de certificat d'assurance**.

## Votre assurance

### Nom et adresse de l'assureur

La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie (« Canada-Vie »)  
330, avenue University  
Toronto (Ontario) M5G 1R8

### Nom et adresse du distributeur

La Banque de Nouvelle-Écosse  
100, rue Yonge, 8<sup>e</sup> étage,  
Toronto (Ontario) M5C 2W1

**Ligne d'assistance – Assurance créances Scotia :** 1 855 753 4272

### Exemple de certificat d'assurance sur notre site Web :

Canadavie.com  
Assurance > Assurance créances > Guides et sommaires

### Des questions?

**Téléphone :** 1 800 387 2671

**Courriel sécurisé :** info\_creances@canadavie.com

**Numéro de client de la Canada-Vie dans le registre de l'AMF :**

3001870574

**Site Web de l'AMF :** [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

## Entrée en vigueur de la protection

Un montant d'assurance d'un maximum de 300 000 \$ est approuvé automatiquement pour vous à la date où la Banque Scotia reçoit votre proposition signée, votre dossier d'adhésion télémarketing ou votre proposition en ligne.

La date d'entrée en vigueur de la protection sera confirmée à la réception de votre certificat d'assurance et de la confirmation de votre assurance dans les 30 jours suivant la proposition.

## Fin de la protection

Votre protection prend fin automatiquement à la première des dates suivantes :

- › la date de votre décès;
- › la date où vous atteignez 75 ans;
- › la date où la Banque Scotia reçoit votre demande de résiliation de l'assurance;
- › la date où votre compte de prêt est refinancé avec fonds additionnels;
- › la date où votre compte de prêt est fermé;
- › la date où vos primes sont en souffrance depuis plus de 90 jours consécutifs;
- › la date où la police collective prend fin.



### Communiquer la bonne information

Si votre protection est en vigueur depuis moins de deux ans, toute omission ou fausse déclaration dans votre proposition, une attestation médicale liée à votre proposition ou une demande de règlement peut **invalidier la protection sans qu'une indemnité soit versée.**



### Annuler votre police

Si vous changez d'idée dans les **30 jours** suivant la date d'approbation de votre proposition ou la date à laquelle les fonds vous ont été avancés, selon la dernière de ces deux éventualités, vous aurez droit au remboursement intégral de toute prime payée, comme si la protection n'avait jamais débuté.

Vous êtes libre de résilier votre protection à tout moment en écrivant au Centre de traitement – Assurance Canada, C. P. 1045, Stratford (Ontario) N5A 6W4 ou en appelant au 1 855 753 4272.

Votre demande doit être signée par tous les emprunteurs et garants.

Votre prime définitive sera rajustée en fonction des coûts d'assurance jusqu'à la date de réception de votre demande, inclusivement.

Vous disposez également d'un délai de grâce de **90 jours** pour payer vos primes, faute de quoi votre protection sera résiliée.

## Nota

Votre protection complète sera transformée en protection de base automatiquement à la première des dates suivantes :

- › la date où vous atteignez 70 ans;
- › la date où vous aurez reçu 12 mois de prestations pour invalidité, perte d'emploi et maladie grave, soit la durée maximale totale.

Pour en savoir plus, reportez-vous à **l'exemple de certificat d'assurance.**

## Assurance vie

Vous êtes couvert si vous décédez avant 75 ans et remplissez toutes les conditions du certificat d'assurance. Pour en savoir plus sur les conditions, reportez-vous à la section sur l'assurance vie de [l'exemple de certificat d'assurance](#).

### En quoi consiste l'indemnité?

À votre décès, la Canada-Vie paiera à la Banque Scotia le solde impayé de votre prêt assuré de la Banque Scotia à la date du décès, jusqu'à concurrence de 300 000 \$.

### Quelles sont les exclusions et limitations?

Aucune indemnité ne sera versée si le décès résulte de ce qui suit :

- › automutilation volontaire, suicide ou tentative de suicide dans les deux ans suivant la date d'entrée en vigueur de la protection;
- › guerre déclarée ou non, sauf si vous êtes membre des Forces canadiennes ou de la Réserve;
- › participation directe ou indirecte ou tentative de participation à un acte criminel;
- › consommation de drogues, de substances toxiques ou intoxicantes ou de stupéfiants, sauf s'ils ont été pris conformément aux directives de votre médecin;
- › conduite d'un véhicule motorisé ou d'une embarcation avec les facultés affaiblies par la drogue ou l'alcool.

Aucune indemnité ne sera versée non plus si :

- › vous décédez dans les 12 mois suivant la date d'entrée en vigueur de la protection, et votre décès découle d'une affection préexistante.

Une affection préexistante est un symptôme, une maladie, une affection ou une blessure, diagnostiqué ou non, pour lequel vous avez :

- › consulté un médecin;
- › subi des examens médicaux;
- › reçu des avis médicaux, des soins, des services ou des traitements, incluant la prise de médicaments ou l'administration d'injections, d'un médecin ou d'un autre professionnel de la santé, au cours des 12 mois précédant la date de prise d'effet de la protection.

Pour en savoir plus sur les affections préexistantes et voir toute l'information, reportez-vous à [l'exemple de certificat d'assurance](#).

## Assurance maladie terminale

Vous êtes couvert si vous avez souscrit la protection complète, recevez un diagnostic de maladie terminale, avez moins de 70 ans et remplissez toutes les conditions du certificat d'assurance. Pour en savoir plus sur les conditions, reportez-vous à la section sur l'assurance maladie terminale de [l'exemple de certificat d'assurance](#).

### En quoi consiste l'indemnité?

La Canada-Vie paiera à la Banque Scotia le solde impayé de votre prêt assuré à la date du diagnostic, jusqu'à concurrence de 300 000 \$.

Nota : Une seule prestation d'assurance maladie terminale peut être versée par personne assurée.

Pour en savoir plus sur le calcul de l'indemnité, reportez-vous à [l'exemple de certificat d'assurance](#).

### Quelles sont les exclusions et limitations?

Aucune indemnité ne sera versée si la maladie terminale résulte, directement ou indirectement, de ce qui suit :

- › automutilation volontaire, suicide ou tentative de suicide dans les deux ans suivant la date d'entrée en vigueur de la protection;
- › guerre déclarée ou non, sauf si vous êtes membre des Forces canadiennes ou de la Réserve;
- › participation directe ou indirecte ou tentative de participation à un acte criminel;
- › consommation de drogues, de substances toxiques ou intoxicantes ou de stupéfiants, sauf s'ils ont été pris conformément aux directives de votre médecin;
- › conduite d'un véhicule motorisé ou d'une embarcation avec les facultés affaiblies par la drogue ou l'alcool;
- › consommation abusive de médicaments ou d'alcool.

Aucune prestation d'assurance maladie terminale ne sera versée si vous décédez dans les 30 jours suivant le diagnostic.

De plus, aucune indemnité ne sera versée si :

- › vous avez entrepris des consultations, l'évaluation ou des examens médicaux, ou
- › éprouviez des symptômes

liés au diagnostic d'une maladie terminale avant la date de souscription de la protection.

D'autres limitations et exclusions peuvent s'appliquer. Pour voir toute l'information, reportez-vous à [l'exemple de certificat d'assurance](#).

## Assurance maladies graves

Vous êtes couvert si vous avez souscrit la protection complète, recevez un diagnostic de cancer potentiellement mortel, d'infarctus ou d'accident vasculaire cérébral, avez moins de 70 ans et remplissez toutes les conditions du certificat d'assurance. Pour en savoir plus sur les conditions, reportez-vous à la section sur l'assurance maladies graves de [l'exemple de certificat d'assurance](#).

### En quoi consiste l'indemnité?

La Canada-Vie paiera à la Banque Scotia le montant du versement de votre prêt assuré, jusqu'à concurrence de 3 500 \$ par mois, plus votre prime d'assurance, pour une durée maximale à vie de 12 mois par personne assurée.

**Délai de carence de 60 jours :** Si vous recevez un diagnostic de maladie grave, il vous faudra attendre 60 jours après la date de votre diagnostic pour que les prestations débutent. Autrement dit, tout paiement exigible durant cette période est à votre charge.

Pour en savoir plus sur le calcul de l'indemnité, reportez-vous à [l'exemple de certificat d'assurance](#).

### Quelles sont les exclusions et limitations?

Aucune indemnité ne sera versée si la maladie résulte, directement ou indirectement, de ce qui suit :

- › automutilation volontaire, suicide ou tentative de suicide dans les deux ans suivant la date d'entrée en vigueur de la protection;
- › guerre déclarée ou non, sauf si vous êtes membre des Forces canadiennes ou de la Réserve;
- › participation directe ou indirecte ou tentative de participation à un acte criminel;
- › consommation de drogues, de substances toxiques ou intoxicantes ou de stupéfiants, sauf s'ils ont été pris conformément aux directives de votre médecin;
- › conduite d'un véhicule motorisé ou d'une embarcation avec les facultés affaiblies par la drogue ou l'alcool.

Aucune prestation d'assurance maladies graves ne sera versée si vous décédez dans les 30 jours suivant le diagnostic ou dans les 30 jours suivant une intervention chirurgicale liée à votre maladie.

## Assurance invalidité

De plus, aucune indemnité ne sera versée si dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la protection :

- › vous recevez un diagnostic de maladie grave; ou
- › vous entreprenez l'évaluation d'un problème de santé ou de symptômes qui aboutissent au diagnostic d'une maladie grave; ou
- › vous entreprenez des consultations ou des examens qui mènent au diagnostic d'une maladie grave.

D'autres limitations et exclusions peuvent s'appliquer. Pour voir toute l'information, reportez-vous à **l'exemple de certificat d'assurance**.

Vous êtes couvert si vous avez souscrit la protection complète, devenez invalide avant 70 ans, êtes incapable de travailler en raison de votre invalidité et remplissez toutes les conditions du certificat. Pour en savoir plus sur les conditions, reportez-vous à la section sur l'assurance invalidité de **l'exemple de certificat d'assurance**.

### En quoi consiste l'indemnité?

La Canada-Vie paiera à la Banque Scotia le montant du versement mensuel de votre prêt, jusqu'à concurrence de 3 500 \$, plus votre prime d'assurance, pour chaque mois d'invalidité après le délai de carence de 60 jours et pour une durée maximale à vie de 12 mois par invalidité, par personne.

**Délai de carence de 60 jours :** Si vous devenez invalide, il vous faudra attendre 60 jours après votre date d'invalidité pour que les prestations débutent. Autrement dit, tout paiement exigible durant cette période est à votre charge.

### Quelles sont les exclusions et limitations?

Aucune prestation d'invalidité ne sera versée si l'invalidité résulte de ce qui suit :

- › grossesse normale;
- › chirurgie esthétique facultative, chirurgie expérimentale ou traitement expérimental;
- › automutilation volontaire, suicide ou tentative de suicide dans les deux ans suivant la date d'entrée en vigueur de la protection;
- › guerre, déclarée ou non, sauf si vous êtes un membre en service actif des Forces canadiennes ou de la Réserve;
- › consommation de drogues, de substances toxiques ou intoxicantes ou de stupéfiants, sauf s'ils ont été pris conformément aux directives de votre médecin;
- › conduite d'un véhicule motorisé ou d'une embarcation avec les facultés affaiblies par la drogue ou l'alcool;
- › participation ou tentative de participation à un acte criminel;
- › consommation abusive de médicaments ou d'alcool;
- › vous recevez un diagnostic d'invalidité dans les 12 mois suivant la date d'entrée en vigueur de la protection ET l'invalidité découle d'une affection préexistante.



## Assurance perte d'emploi

Une affection préexistante est un symptôme, une maladie, une affection ou une blessure, diagnostiqué ou non, pour lequel vous avez :

- › consulté un médecin;
- › subi des examens médicaux;
- › reçu des avis médicaux, des soins, des services ou des traitements, incluant la prise de médicaments ou l'administration d'injections, d'un médecin ou d'un autre professionnel de la santé, au cours des 12 mois précédant la date de prise d'effet de la protection.

Aucune indemnité ne sera versée non plus si :

- › vous n'êtes pas suivi activement par un médecin;
- › vous travaillez ou exercez toute activité contre un salaire ou un profit;
- › vous omettez de présenter une preuve que l'invalidité persiste.

D'autres limitations et exclusions peuvent s'appliquer. Pour voir toute l'information, reportez-vous à [l'exemple de certificat d'assurance](#).

Vous êtes couvert si vous avez souscrit la protection complète et perdez votre emploi à temps plein (avant 70 ans) sans en être responsable pendant que vous êtes couvert et remplissez toutes les conditions du certificat. Pour en savoir plus sur les conditions, reportez-vous à la section sur l'assurance perte d'emploi de [l'exemple de certificat d'assurance](#).

### En quoi consiste l'indemnité?

La Canada-Vie paiera à la Banque Scotia le montant du versement mensuel de votre prêt, jusqu'à concurrence de 3 500 \$, plus votre prime d'assurance, pour chaque mois où vous êtes sans emploi après le délai de carence de 60 jours et pour une durée maximale de six mois par perte d'emploi.

Les prestations pour perte d'emploi sont versées pour une durée maximale à vie de 12 mois au total.

**Délai de carence de 60 jours :** Si vous perdez votre emploi sans en être responsable, il vous faudra attendre 60 jours après la date de la perte d'emploi pour que les prestations débutent. Autrement dit, tout paiement exigible durant cette période est à votre charge.

### Quelles sont les exclusions et limitations?

Aucune prestation pour perte d'emploi ne sera versée si :

- › vous avez perdu votre emploi dans les 90 jours suivant la date d'entrée en vigueur de la protection;
- › vous saviez que vous alliez perdre votre emploi au moment de la proposition;
- › vous omettez de présenter une preuve que vous êtes admissible à l'assurance-emploi;
- › votre emploi saisonnier ou contractuel prend fin;
- › vous prenez un congé parental ou de maternité;
- › votre perte d'emploi résulte, directement ou indirectement, de ce qui suit :
  - › démission ou départ à la retraite;
  - › congédiement pour un motif légitime;
  - › invalidité pour laquelle vous avez reçu des prestations au titre de l'assurance;
  - › grève ou lockout.

D'autres limitations et exclusions peuvent s'appliquer. Pour voir toute l'information, reportez-vous à [l'exemple de certificat d'assurance](#).

# Comment votre prime est-elle calculée?

## Protection complète

Votre prime mensuelle d'assurance vie et maladie terminale est calculée comme suit :

- › On multiplie le montant du prêt assuré par le taux de prime indiqué dans le tableau ci-dessous selon votre âge au moment de la proposition.
- › On divise le résultat par 1 000.
- › On ajoute les taxes applicables, s'il y a lieu.

Votre prime mensuelle d'assurance maladies graves, invalidité et perte d'emploi est calculée en fonction du montant du prêt assuré, qu'on multiplie par le taux de prime indiqué dans le tableau ci-dessous selon votre âge au moment de la proposition. On divise ensuite le résultat par 100. Le montant obtenu est votre paiement, plus les taxes applicables.

Votre paiement mensuel demeurera inchangé pour la durée du prêt, sauf en cas de remboursement anticipé totalisant au moins 10 % du capital sur une même période de 12 mois. Le cas échéant, vous pouvez demander un recalcul des primes. Un seul recalcul peut être fait par période de 12 mois.

Votre paiement mensuel d'assurance maladies graves, invalidité et perte d'emploi est recalculé chaque fois que le versement de votre prêt change. La prime mensuelle sera recalculée selon votre âge actuel et le montant actuel du versement du prêt. Les primes d'assurance vie et maladie terminale ne changent pas.

Taux de prime pour chaque assuré									
Âge	18-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-69
<b>Vie et maladie terminale</b>	<b>0,29 \$</b>	<b>0,31 \$</b>	<b>0,33 \$</b>	<b>0,38 \$</b>	<b>0,47 \$</b>	<b>0,60 \$</b>	<b>0,78 \$</b>	<b>1,00 \$</b>	<b>1,00 \$</b>
<b>Maladies graves, invalidité, perte d'emploi</b>	<b>2,09 \$</b>	<b>2,25 \$</b>	<b>2,43 \$</b>	<b>2,78 \$</b>	<b>3,37 \$</b>	<b>4,27 \$</b>	<b>5,51 \$</b>	<b>7,02 \$</b>	<b>7,06 \$</b>

## Protection de base

Votre prime mensuelle d'assurance vie est calculée comme suit :

- › On multiplie le montant du prêt assuré par le taux de prime indiqué dans le tableau ci-dessous selon votre âge au moment de la proposition.
- › On divise le résultat par 1 000, puis on ajoute les taxes applicables.

Âge	18-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-69
<b>Vie</b>	<b>0,29 \$</b>	<b>0,31 \$</b>	<b>0,33 \$</b>	<b>0,38 \$</b>	<b>0,47 \$</b>	<b>0,60 \$</b>	<b>0,78 \$</b>	<b>1,00 \$</b>	<b>1,00 \$</b>

## Réduction de prime

Si deux personnes sont assurées relativement à un même prêt, la prime mensuelle de chacune est réduite :

- › Si les deux assurés ont souscrit la protection complète, ils reçoivent tous deux une réduction de 20 %.
- › Si les deux assurés ont souscrit la protection de base, ils reçoivent tous deux une réduction de 15 %.
- › Si l'un a souscrit la protection de base, et l'autre la protection complète, ils reçoivent tous deux une réduction de 18 %.

## Faire une demande de règlement et contester une décision

### Faire une demande de règlement

Communiquez avec votre succursale de la Banque Scotia ou composez le numéro sans frais : 1 855 753-4272.

Procédure et délais : Vous devez aviser la Canada-Vie et lui remettre les formulaires de demande de règlement remplis et tout document justificatif dans les délais suivants :

- › Assurance vie : au plus tard un an après la date de décès
- › Assurance maladies graves ou maladie terminale : dans les 90 jours suivant la date du diagnostic
- › Assurance invalidité : dans les 150 jours suivant la date d'invalidité

Tout avis écrit doit contenir le numéro de la police collective. La Canada-Vie vous informera de sa décision dans les 30 jours suivant la réception de tous les documents nécessaires pour traiter votre demande. Si vous n'êtes pas d'accord avec cette décision, vous pouvez la contester à tout moment par écrit en indiquant les motifs de contestation. Les coûts liés aux attestations médicales nécessaires à l'examen de votre demande seront à votre charge.

### Contester une décision

Écrire à :

La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie  
Assurance créances, Service des règlements  
330, avenue University, Toronto (Ontario) M5G 1R8

Courriel sécurisé : [info\\_creances@canadavie.com](mailto:info_creances@canadavie.com)

Télécopieur sécurisé : 416 552-6657

## Un problème ou une plainte?

### Nous voulons vous entendre.

#### Procédures de plainte de la Banque Scotia

Si vous avez besoin de renseignements au sujet de l'un ou l'autre des aspects de cette couverture d'assurance, veuillez composer le 1 855 753-4272 entre 8 h et 20 h (HE), du lundi au vendredi.

Si vous souhaitez soumettre une plainte ou en savoir plus sur le processus de traitement des plaintes de la Banque Scotia, veuillez vous rendre au [www.scotiabank.com/ca/fr/qui-nous-sommes/contactez-nous/service-a-la-clientele/comment-regler-vos-plaintes.html](http://www.scotiabank.com/ca/fr/qui-nous-sommes/contactez-nous/service-a-la-clientele/comment-regler-vos-plaintes.html) ou demander la brochure intitulée « Règlement des plaintes » dans votre succursale.

#### Procédures en matière de traitement des plaintes de Canada Vie

Allez à [Canadavie.com](http://Canadavie.com), sous Satisfaction de la clientèle > Plaintes ou questions Vous trouverez sur ce site le processus de plainte et les coordonnées où faire une plainte.

## Protection des renseignements personnels et avis de confidentialité – La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie :

Chez Canada Vie (ou « nous », « notre » ou « nos » dans cet article), nous nous engageons à protéger vos renseignements personnels et à respecter

vos renseignements personnels et à protéger votre vie privée. Vos renseignements personnels sont conservés dans des dossiers sécurisés et confidentiels. S'il y a lieu, ces renseignements comprendront des renseignements sur votre époux ou épouse, votre conjoint ou conjointe de fait, vos personnes à charge et vos bénéficiaires.

Nous utilisons les renseignements personnels que nous recueillons et conservons pour gérer vos produits ou services et analyser et optimiser le service à la clientèle et les processus commerciaux.

Des renseignements personnels peuvent être communiqués à des examinateurs paramédicaux, à des laboratoires médicaux, à des bureaux d'information médicale, à des fournisseurs de technologies, à d'autres institutions financières, à d'autres assureurs, à des réassureurs et à des ministères et organismes gouvernementaux, au besoin, aux fins d'administration de vos produits ou services. Pour en savoir plus, consultez nos Lignes directrices sur la protection des renseignements personnels. Vos renseignements personnels peuvent être recueillis ou communiqués à l'extérieur du Canada ou de votre province de résidence dans le cadre des activités quotidiennes.

Il est important que vos renseignements personnels soient exacts et à jour. Vous pouvez accéder à vos renseignements personnels et les corriger, sous réserve de certaines restrictions. Pour obtenir un exemplaire de nos Lignes directrices en matière de protection des renseignements personnels ou pour toute question concernant nos politiques et pratiques en matière de renseignements personnels, y compris le recours aux services de prestataires et vos droits en matière de protection des renseignements personnels, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection de la vie privée à l'adresse [privacy@canadalife.com](mailto:privacy@canadalife.com) ou vous rendre sur le site <https://www.canadalife.com/fr/confidentialite.html>.

## Protection des renseignements personnels – La Banque Scotia :

L'Entente sur la confidentialité de la Banque Scotia fait partie intégrante de ce Résumé du produit. Pour obtenir des explications détaillées sur la façon dont La Banque de Nouvelle-Écosse (la « Banque Scotia » ou « nous ») peut recueillir, utiliser et communiquer vos renseignements, ainsi que sur vos droits à l'égard de ces renseignements, veuillez vous rendre au [www.banquescotia.com/confidentialite](http://www.banquescotia.com/confidentialite) ou dans toute succursale de la Banque Scotia pour en obtenir un exemplaire papier.

› **Nature des renseignements que nous recueillons à votre sujet :**

Les renseignements que nous détenons à votre sujet peuvent provenir directement de vous; toutefois, nous pouvons également recueillir des renseignements auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit, des personnes nommées pour agir en votre nom, nos pages de médias sociaux ou d'autres banques ou organisations financières. Nos fournisseurs d'assurance et nous-mêmes avons besoin de renseignements personnels pour évaluer le risque d'assurance et pour établir et administrer la couverture d'assurance, y compris l'évaluation des réclamations.

› **Utilisation de vos renseignements :** Nous pouvons recueillir, utiliser et échanger vos renseignements personnels aux fins suivantes : mettre en place, gérer et offrir des produits ou des services qui répondent à vos besoins; confirmer votre identité; déterminer votre admissibilité à nos produits ou services, ou leur convenance à votre égard; comprendre vos besoins; respecter nos obligations légales et réglementaires; évaluer et gérer les risques auxquels nous nous exposons; prévenir ou détecter les activités criminelles; et repérer et corriger les erreurs éventuelles. Nous pouvons également utiliser vos renseignements pour vous envoyer des messages afin de vous informer sur les caractéristiques de produits ou services ou pour vous présenter des produits ou services (y compris ceux d'autres entreprises) qui sont susceptibles de vous intéresser.

› **Personnes avec lesquelles nous partageons vos renseignements :**

Nous préserverons la confidentialité de vos renseignements, mais nous pouvons les communiquer à des tiers (qui doivent également les protéger et préserver leur confidentialité) dans certaines circonstances, notamment : Nos prestataires de services et leurs représentants, les agences de prévention des fraudes et d'autres banques ou organisations liées à la finance. La Banque de Nouvelle-Écosse et l'Assureur utiliseront et échangeront des renseignements pertinents à votre sujet aux fins de la souscription, de l'administration et du règlement des réclamations aux termes de la Police collective émise par l'Assureur. Le traitement de vos renseignements personnels par l'Assureur est décrit en détail dans sa Politique de protection des renseignements personnels, qui sera mise à votre disposition.

› **Conservation de vos renseignements :** Nous conserverons vos renseignements aussi longtemps que vous serez notre client. Une fois notre relation terminée, nous ne conserverons vos renseignements que pendant la période appropriée selon le type de renseignements et l'objectif en vue duquel nous les conservons. La durée de conservation de vos renseignements est généralement liée au temps dont vous disposez pour intenter une action en justice. Nous pouvons conserver les renseignements plus longtemps si une réclamation ou une plainte

existante nous oblige à le faire, ou pour des raisons réglementaires ou techniques. Si nous conservons vos renseignements plus longtemps, nous continuerons d'en protéger la confidentialité.

› **Vos droits et refus d'octroyer votre consentement ou retrait de celui-ci :** Vous disposez de certains droits sur les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, notamment le droit de demander un exemplaire de ces renseignements, la correction ou la rectification de ces renseignements, ou de vous opposer à une utilisation à une fin particulière de ces renseignements (c'est-à-dire le droit de retirer votre consentement). Veuillez noter que votre capacité d'exercer ces droits dépendra d'un certain nombre de facteurs et, dans certaines situations, nous pourrions ne pas être en mesure de satisfaire à votre demande. Vous pouvez refuser d'octroyer votre consentement ou retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels à tout moment en nous donnant un préavis raisonnable, sous réserve d'exceptions limitées. Pour savoir comment retirer votre consentement ou pour en savoir plus sur l'un ou l'autre des éléments décrits dans cet article, veuillez vous rendre au [www.banquescotia.com/confidentialite](http://www.banquescotia.com/confidentialite) ou dans toute succursale de la Banque Scotia pour obtenir un exemplaire de notre Entente sur la confidentialité.





**Pour simplifier votre assurance, visitez  
banquescotia.com**

Pour en savoir davantage sur la Protection Prêt  
Scotia, rendez-vous dans une succursale de la  
Banque Scotia la plus près de chez vous ou joignez  
le centre de service au 1 855 753-4272.

**FPO**  
**For FSC mark**