



Le 9 juin 2020

COVID-19 : Distribution des polices d'assurance de personnes conservées par RBC Assurances

La pandémie de COVID-19 a causé de nombreux changements et a transformé notre façon à tous de travailler. Alors que nous demeurons en contact avec vous pour bien comprendre vos besoins, nous avons commencé temporairement à envoyer les exigences de régularisation par courriel en avril, tout en conservant les polices d'assurance. À mesure que la situation et vos besoins évoluent, il en va de même pour nos processus. Plusieurs conseillers nous ont fait savoir que les clients souhaitent recevoir leur police d'assurance.

À compter du 15 juin, et une fois par mois seulement, nous distribuerons toutes les polices d'assurance de personnes conservées, tout en continuant d'envoyer par courriel les conditions particulières de la police et les exigences de régularisation, et ce, pour les affaires nouvelles, les transformations et les échanges.

Ce que vous devez savoir

- Les polices d'assurance en version papier seront distribuées mensuellement, dès le 15 juin. La première distribution comprendra toutes les polices conservées jusqu'à ce jour, et s'échelonnera sur une période de 3 jours (du 15 au 17 juin). Par la suite, les lots seront distribués le 15 du mois.
Par exemple : Si la police de votre client a été établie le 22 juin, la version papier de la police vous sera envoyée par la poste dans le lot du 15 juillet.
- Nous ne pouvons faire aucune exception au processus ni retirer des polices d'un lot.
- Les polices seront envoyées à l'adresse postale figurant dans nos dossiers.
- Nous ne pouvons pas envoyer la police entièrement par voie électronique pour le moment.
- L'accusé de livraison de la police n'est pas requis et la période d'examen gratuit de 10 jours commencera à courir à partir du moment où vous avez livré la police à votre client.
- Si vous avez demandé le rétablissement de la police d'un client, vous recevrez plusieurs polices. Si vous les recevez en même temps, vérifiez les documents pour ne livrer que la police qui a été rétablie, la première version devant être déchiquetée. Selon la date de rétablissement, vous pourriez recevoir les polices dans différents lots.
Par exemple : Si la police de votre client est établie le 10 juin, vous recevrez le contrat lors de la distribution du premier lot de polices, le 15 juin. En revanche, si la police est rétablie le 19 juin, le nouveau contrat sera distribué avec le lot du 15 juillet.

Mesures à prendre

Le [Centre sécurisé de RBC Assurances](#)[®] est accessible jour et nuit pour vérifier l'état d'une police. Si la police de votre client n'a pas été régularisée, assurez-vous de consulter le Centre sécurisé pour connaître les exigences en suspens.

Prochaines étapes

Merci de votre partenariat soutenu pendant que nous traversons ensemble cette crise. Nous nous efforçons de trouver une solution permanente de livraison électronique, et nous vous tiendrons au courant de nos progrès. Entre-temps, si vous avez des questions, veuillez appeler le bureau de RBC Assurances de votre région au 1 866 235-4332.