



16 juillet 2020

## Mise à jour sur la COVID-19 : Importants changements aux options de paiement

Alors que nous continuons de gérer les conséquences de la COVID-19, nous avons révisé un certain nombre de processus afin de nous assurer de demeurer prêts à vous soutenir, vous et vos clients. Nous vous communiquons aujourd'hui une mise à jour importante au sujet des options de paiement pour les assurances de personnes de vos clients. En raison des règles de distanciation physique et du télétravail de nombreux employés, bon nombre d'institutions financières invitent leurs clients à utiliser, dans la mesure du possible, un mode de paiement électronique. Par conséquent, **votre soutien est essentiel pour assurer que le paiement des primes des polices en vigueur s'effectue par voie électronique.**

L'adoption de l'une des options électroniques décrites ci-dessous offre une sécurité supplémentaire et des mesures de renforcement pour assurer la santé et la sécurité des personnes, garantit que les paiements ne peuvent pas être perdus ou volés et facilite le dépôt des paiements à temps. Et bien entendu, les paiements électroniques permettent d'assurer que les clients et leurs familles continuent de bénéficier de la protection d'assurance dont ils ont besoin.

### Affaires nouvelles – Options de paiement

Comme il est actuellement indiqué dans nos propositions d'assurance de personnes, nous continuons d'accepter les chèques papier pour les propositions d'affaires nouvelles ; toutefois, nous comptons, au fil du temps, passer à un mode de paiement électronique. Nous vous invitons à encourager vos clients à payer leurs primes par débit préautorisé.

### Polices en vigueur – Options de paiement

Trois options s'offrent à vos clients pour les polices d'assurance de personnes en vigueur de vos clients.

Options de paiement pour vos clients titulaires de polices d'assurance de personnes individuelles	
<i>Rappel : La prime mensuelle de vos clients peut comprendre un facteur modal de 0,09.</i>	
Pour sélectionner cette option de paiement :	Voici ce que votre client doit faire :
<p><b>Débit préautorisé</b> (Option offerte auprès de banques canadiennes seulement)</p>	<p>Remplir et retourner l'<a href="#">Accord de débit préautorisé</a> (assurance individuelle) disponible sur le Centre des ressources de RBC Assurances.</p> <p>Une fois que nous aurons reçu la demande de changement et l'aurons traitée, le prochain paiement du client sera débité du compte bancaire qu'il a désigné.</p>

<p><b>Services bancaires en ligne</b> (Option offerte auprès de banques canadiennes seulement)</p>	<p>Si son institution financière offre des services bancaires en ligne, voici comment mettre en place le paiement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechercher RBC Life Insurance, sélectionnez <b>RBC LIFE INSURANCE COMPANY – INDIVIDUAL</b> comme bénéficiaire.</li> <li>• Entrer le <b>numéro de police</b> comme numéro de compte.</li> </ul>
--	--

<p><b>Téléversements</b> (Option offerte auprès de banques américaines et canadiennes seulement)</p>	<p>Veillez demander à votre client de nous appeler au 1 800 461-1413 s'il souhaite mettre en place un téléversement. Nous obtiendrons les renseignements requis.</p>
--	--

### Remboursements

En outre, lorsqu'un remboursement est dû ou que des fonds doivent être envoyés à un client (p. ex. pour un rachat, une avance sur police ou une résiliation), ces paiements doivent être effectués directement dans le compte bancaire du client. Si ses coordonnées bancaires ne sont pas au dossier, nous communiquerons directement avec le client afin de les obtenir.

### Documents envoyés aux clients

Nous enverrons une communication aux clients qui paient leur assurance au moyen de chèques papier et leur expliquerons les autres options possibles :

- [Communication aux clients d'une assurance individuelle](#)
- [Communication aux clients d'une assurance ESG](#)

Si vous communiquez avec vos clients durant cette crise, ou lorsque vous recevez des copies de leurs avis de prime, veuillez les encourager à sélectionner l'option de paiement électronique qui convient le mieux à leurs besoins.

### Nous joindre

N'oubliez pas que même si la majorité de nos équipes travaille maintenant à distance afin de respecter les consignes en matière de distanciation physique, nous sommes disponibles et prêts à vous aider. N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez besoin d'aide :

Service clientèle, y compris les demandes de renseignements sur les polices en vigueur : 1 800 461-1413

Affaires nouvelles : [indnbservices@rbc.com](mailto:indnbservices@rbc.com)

Votre bureau régional de RBC Assurances : 1 866 235-4332

Merci de votre partenariat pendant que nous traversons ensemble cette crise.

Compagnie d'assurance vie RBC.

® / MC Marques de commerce de Banque Royale du Canada, utilisées sous licence.

[Protection des renseignements personnels et Sécurité](#) | [Nous joindre](#) | [Nouvelles de RBC Assurances](#)