

Aux membres du CA de l'AREQ

Aux membres du CA d'ASSUREQ

Aux responsables régionaux en assurances

Bonjour,

SSQ Assurance vient de mettre à jour sa foire aux questions <https://ssq.ca/fr/coronavirus#faq> en y ajoutant des **nouvelles mesures en matière d'assurance voyages**. En effet, suite à l'évolution de la situation en lien avec la COVID-19 et des nouvelles informations qui en découlent, l'assureur convient, dès maintenant, de nouvelles mesures dont certaines concernent plus particulièrement des membres de l'AREQ, assurés avec le régime d'assurance maladie ASSUREQ.

Pour les personnes ayant acheté un voyage avant le 13 mars 2020 (ou avant le 10 mars 2020 pour les croisières) auprès d'une agence de voyages du Québec.

Sur une base exceptionnelle, pendant la présente pandémie, SSQ Assurance accepte de rembourser tous ses clients ayant acheté un voyage avant le 13 mars 2020 **auprès d'une agence de voyages du Québec** (ou avant le 10 mars 2020 pour une croisière) et dont celui-ci fut annulé en raison de la COVID-19.

Les personnes assurées ne seront plus dirigées vers le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) par SSQ. L'assureur se chargera d'effectuer le remboursement et récupérera ensuite les sommes dues, directement auprès du FICAV.

Que faire?

Pour pouvoir bénéficier de cette nouvelle mesure, rendez-vous sur le site de CanAssistance <https://canassistance.com/questions-covid-19/> et téléchargez le formulaire de réclamation qui s'applique le mieux à votre situation : le **COVID GÉNÉRAL** (pour une nouvelle demande) https://canassistance.com/wp-content/uploads/COVID_Formulaire_annulation06-20.pdf ou le **COVID FICAV subrogation** (pour une demande qui est déjà en cours) https://canassistance.com/wp-content/uploads/Subrogation_FR.pdf.

Délai de traitement

SSQ prévoit un délai de traitement de la réclamation d'**environ 3 mois**. Vous pouvez également communiquer avec CanAssistance au numéro suivant : **1 800 465-2928**.

Crédit voyages non remboursables

Il est à noter cependant que tous les **crédits voyages** octroyés par les agences de voyages, compagnies aériennes, compagnies de croisières ou autres, sont toujours considérés comme un remboursement au sens de votre contrat d'assurance. Ceux-ci ne sont donc pas remboursables par le FICAV ou par votre régime d'assurance ASSUREQ.

Pour les personnes ayant acheté un voyage avant le 13 mars 2020 et devant effectuer un nouveau dépôt d'ici 30 jours auprès de leur agence de voyages

Tous les assurés de SSQ Assurance, ayant acheté un voyage **avant le 13 mars 2020** et dont l'agence de voyages demande de payer un nouveau dépôt d'ici 30 jours peuvent désormais annuler leur voyage pour tout voyage non essentiel ou tout voyage (valide auprès des agences de voyages canadiennes). SSQ Assurance remboursera tous les dépôts qui auront été effectués avant le 13 mars 2020 selon les termes du contrat d'assurance.

Les personnes assurées ne seront plus redirigées vers le FICAV pour obtenir l'annulation des dépôts (résidents du Québec seulement).

Que faire?

Communiquer avec CanAssistance au numéro suivant : **1 800 465-2928**.

Pour plus de détails sur ces nouvelles mesures ou pour toute autre question sur l'assurance voyage en lien avec la COVID-19, veuillez consulter **régulièrement** la foire aux questions de SSQ Assurance : <https://ssq.ca/fr/coronavirus#faq>

En espérant ces informations utiles, je vous souhaite un bel été!



Johanne Freire

Conseillère à la sécurité sociale

Association des retraitées et retraités de
l'éducation et des autres services publics du
Québec (AREQ-CSQ)

T 418 525-0611, poste 3073