

Soutien à l'égard du site pour les clients Ma Canada Vie



Qu'est-ce que
Ma Canada Vie?



Admissibilité



Invitez vos
clients



Inscription



Caractéristiques
de la police



Caractéristiques
du produit



Soutien au client



Foire aux
questions



Qu'est-ce que Ma Canada Vie?



Ma Canada Vie^{MC} est un site où les clients peuvent facilement accéder aux renseignements sur leurs produits individuels d'assurance et de placement de la Canada Vie – le tout, en un seul et même endroit. Les clients peuvent consulter et télécharger les relevés disponibles et les documents fiscaux au moment qui leur convient. Ils peuvent aussi choisir de recevoir leurs relevés en version électronique plutôt qu'en format papier et mettre à jour leur adresse courriel. Pour la première fois, les clients auront une vue d'ensemble de tous les produits qu'ils détiennent auprès de la Canada Vie.

Tout comme pour l'Espace affaires, **Ma Canada Vie** évolue sans cesse et s'enrichit de nouvelles fonctionnalités.



Lesquels de mes clients peuvent s'inscrire à Ma Canada Vie?

Les clients peuvent s'inscrire s'ils répondent aux critères suivants :

- Être âgé de 18 ans et plus
- Détenir individuellement ou conjointement un ou plusieurs produits d'assurance individuelle ou de gestion du patrimoine
- Avoir une adresse canadienne / un code poste qui figure dans nos dossiers

Les clients admissibles recevront un lien d'inscription avec leur relevé afin qu'ils puissent s'inscrire par eux-mêmes.

Les produits suivants ne sont pas admissibles pour le moment :

- Les polices détenues par une entreprise ou une société
- Les polices gérées en fiducie (tuteur légal) ou par un mandataire

canada **vie**

Bienvenue à Ma Canada Vie

Consultez vos placements et produits d'assurance souscrits auprès de votre conseiller. Grâce à nos solutions libre-service, vous pouvez gérer vos placements et votre épargne et accéder facilement à vos produits d'assurance.

Ouvrir une session

Adresse courriel

Mot de passe

Se souvenir de moi

Ouvrir une session

S'inscrire

Mot de passe oublié?



Parcourez les garanties offertes par votre employeur et consultez vos régimes de soins de santé, de soins dentaires, de mieux-être et de retraite grâce à Ma Canada Vie au travail.

Accéder à mon compte ↗

Accédez à votre compte en ligne pour présenter une demande de règlement, consulter vos protections et découvrir des solutions de protection supplémentaires.

Invitez vos clients



Voulez-vous inviter vos clients à s'inscrire?

Si vous souhaitez communiquer avec vos clients pour les inviter à s'inscrire à **Ma Canada Vie**, vous pouvez leur envoyer un courriel en utilisant [ce modèle](#).

Vous éprouvez des difficultés? Essayez [ce lien](#) (pour les utilisateurs de Mac).

canada **vie**^{MC}

Bienvenue à
Ma Canada Vie



Profitez d'un accès en tout temps aux renseignements sur vos assurances et vos placements

Je sais à quel point il est important de pouvoir accéder à ses renseignements financiers quand on en a besoin.

Inscrivez-vous dès maintenant à Ma Canada Vie^{MC} pour profiter d'un accès en tout temps aux renseignements sur vos assurances et vos placements. ~~Vous serez alors en mesure~~

- De prendre le virage numérique afin de réduire les envois postaux que vous recevez
- De télécharger des relevés et des documents fiscaux
- De mettre à jour votre adresse de courriel
- D'accéder à vos renseignements de n'importe quel ordinateur ou appareil mobile

Il nous sera également plus facile de voir les mêmes renseignements lorsque nous travaillons ensemble de façon numérique.

Si vous avez des questions au sujet du site, vous pouvez appeler la ligne de soutien réservée à Ma Canada Vie au 1 888 534-1838.

Créez un compte Ma Canada Vie dès aujourd'hui pour bénéficier d'une expérience numérique améliorée.

Inscrivez-vous maintenant

Quels clients sont inscrits?



Comment savoir lesquels de mes clients sont inscrits (ou non) à Ma Canada Vie?

EN COURS DE RECONSTRUCTION, CAR LA
FONCTIONNALITÉ NE FONCTIONNE PAS À L'HEURE
ACTUELLE. VEUILLEZ RÉESSAYER PLUS TARD POUR
VOIR S'IL Y A DES MISES À JOUR.





Comment les clients peuvent-ils s'inscrire à Ma Canada Vie au travail?

canada **vie**

EN [Ouvrir une session](#)

Découvrez Ma Canada Vie

Suivez vos finances de près à l'aide de Ma Canada Vie. Consultez, en tout temps et à un seul endroit pratique, des renseignements sur vos produits de placement, d'épargne et d'assurance de la Canada Vie.



Inscrivez-vous dès aujourd'hui!

Il vous suffit de quelques minutes et d'un numéro de régime ou de police pour un produit de la Canada Vie que vous détenez personnellement.

[Commencer](#)

Déjà inscrit? [Ouvrez une session ici.](#)

Qui peut s'inscrire à Ma Canada Vie? 

Où puis-je trouver mon numéro de régime ou de police? 

Je veux en savoir plus sur le processus d'inscription 

Les clients peuvent s'inscrire à **Ma Canada Vie** à partir de la [page d'inscription](#). Les clients peuvent également accéder à la page d'inscription en utilisant le bouton d'ouverture de session à l'adresse canadavie.com. Ils ont simplement besoin de leur numéro de police, de leur date de naissance et de leur code postal pour commencer.

Vous ne vivez pas au Canada? Nous pouvons vous aider à vous inscrire. Appelez-nous au 1 416 597-6981 (appels à frais virés acceptés).

Une fois inscrits, vos clients peuvent accéder à **Ma Canada Vie** à partir de la [page d'ouverture de session](#).

Caractéristiques de la police



Quelles caractéristiques de base de la police mes clients seront-ils en mesure de voir dans Ma Canada Vie?

Vos clients peuvent consulter les caractéristiques de base des types de polices suivantes dans **Ma Canada Vie**.

Disponibilité des produits de gestion du patrimoine	
Fonds distincts – London Life, Great-West et Canada Vie (y compris les polices de fonds distincts de la Canada Vie souscrites par l'entremise d'une AGD) Fonds distincts mixtes avec OIG et CIQ	Disponible
RCF et FRF de la Great-West	Disponible
Fonds Liberté de la London Life – Portefeuille sentinelle	Disponible
Options à intérêt garanti, Comptes à intérêt quotidien	Disponible
Rentes, Fonds communs de placement et Comptes d'épargne libre d'impôt pour l'achat d'une première propriété (CELIAPP)	À venir bientôt

N'oubliez pas que le site **Ma Canada Vie** sera sans cesse amélioré et que des renseignements plus détaillés sur la police y seront ajoutés au fil du temps.

Disponibilité de produits d'assurance	
Assurance vie avec participation	
London Life, Great-West et Canada Vie	Disponible
Assurance vie temporaire	
London Life, Great-West et Canada Vie	Disponible
Assurance Vie universelle	
	Disponible pour les polices établies après le 1 ^{er} janvier 2020
Assurance maladies graves et assurance invalidité	
Great-West	Disponible
Canada Vie	Disponible

Caractéristiques de la police



Quelles caractéristiques de base de la police mes clients seront-ils en mesure de voir dans Ma Canada Vie?

Détails de la police actuellement disponibles sur **Ma Canada Vie** :

Produits de gestion du patrimoine	
Adresse postale	Propriétaire et rentier
Compte d'épargne libre d'impôt (cotisations, retraits, transferts)	Renseignements bancaires
Cotisations	Renseignements sur la garantie de revenu viager (GRV)
Date d'établissement	Renseignements sur le bénéficiaire
Garantie applicable à l'échéance	Répartition de l'actif du fonds
Garantie applicable à la prestation de décès	Retraits
Historique des transactions (100 derniers éléments)	Retrait minimal
Montant transféré au compte	Tableau de répartition des fonds de placement
Numéro de police	Tableau sur l'option de Dépôts à intérêt garanti (comprend la valeur totale)
Précisions sur le versement de revenu	Taux de rendement
Programme d'échange / de transfert systématique	Valeur marchande

Produits d'assurance	Option est offerte pour:
Actifs enregistrés Adresse postale Cession Date d'établissement Facturation Numéro de police Prime totale Protection de base Propriétaire Propriétaire subsidiaire Versement au décès**	Temporaire, avec participation, vie universelle*, maladies graves, invalidité *Pour les polices établies après le 1 ^{er} janvier 2020 **Pour les polices d'assurance vie entière
Avances Option de dépôt supplémentaire (ODS) Participations* Valeur de rachat nette*	Avec participation, vie universelle* *Pour les polices établies après le 1 ^{er} janvier 2020
Date d'expiration de la transformation Renouvellement d'une temporaire (date ou montant seulement)	Temporaire, maladies graves
Montant de la prestation Date du début de l'indemnisation et la période d'attente	Invalidité

Caractéristiques du produit



Quelles sont les fonctions disponibles dans Ma Canada Vie à l'heure actuelle?



Des options de relevés électroniques sont offertes pour les produits suivants :

Produits de gestion du patrimoine	
Options à intérêt garanti et comptes à intérêt quotidien pour les anciens produits de la London Life et les produits de la Canada Vie souscrits après le 1 ^{er} janvier 2020 Fonds distincts et Fonds Liberté – Portefeuille sentinelle	Relevés et documents fiscaux offerts
Rentes Fonds communs de placement – Feuilles T4RSP, T4RIF, RL et NR4 pour les affaires détenues par le propriétaire apparent seulement	Documents fiscaux offerts
Produits d'assurance	
Assurance vie avec participation (excluant Gibraltar Sélect) Assurance Vie universelle (excluant les polices de la London Life établies avant 2004)	Relevés et documents fiscaux offerts
Polices commençant par E ou H et se terminant par U (London Life) Polices se terminant par T ou P (London Life et Great-West) Polices se terminant par U (Great-West)	Avis de facturation de primes offerts
Assurance invalidité	Documents fiscaux offerts



Vos clients peuvent faire ce qui suit dans Ma Canada-Vie :

Options libre-service	
Mettre à jour l'adresse, l'adresse courriel et la langue du site Imprimer les résumés de produits	Disponible
N° de téléphone Renseignements bancaires et renseignements sur les paiements Renseignements sur le bénéficiaire	À venir bientôt



Que faire si mes clients ont besoin d'aide à l'égard de Ma Canada Vie?

Si votre client a besoin d'aide à l'égard du site Web **Ma Canada Vie**, dites-lui de téléphoner à notre ligne d'assistance pour le site Web au **1 888 534-1836**. Il peut également nous envoyer un message.

S'il souhaite envoyer un message, demandez-lui d'ouvrir une session dans **Ma Canada Vie** et de cliquer sur **Pour nous joindre**. Il pourra choisir un sujet d'aide, fournir quelques précisions et nous envoyer le message.

Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HE.

The screenshot shows the 'Ma Canada Vie' website's support page. The header includes the 'canada vie' logo and a navigation menu with 'Accueil', 'Documents', 'Votre conseiller', and 'Pour nous joindre' (highlighted in red). The main content area is titled 'Pour nous joindre' and contains the following text: 'Si vous avez des questions ou des commentaires sur les produits et les services offerts par le Canada Vie, appelez notre ligne de renseignements généraux au 1 888 252-1847.' Below this is a section 'Soutien relatif au site Web' with the text: 'Vous avez besoin d'aide avec ce site Web? Appelez notre ligne d'assistance pour le site Web au 1 888 534-1836. Vous pouvez également nous envoyer un message. Pour ce faire, il suffit de choisir un sujet d'aide, de fournir quelques détails puis de nous envoyer le message.' There is a note 'Tous les champs doivent être remplis' and a dropdown menu for 'En quoi pouvons-nous vous aider?' with the option 'Sélectionnez une option'. A large text area is provided for 'Précisez votre question ou dites-nous-en davantage sur votre problème, et indiquez le numéro de police ou de régime s'il y a lieu.' Below the text area is a red 'Envoyer' button. On the right side, there is a box titled 'Appelez-nous' with the text: 'Pour les demandes de renseignements généraux : 1 888 252-1847 Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h HE' and 'Pour obtenir de l'aide relativement à ce site Web : 1 888 534-1836 Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h HE'. The footer contains copyright information, links for 'Conditions d'usage', 'Nous garantirons la vie de votre argent', 'Sécurité de vos données', 'Assurance', and a red 'Pour nous joindre' button.



Questions et réponses sur Ma Canada Vie

Quelle est la différence entre Ma Canada Vie et Ma Canada Vie au travail?

Ma Canada Vie au travail offre des renseignements sur les régimes de garanties et d'épargne collectifs. **Ma Canada Vie** offre des renseignements sur les polices individuelles d'assurance et de gestion du patrimoine de la Canada Vie.

Comment savoir si mon client utilise Ma Canada Vie?

L'Espace affaires permet de voir quels sont les clients déjà inscrits (à venir bientôt pour AGD/CN).

Qu'arrive-t-il si mon client réside à l'extérieur du Canada?

Les clients qui vivent à l'extérieur du Canada peuvent s'inscrire en composant le 1 416 597-6981 (les appels à frais virés sont acceptés). Un représentant de Ma Canada Vie pourra les aider à commencer.

Mon client a reçu un nouveau numéro de police pour son produit de gestion du patrimoine. Quel numéro doit-il utiliser pour s'inscrire?

De nouveaux numéros ont été attribués à bon nombre de polices de gestion du patrimoine (en raison du transfert à un nouveau système d'administration des polices). Les clients devront utiliser leur nouveau numéro de police pour s'inscrire.

Les clients peuvent-ils souscrire des produits ou effectuer des opérations dans Ma Canada Vie?

Non.

Mes clients peuvent-ils communiquer avec moi par l'intermédiaire de Ma Canada Vie?

Ma Canada Vie contient une page sur laquelle figurent vos coordonnées. Cette page sera améliorée au fil du temps afin qu'il soit encore plus facile pour vos clients de communiquer avec vous.

Qu'arrive-t-il si mon client a des questions concernant ses polices?

Pour toute question concernant leurs polices, les clients peuvent communiquer avec leur conseiller ou avec le Centre de service à la clientèle au 1 888 252-1847, de 8 h à 20 h HE.

Où puis-je trouver plus d'information à ce sujet?

Surveillez la [page de renvoi](#) de **Ma Canada Vie** pour des mises à jour.