

New travel assistance provider as of June 1

La version française suit.

You're getting this email because you're a plan sponsor or administrator with a Canada Life group plan.

Starting June 1, 2023, Canada Life will move its travel assistance services to a new service provider, Global Excel Management. Service will still be available 24 hours a day, seven days a week with no disruption. This change will happen automatically, so there's nothing you need to do. We have included an [email](#) you can share with your plan members if you like. To send this member email, use your cursor to select all the images and text, then copy and paste the content into a new email.

No changes in benefits or service

Your plan benefits won't change, and neither will the service or rates. However, out-of-country emergency medical-related claims will now be assessed by Global Excel instead of Canada Life.

Members will call the same numbers and get the same help as before.

In case of a medical emergency when travelling, members will call:

- Canada or U.S.: 1-855-222-4051 (toll free)
- All other countries: 1-204-946-2577 (collect)

If members have cards with old phone numbers, they will continue to work. Because of this, new cards won't be issued.

To make a claim, members can go to globalexcel.com/canadalife and click "Notify us of a claim". An updated claim form is also on canadalife.com. For questions about coverage, members can continue to call Canada Life: 1-800-957-9777.

What about claims already in progress?

Out-of-country medical emergency-related claims that were in progress before June 1, 2023 will continue to be handled by Canada Life until completed.

About Global Excel Management Inc.

Global Excel Management Inc. (www.globalexcel.com) is a full-service assistance, claims management and cost containment company. They specialize in managing claims around the world for leisure and business travellers and students. As a group, Global Excel employs over 1,100 valued specialists in 9 global offices and is headquartered in Sherbrooke, Canada.

If you have any questions about this change, contact your Canada Life group representative.

Canada Life and design are trademarks of The Canada Life Assurance Company. If you don't want emails like this, you can [unsubscribe](#). Canada Life may still email you with specific information about your group plan(s). [Privacy](#), [legal](#), [copyright and trademark information](#)

Canada Life 100 Osborne Street North Winnipeg, Manitoba R3C 1V3
canadalife.com



Nouveau fournisseur d'assistance lors de voyages à compter du 1^{er} juin

Vous recevez ce courriel parce que vous êtes répondant ou gestionnaire d'un régime collectif détenu auprès de la Canada Vie.

À compter du 1^{er} juin 2023, la Canada Vie transférera ses services d'assistance lors de voyages à un nouveau fournisseur de services, Gestion Global Excel. Les services continueront d'être offerts à toute heure du jour ou de la nuit, sans interruption. Ce changement se fera automatiquement et vous n'avez aucune mesure à prendre. Voici un [courriel](#) que vous pouvez transmettre aux participants de régime si vous le souhaitez. Pour envoyer ce courriel aux participants, sélectionnez toutes les images et tout le texte avec votre curseur, puis faites un copier-coller du contenu dans un nouveau courriel.

Les garanties et le service demeurent les mêmes

Les garanties du régime, les services et les taux ne changeront pas. Cependant, les demandes de règlement pour des soins d'urgence reçus à l'étranger seront maintenant évaluées par Gestion Global Excel au lieu de la Canada Vie.

Les participants continueront d'obtenir de l'assistance en composant les mêmes numéros de téléphone.

En cas d'urgence médicale lors d'un voyage, les participants composeront l'un des numéros de téléphone suivants :

- Canada ou États-Unis : 1 855 222-4051 (sans frais)
- Tout autre pays : 1 204 946-2577 (à frais virés)

Si le participant a une carte avec les anciens numéros de téléphone, ils continuent d'être valides. Pour cette raison, aucune nouvelle carte ne sera émise.

Pour présenter une demande de règlement, le participant peut consulter globalexcel.com/canadavie et cliquer sur « Nouvelle réclamation ». Vous trouverez également une version à jour du formulaire au canadavie.com. Pour toute question au sujet de la protection, les participants peuvent continuer d'appeler la Canada Vie : 1 800 957-9777.

Qu'advient-il des demandes de règlement en cours de traitement?

Les demandes de règlement pour des soins médicaux d'urgence reçus à l'étranger qui étaient en cours de traitement avant le 1^{er} juin 2023 continueront d'être traitées par la Canada Vie jusqu'à leur résolution.

À propos de Gestion Global Excel inc.

Gestion Global Excel inc. (www.globalexcel.com) est une société de services complets d'assistance, de gestion des demandes de règlement et de contrôle des coûts. Elle se spécialise dans la gestion des demandes de règlement dans le monde entier pour les voyageurs d'agrément et d'affaires et les étudiants. La société emploie plus de 1 100 spécialistes chevronnés répartis dans neuf bureaux à travers le monde. Son siège social se trouve à Sherbrooke, au Canada.

Si vous avez des questions sur ce changement, communiquez avec votre représentant en produits collectifs de la Canada Vie.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. Si vous ne voulez pas recevoir de tels courriels, vous pouvez vous [désabonner](#). La Canada Vie pourrait tout de même vous envoyer par courriel de l'information particulière au sujet de votre ou de vos régimes collectifs. [Confidentialité](#), [Renseignements juridiques, droits d'auteur et marques de commerce](#)

Canada Vie 100 rue Osborne Nord Winnipeg (Manitoba) R3C 1V3
canadavie.com