



ASSURANCE MALADIES GRAVES

Guide des règlements d'assurance maladies graves
destiné au conseiller

Votre client a reçu récemment un diagnostic de maladie grave. Il compte à présent sur vous pour lui donner de précieux conseils et lui assurer que le plan financier que vous avez mis en place ensemble tiendra la route. Votre rôle de défenseur de ses intérêts n'a jamais été aussi important. En le guidant tout au long du processus de demande de règlement d'assurance maladies graves, vous contribuerez grandement à atténuer ses inquiétudes.

Au moment de réunir tous les renseignements sur le contrat d'assurance maladies graves de votre client, vous fixez avec lui un rendez-vous et lui confirmez qu'il peut compter sur vous et sur l'équipe des règlements Prestations du vivant de Manuvie.



Sachant sa situation financière entre de bonnes mains, votre client peut maintenant se concentrer sur ce qui importe vraiment... son rétablissement.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS ET VOTRE CLIENT

Notre mission

Offrir un service à la clientèle exclusif grâce à une évaluation rapide et approfondie de la demande de règlement d'assurance maladies graves de votre client, en appliquant les principes suivants :

- faire preuve d'empathie et communiquer de façon claire et humaine avec votre client;
- déterminer de manière équitable les prestations à verser;
- trouver des solutions efficaces et originales pour régler les différends.

Pour aider votre client, nous lui offrons les avantages suivants :

Une méthode éclairée. Notre objectif est d'évaluer les demandes de règlement avec objectivité. C'est pourquoi nous nous appuyons sur des diagnostics précis¹

Des communications directes avec votre client. Nous privilégions les communications personnelles et directes. Un évaluateur appellera directement votre client une fois que nous aurons reçu les formulaires dûment remplis. Nous vous tiendrons au courant de l'évolution du dossier en envoyant à votre bureau des copies de toute la correspondance pertinente avec votre client.

Des paiements automatiques. Une fois que la demande de règlement d'assurance maladies graves d'un client a été approuvée et que la période d'attente est expirée, la prestation d'assurance maladies graves est déposée dans le compte bancaire de ce client. Le compte doit être détenu auprès d'une institution financière canadienne. Le dépôt est effectué par transfert électronique de fonds (TEF).



Assurance
Manuvie

ASSURANCE MALADIES GRAVES
Comment faire une demande de règlement d'assurance maladies graves

Vous venez de recevoir un diagnostic de maladie grave. Naturellement, cette situation est une source de graves inquiétudes pour vous et votre famille, y compris à l'égard de vos engagements financiers. En cette période difficile, nous tenons à ce que vous sachiez que votre tranquillité d'esprit et votre rétablissement nous tiennent à cœur.

Nous sommes à votre service
Selon votre contrat d'assurance maladies graves, si un diagnostic chez vous une affection couverte et si la période d'attente stipulée (de 30 jours dans la plupart des cas) est écoulée, vous pouvez espérer recevoir de nous une prestation.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS
Nous offrons un service à la clientèle de premier ordre en traitant sans délai votre demande de règlement d'assurance maladies graves selon les principes suivants :

- être précis et transparent et communiquer avec vous de façon claire et humaine;
- déterminer de manière équitable les prestations à verser.

En cas de maladie grave
Voici ce que vous (ou l'un de vos proches) devez faire :

Avisez votre conseiller dans les plus brefs délais après avoir reçu le diagnostic de maladie grave. Votre conseiller vous guidera tout au long du processus de demande de règlement.

Examinez les clauses de votre contrat d'assurance maladies graves avec votre conseiller pour vous assurer que l'affection diagnostiquée correspond à l'une des affections couvertes ou aux affections à intervention rapide indiquées dans votre contrat.

Communiquez avec notre équipe des règlements Prestations du vivant, ou demandez à votre conseiller de le faire, afin que nous puissions vous envoyer les formulaires nécessaires et des renseignements qui vous guideront vous ou l'un de vos proches tout au long du processus.

Si vous désirez faire une demande de règlement au titre de la Protection SoloVie, appelez au numéro ci-dessous. Veuillez prendre des dispositions pour qu'un conseiller en soins vous rende visite et évalue vos fonctions cognitives et physiques.

Composez le 1 866 575-0684
Au moment de nous appeler, ayez à portée de main les renseignements suivants :

- NOUS (numéro(s) de contrat(s));
- le nom complet de la personne assurée tel qu'il figure dans le contrat;
- la date à laquelle l'affection couverte a été diagnostiquée;
- le type d'affection couverte (ce renseignement est essentiel, car il nous permet de déterminer quels formulaires vous devez remplir).

Remplissez vous-même les formulaires de demande de règlement que nous vous enverrons. Il est très important que vous et votre médecin remplissiez vous-mêmes les formulaires nécessaires et que vous répondiez à toutes les questions avec précision. Votre conseiller pourra vous aider à remplir les formulaires nécessaires. Dans la plupart des cas, nous enverrons les résultats des tests subs

* Selon votre contrat, il se peut que vous soyez tenu de fournir des renseignements supplémentaires avant de recevoir une prestation d'assurance maladie grave. Nous nous engageons à vous fournir ces renseignements dans les plus brefs délais. Nous nous engageons à vous fournir ces renseignements dans les plus brefs délais. Nous nous engageons à vous fournir ces renseignements dans les plus brefs délais.

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE VIE MANUVIE

Afin d'aider votre client à présenter sa demande, nous avons conçu le dépliant « Comment faire une demande de règlement d'assurance maladies graves » (MK2122F) décrivant chaque étape de la marche à suivre. Vous pouvez commander dès maintenant ce dépliant auprès du Service des approvisionnements.

VOTRE CLIENT A BESOIN QU'ON TRAITÉ SA DEMANDE DE RÈGLEMENT SANS DÉLAI ET DE MANIÈRE EFFICACE.

Voici comment vous pouvez nous aider :

1. En premier lieu, vous devez vous assurer que l'affection dont souffre votre client correspond à l'une des affections couvertes ou affections à intervention rapide définies dans son contrat.

2. Avisez notre équipe des règlements Prestations du vivant dans les plus brefs délais après l'émission du diagnostic de maladie grave, pour que nous puissions entreprendre l'évaluation de la demande de votre client.

Ligne d'appel des conseillers et des clients : 1 866 575-0684

Ayez les renseignements suivants à portée de main quand vous nous appellerez :

- vos nom, numéro de téléphone et numéro de télécopieur;
- les numéros de contrats;
- le nom de la personne assurée tel qu'il figure dans le contrat;
- la date à laquelle l'affection couverte a été diagnostiquée;
- le type d'affection couverte (Ce renseignement est essentiel, car il nous permet de déterminer quels formulaires votre client devra remplir.)

3. Vérifiez quels sont les formulaires de demande de règlement qui correspondent à l'affection couverte de votre client – après avoir confirmé que l'affection dont il souffre est bien une affection couverte ou une affection à intervention rapide selon les définitions de son contrat.

Avis important : Dites-nous si vous avez l'intention de remettre les formulaires de demande de règlement à votre client ou si vous préférez que nous nous en chargions. Dans ce cas, dès que vous ou votre client nous aviserez, l'équipe des règlements Prestations du vivant lui enverra les formulaires appropriés et établira un contact direct avec lui.

¹ Le diagnostic doit satisfaire à toutes les conditions énoncées dans la définition des termes « affection couverte » ou « affection à intervention rapide » contenue dans le contrat.

4. Rencontrez votre client (ou sa famille si celui-ci n'est pas en mesure de vous rencontrer) pour examiner ensemble les clauses de son contrat d'assurance maladies graves. N'offrez aucune garantie et n'émettez aucune opinion quant au règlement éventuel, tant que vous et votre client n'en aurez pas reçu la confirmation de l'équipe des règlements Prestations du vivant.

5. Passez en revue avec votre client chacun des formulaires à remplir. Il est très important que votre client et son médecin remplissent eux-mêmes les formulaires nécessaires et qu'ils répondent avec précision à toutes les questions. En fait, plus les réponses fournies seront complètes, plus nous pourrons traiter rapidement la demande de votre client. De plus, vous pouvez accélérer le processus en envoyant vous-même les formulaires de demande de règlement, dûment remplis, à l'équipe des règlements Prestations du vivant.

6. Remettez ou envoyez une copie numérisée des rapports médicaux préliminaires du médecin traitant ou de l'établissement médical à l'équipe des règlements Prestations du vivant.

Certaines juridictions provinciales ont des exigences particulières en matière de traitement des demandes de règlement. Si c'est le cas, l'équipe des règlements communiquera avec vous après vous en avoir averti.

Nous aurons sans doute besoin de plus amples renseignements.

Dans la plupart des cas, nous exigeons les résultats des tests subis pour confirmer le diagnostic (des précisions sont données dans les formulaires de demande de règlement)³. Les résultats des tests devraient être joints aux formulaires.

Toutefois, nous avons souvent besoin de renseignements médicaux complémentaires et les médecins et les établissements de soins de santé provinciaux tardent parfois à nous les faire parvenir. Plus votre client et ses médecins nous enverront les renseignements demandés rapidement, plus le processus d'évaluation de la demande sera accéléré.

Formulaires de demande de règlement

Vous trouverez les formulaires suivants dans **Inforep, à la rubrique Demande de règlement :**

- Maladie grave – Déclaration du demandeur (NN1482F)
- Déclaration du médecin traitant (selon l'affection couverte)
- Formulaire d'autorisation (un pour chaque province détenant un dossier d'assurance-maladie sur le client, dans les cas de demandes contestables).

Si, après avoir revu les formulaires de demande de règlement, vous ou votre client avez des questions, vous pouvez appeler le service des Règlements, Prestations du vivant de Manuvie au 1 888 575-0684.

La communication, élément essentiel.

La meilleure façon pour vous de procéder est d'entrer régulièrement en contact avec votre client tout au long du processus de règlement.

Nous communiquerons aussi avec lui pour obtenir des précisions sur des éléments qui ne sont pas abordés dans les formulaires, lui expliquer la méthode d'évaluation des demandes de règlement, répondre à ses questions et apaiser ses inquiétudes. En établissant un lien direct entre le client et l'évaluateur chargé d'analyser son dossier, nous facilitons le processus.

Étapes suivantes

Dès que nous recevons les formulaires dûment remplis et les autres documents exigés, nous commençons à évaluer la demande. Si nous demandons des renseignements supplémentaires au médecin ou à des établissements de soins de santé provinciaux, il peut s'écouler quelques semaines avant qu'ils nous parviennent. Entretemps, nous poursuivons l'étude du dossier.

La tranquillité d'esprit de votre client et son rétablissement nous tiennent à cœur.

Notre but est de traiter votre client avec empathie, compassion et équité et de veiller à ce que vous soyez satisfait qu'il ait choisi Manuvie à l'issue du processus de demande de règlement.

³ REMARQUE IMPORTANTE : Toute référence aux mises à l'essai, tests, résultats de test ou examens exclut les tests génétiques. Par test génétique, on entend un test qui analyse l'ADN, l'ARN ou les chromosomes à des fins telles que la prédiction d'une maladie ou des risques de transmission verticale, la surveillance, le diagnostic et le pronostic.

Que faisons-nous des renseignements personnels de votre client?

À Manuvie, nous accordons une grande importance au respect de la vie privée. Les renseignements que nous recueillons font l'objet de la plus stricte confidentialité et ne sont utilisés qu'aux fins exposées dans la proposition afférente au contrat, c'est-à-dire pour tarifier et administrer le contrat d'assurance et régler les sommes assurées. Pour obtenir de plus amples renseignements sur notre politique de confidentialité, consultez le site manuvie.ca

Le saviez-vous?

- Nous envoyons à votre bureau une copie de toute la correspondance pertinente entre nous et votre client pour vous tenir au courant de l'évolution du dossier.
- Nous invitons les demandeurs à communiquer directement avec nous s'ils ont besoin de renseignements ou s'ils veulent nous informer de faits nouveaux.
- Nous sommes toujours disposés à réexaminer sans délai les demandes de règlement quand le client nous donne des renseignements supplémentaires.

DEMANDES CONTESTABLES⁴

Les demandes de règlement relatives à une maladie grave qui s'est déclarée dans les deux ans suivant l'établissement ou la remise en vigueur du contrat sont jugées contestables. Dans ce cas, nous vérifions les renseignements fournis à l'origine par le client dans sa proposition d'assurance et nous demandons des copies des dossiers d'assurance-maladie provinciale du client afin d'examiner ses antécédents médicaux. Il est normal que le traitement des demandes contestables prenne plus de temps.

⁴ Chaque contrat contient une clause de contestabilité. Un contrat peut être contestable même s'il est en vigueur depuis plus de deux années civiles.

Pour toute information complémentaire, veuillez communiquer avec le Service des règlements Prestations du vivant de Manuvie au 1 866 575-0684.

Pour vous renseigner sur les demandes de règlement d'assurance maladies graves, communiquez avec l'équipe des règlements Prestations du vivant de Manuvie au **1 866 575-0684**



Chèque-vie est une marque de commerce déposée de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers. Les noms Manuvie et Assurance Manuvie, le logo qui les accompagne, les quatre cubes et les mots « solide, fiable, sûre, avant-gardiste » sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers qu'elle et ses sociétés affiliées utilisent sous licence.