

Assurance maladies graves

À quoi doit-on s'attendre
lorsqu'on présente une
demande de règlement
pour maladie grave ?



RBC Assurances®



Nous sommes là pour vous lorsque vous devez présenter une demande de règlement

RBC Assurances® est consciente qu'une maladie ou une affection grave entraîne des difficultés sur le plan émotionnel, physique et financier.

Votre assurance maladies graves RBC Assurances est conçue pour vous aider, vous et votre famille, pendant votre rétablissement ou votre traitement. Notre engagement ne s'arrête pas au seul montant du chèque d'indemnisation.



Comment dois-je m'y prendre pour présenter une demande de règlement ?

Pour nous informer que vous êtes atteint d'une maladie grave, vous devez commencer par nous faire parvenir les formules de règlement. Pour obtenir les formules appropriées, vous pouvez nous appeler ou appeler le conseiller qui vous a aidé à souscrire votre assurance.

Les documents fournis comprennent une déclaration à faire remplir par votre médecin et des formules que vous devez remplir, y compris une formule d'autorisation pour nous permettre d'obtenir des renseignements supplémentaires, au besoin.

Nous nous engageons à mettre à votre disposition notre savoir-faire et un service expressé, tout au long du processus de règlement.

Qui examinera ma demande de règlement ?

Lorsque nous recevons les formules dûment remplies, notre objectif est d'accuser réception de votre demande dans un délai d'un jour ouvrable et de vous donner le nom du spécialiste des règlements responsable de votre dossier. Ce spécialiste traitera personnellement votre dossier du début à la fin, étudiera votre demande de règlement et veillera au versement de l'indemnité si votre demande est acceptée.

Est-ce que d'autres personnes participent au processus d'évaluation ?

Le spécialiste peut communiquer avec votre médecin traitant et d'autres médecins pour mieux comprendre votre affection. Il peut également demander l'aide d'une équipe d'experts de RBC Assurances, notamment des médecins, des spécialistes cliniques et le directeur des spécialistes des règlements. Cette équipe collabore avec le spécialiste chargé de votre dossier pour qu'il ait tous les renseignements nécessaires pour prendre une décision éclairée au sujet de votre demande.

Combien de temps faudra-t-il pour prendre une décision au sujet de ma demande de règlement ?

Notre objectif est de toujours vous faire part de notre décision le plus rapidement possible. Le spécialiste chargé de votre dossier communiquera avec vous dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des formules dûment remplies. Nous vous informerons alors de notre décision, ou nous vous demanderons peut-être d'autres renseignements. Dans un

cas comme dans l'autre, nous vous tiendrons au courant régulièrement, jusqu'à ce que la décision soit prise.

Que dois-je faire si j'ai des questions ?

Si vous avez des questions au sujet de votre demande de règlement, vous pouvez communiquer avec le spécialiste chargé de votre dossier, au numéro sans frais inscrit au verso du présent dépliant. L'un des avantages d'un point de contact unique pour votre dossier de règlement, c'est que vous serez en mesure de parler avec une personne qui connaît bien tous les principaux points de votre cas.

Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord avec la décision ?

Notre processus de règlement est conçu pour que votre demande fasse l'objet d'une évaluation approfondie, équitable et objective. En outre, des mesures sont en place tout au long du processus pour assurer la justesse des décisions résultant de notre évaluation. Si nous estimons que vous n'avez pas droit à indemnisation, vous recevrez une lettre précisant les motifs de cette décision. Vous pouvez demander la révision de notre décision ; le processus sera alors clairement expliqué dans la lettre.

Comment puis-je bénéficier des services d'assistance[†] prévus par ma police* ?

Les services d'assistance offerts pour toutes les polices d'assurance maladies graves de RBC Assurances procurent un soutien qui va bien au-delà d'un simple chèque d'indemnisation. Ces services vous donnent accès à l'aide dont vous pourriez avoir besoin pour faire face aux nombreux moments difficiles et problèmes de la vie quotidienne associés à une maladie grave.

Services de Best Doctors[†]

Si vous êtes aux prises avec une grave maladie, Best Doctors fournit l'accès rapide aux meilleures connaissances dans le domaine médical. Pour communiquer avec Best Doctors, composez le 1 888 DOCTORS (1 888 362-8677). Pour avoir accès à ce service, il n'est pas nécessaire que votre demande de règlement soit acceptée. Avant d'appeler, veuillez vous assurer d'avoir en main votre numéro de police Rétablissement d'une maladie grave[®].

Assistance pour les activités de la vie quotidienne

Si vous avez des difficultés à accomplir les activités de la vie quotidienne, un simple coup de fil suffit pour obtenir de l'information sur les services locaux qui vous sont offerts. Ces services vous aideront à surmonter les problèmes de tous les jours souvent associés à une maladie grave. Ce service vous est offert dès que votre demande de règlement est acceptée. Pour communiquer avec le service d'assistance pour les activités de la vie quotidienne :

- composez le 1 866 947-7398 ; ou
- visitez le site www.lifeworks.com
- code d'utilisateur : rbcinsurance
- mot de passe : français

Approche holistique de la guérison

Ce service vous est également offert dès que votre demande de règlement pour maladie grave est acceptée. Il s'agit d'un service de soutien psychologique qui vous aidera, vous et votre famille, à faire face aux émotions que suscitent souvent le diagnostic de cancer. Communiquez avec le Service des règlements pour demander un dossier d'information.

**Pour en savoir plus sur le processus de règlement
ou pour présenter une demande de règlement,
composez sans frais le numéro 1 877 519-9501.**



RBC Assurances®

Assureur : Compagnie d'assurance vie RBC

† Les services d'assistance complètent la police Rétablissement d'une maladie grave de RBC Assurances. Ces services sont actuellement offerts par Best Doctors®, Inc., Ceridian Inc. et The Healing Journey/PMH Foundation. RBC Assurances n'offre aucune garantie quant à la disponibilité de ces services. RBC Assurances se réserve le droit de modifier ou de supprimer l'accès à ces services, à tout moment et sans préavis.

* Les services d'assistance ne sont pas offerts à l'égard de toutes les polices d'assurance maladies graves. Vérifiez auprès de votre spécialiste des règlements si votre police prévoit ces services.

®/MC Marque(s) de commerce de la Banque Royale du Canada, utilisée(s) sous licence.

† Best Doctors est une marque déposée de Best Doctors, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays, et est utilisée sous licence.