

# Évaluation minutieuse, juste et objective des demandes de règlement

Le Centre de services aux assurés

## À l'intention des conseillers uniquement.

Notre Centre des services aux assurés adhère à une philosophie bien définie afin de l'orienter dans ses activités quotidiennes. Un aspect important de notre philosophie est centrée sur l'évaluation minutieuse, juste et objective des demandes de règlement. Le Centre des services aux assurés consacre d'importantes ressources afin d'assurer l'efficacité de notre processus d'évaluation des demandes de règlement.

### Philosophie de notre Centre des services aux assurés

Par le biais de la formation et de la communication continue, nous faisons valoir à tous nos employés du Centre des services aux assurés l'importance des éléments clé de la philosophie du Centre :

- Faire une évaluation minutieuse, juste et objective de toutes les demandes de règlement
- Régler toutes les demandes valides promptement et offrir un service à la clientèle hors pair
- Aider nos prestataires à reprendre leur travail, au besoin

### Processus d'évaluation des demandes de règlement

**Formation des employés.** La formation est très importante pour les employés de notre Centre des services aux assurés. Les spécialistes nouvellement embauchés suivent un programme complet de formation touchant à tous les aspects de la gestion des demandes de règlement. Le programme s'articule autour de composantes cliniques, professionnelles et contractuelles. Tous les employés du Centre des services aux assurés participent également à des séances de formation continue.

**Concentration sur l'affection en cause.** Pour les demandes de règlement de plus longue durée, le Centre des services aux assurés est structuré en fonction des différents genres de maladies et de blessures, fournissant ainsi une expertise bien ciblée sur les affections de nature orthopédique, psychiatrique ou de médecine générale. Nos spécialistes des services aux assurés ont recours à une équipe d'experts pour les aider à faire l'évaluation de chaque demande de règlement et des perspectives de retour au travail.

Cette équipe est composée de médecins, de spécialistes cliniques, de professionnels en réadaptation et de leurs directeurs. Lorsque cela s'avère approprié, une expertise peut être demandée pour nous aider dans notre étude de la demande de règlement pour invalidité.

**Forums multidisciplinaires.** Ces forums font appel à l'expérience et au point de vue de professionnels de la médecine générale, de la médecine clinique, de la réadaptation et des demandes de règlement pour permettre une discussion en profondeur des dossiers de règlement complexes. Une décision plus éclairée ressort de ces forums.

**Décisions prises sur les demandes de règlement.** Nos directeurs des services aux assurés, qui comptent en moyenne dix années d'expérience en matière de sinistres, passent en revue les décisions importantes avant de les approuver. En outre, toutes les décisions rendues sur les demandes de règlement qui, pour des questions d'ordre médical, n'ouvrent pas droit à indemnisation doivent être revues par un médecin. Nous reconnaissons l'importance de communiquer clairement ces décisions et les motifs sur lesquels elles reposent. À vrai dire, un spécialiste des services aux assurés communique avec le prestataire pour lui expliquer notre décision avant de lui envoyer une confirmation par écrit. Si la police fait partie d'une assurance collective, nous informons également l'employeur tout en veillant à maintenir la stricte confidentialité des renseignements personnels sur le prestataire.

**Processus d'appel.** Le prestataire a le droit de faire appel de notre décision. S'il choisit de faire valoir ses droits, le prestataire devrait se reporter au processus d'appel indiqué dans la confirmation par écrit de notre décision.

**Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre conseiller de vente de RBC Assurances, ou composez le 1 866 235-4332 ou visitez le site [www.rbcassurances.com/centredesressources](http://www.rbcassurances.com/centredesressources).**

Compagnie d'assurance vie RBC

© Marques déposées de la Banque Royale du Canada, utilisées sous licence.

83389 (10/2010)