

## Guide du conseiller Règlements Invalidité



# Notre engagement à votre égard

## POUR AIDER NOS CLIENTS, NOUS OFFRONS LES SERVICES SUIVANTS :

**Paiements automatiques.** Une fois la demande de règlement approuvée, les prestations mensuelles sont payées automatiquement, à l'avance, par chèque ou par transfert électronique de fonds, afin que notre client ait son argent en main à la date prévue.

**Paiements conditionnels.** Afin de réduire les délais, nous pourrions accepter d'effectuer des paiements conditionnels même s'il nous manque encore certains renseignements.

**Communications en français ou en anglais avec nos clients.** Nous favorisons les communications directes et personnalisées. Nos évaluateurs des règlements – qui possèdent en moyenne 14 ans d'expérience dans le traitement des demandes de règlement – appellent directement le client, ce qui jette les fondations pour l'établissement de bonnes relations.

**Contact personnel.** Nous travaillons avec des professionnels dans le domaine, notamment des interviewers et des spécialistes des techniques de réadaptation, qui rendent visite personnellement aux clients.

**Évaluation éclairée des demandes de règlement.** Notre objectif est d'évaluer les demandes de règlement avec objectivité et d'aider le client à reprendre l'emploi qu'il occupait auparavant. Pour ce faire, nous faisons appel à des spécialistes, comme des médecins, des comptables et des ergothérapeutes.

## NOTRE MISSION

Fournir un service à la clientèle supérieur grâce à une évaluation rapide et efficace des demandes de règlement :

- En évaluant équitablement l'admissibilité aux prestations
- En communiquant avec clarté, empathie et compassion avec les clients
- En favorisant l'établissement de bonnes relations avec les conseillers
- En trouvant des solutions efficaces et novatrices aux conflits



## **VOUS POUVEZ NOUS AIDER À TRAITER EFFICACEMENT ET RAPIDEMENT LES DEMANDES DE RÈGLEMENT INVALIDITÉ. VOICI COMMENT :**

**Il est essentiel que votre client nous informe aussitôt que possible.** Lorsque votre client est victime d'un accident ou d'une maladie qui le rend invalide, des formulaires de demande de règlement doivent lui être envoyés immédiatement. Il est également très important que votre client les remplisse personnellement et que nous recevions des réponses détaillées à chaque question.

**Le client doit être au courant de notre mode de communication direct.** Ceci nous donne la chance d'obtenir des détails complémentaires qui ne figurent pas sur les formulaires de demande de règlement, d'expliquer au client le processus de règlement et de répondre à ses questions ou à ses préoccupations. Il y a donc une relation fondée sur la confiance et l'échange qui s'établit entre le client et l'évaluateur.

**Vous pouvez nous aider à gérer les attentes du client.** Nous faisons tout notre possible pour approuver les demandes de règlement à partir des formulaires initiaux, mais il arrive souvent que nous ayons besoin de renseignements complémentaires. Nous constatons un nombre croissant de maladies complexes et subjectives et une variété de structures d'entreprise, de catégories et de sources de revenu. Enfin, il s'écoule généralement un certain temps avant que nous recevions les renseignements fournis par les médecins et les comptables. Cependant, une fois que nous disposons des renseignements complémentaires, nous approuvons la grande majorité des demandes de règlement.

**Votre client doit remplir intégralement la Déclaration du demandeur.** Il est important qu'il nous transmette l'information dans ses propres mots. Les formulaires de demande de règlement sont des documents juridiques qui constituent le fondement de la demande et de tout paiement subséquent. Un tiers qui aurait rempli ou contribué à remplir ces formulaires peut voir sa responsabilité engagée en cas de litige.

En nous aidant à gérer les attentes, vous nous aiderez à assurer le succès du processus de demande de règlement de votre client.

### **LE SAVIEZ-VOUS?**

- Nous invitons les demandeurs à nous appeler directement s'ils ont besoin d'obtenir ou de nous communiquer des renseignements.
- C'est l'évaluateur des règlements qui décide de l'admissibilité aux prestations.
- Des copies de tous les courriers importants échangés avec le demandeur sont envoyées à votre bureau afin de vous tenir au courant de l'évolution de la situation.
- 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 acceptons toujours de réévaluer promptement une demande de règlement refusée lorsque de nouvelles informations nous sont transmises par le demandeur.
- Les demandes de règlement en cas d'invalidité résiduelle doivent satisfaire à des exigences médicales et financières. Nous avons besoin de documents attestant du revenu gagné (avant et pendant l'invalidité), et examinons ces documents avec l'aide de notre comptable.
- Dans le cas des demandes de règlement Parafrais Plus, nous avons besoin de documents à l'appui des frais mensuels déclarés. Cependant, une fois que nous avons établi la validité des frais fixes engagés (location, par exemple), le client n'a plus à nous fournir de documentation à l'égard de ces frais jusqu'à la fin de la période prévue.

### **NOTRE VISION**

Faire preuve d'empathie et de compassion, être équitable vis-à-vis de nos clients et, à l'issue du processus de demande de règlement, se réjouir qu'ils aient choisi la Financière Manuvie

---

Pour de plus amples renseignements, visitez le site [inforep.ca](http://inforep.ca)

---



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.

MK1710F 05/15