

À quoi doit-on s'attendre  
lorsqu'on présente une  
demande de prestations  
d'invalidité résiduelle ?



RBC Assurances®



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

### Table des matières

<b>Nous sommes là pour vous lorsque vous devez présenter une demande de règlement</b>	<b>1</b>
Comment dois-je m'y prendre pour présenter une demande de règlement ?	1
Qui étudiera ma demande de règlement ?	2
Est-ce que d'autres personnes participent au processus d'évaluation ?	2
Combien de temps faudra-t-il pour prendre une décision au sujet de ma demande de règlement ?	2
Que dois-je faire si j'ai des questions ?	3
Que puis-je faire si je ne suis pas d'accord avec la décision ?	3
<b>Foire aux questions</b>	<b>5</b>
<b>Études de cas</b>	<b>9</b>
Scénario 1	9
Scénario 2	12
Scénario 3	15

Ce ne sont pas toutes les maladies et les blessures qui vous rendent totalement invalide et incapable de travailler. Votre affection peut vous laisser la possibilité de travailler à temps partiel, mais entraîner une perte de revenu. C'est là que nous pouvons vous aider.

RBC Assurances® est consciente qu'une maladie grave, une invalidité ou une pathologie persistante entraîne des difficultés sur les plans émotionnel, physique et financier. Votre assurance invalidité de RBC Assurances est conçue pour vous aider, vous et votre famille, pendant votre rétablissement ou votre traitement. Notre engagement envers vous ne s'arrête pas au seul chèque d'indemnisation.

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

Pour nous informer que vous êtes invalide, vous devez commencer par nous faire parvenir les formulaires de demande de règlement. Appelez-nous au 1 877 519-9501 et nous vous ferons parvenir les formulaires requis. Vous pouvez aussi appeler le conseiller qui vous a aidé à souscrire votre assurance pour obtenir ces formulaires. N'hésitez surtout pas à nous appeler si vous avez des questions au sujet de votre demande de règlement.

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.

**Vous bénéficierez de notre savoir-faire et de notre empressement à vous servir tout au long du processus d'indemnisation ; nous vous en faisons la promesse.**

### Qui étudiera ma demande de règlement ?

Lorsque nous recevons les formulaires dûment remplis, 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 du spécialiste des règlements. Cette équipe collabore avec le spécialiste chargé de votre dossier, afin qu'il ait tous les renseignements nécessaires pour prendre une décision éclairée au sujet de votre demande. L'équipe comprend également un spécialiste des finances, qui examine vos renseignements financiers avec le spécialiste des règlements.

### 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 un délai de quelques semaines suivant la réception des formulaires dûment remplis. Nous vous informerons alors de notre

décision, ou nous 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'avoir un point de contact unique pour votre dossier, c'est que vous serez en mesure de parler avec une personne qui connaît bien tous les éléments importants de votre dossier.

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

Notre processus d'indemnisation est conçu pour que votre demande fasse l'objet d'une étude 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.



## Foire aux questions

Nous avons élaboré cette foire aux questions pour vous aider à comprendre le processus d'indemnisation et vous préciser quels sont les renseignements et les documents dont nous pouvons avoir besoin pour étudier le dossier de règlement pour une invalidité résiduelle.

Les questions et les réponses ne sont données qu'à titre informatif. Ce sont le libellé et l'interprétation de votre police, dans votre situation particulière, qui régissent le traitement de votre demande de règlement, et les questions et réponses ci-dessous n'ont pour but ni de modifier ni de supprimer quelque condition contractuelle.

### Question n° 1

- Q. Pourquoi faut-il présenter autant de renseignements financiers ?
- R. Nous avons besoin de renseignements financiers complets pour établir le plus précisément possible le revenu mensuel préinvalidité. En outre, les renseignements sur votre revenu postinvalidité nous permettent d'établir si votre perte de revenu est directement attribuable à votre invalidité.

Nous pouvons également utiliser ces renseignements pour analyser les tendances à l'égard des revenus et des dépenses. Cela signifie que nous cherchons à dégager la tendance des revenus d'un mois à l'autre, ce qui nous permet de mieux comprendre vos revenus et vos affaires sur une période donnée et de déterminer la cause de toute diminution des revenus.

**Question n° 2**

- Q. Pourquoi dois-je produire la déclaration de revenus de mon entreprise ? Mon salaire figure sur le relevé T4 que j'ai fourni.
- R. Le relevé T4 ne fait état que du salaire que le propriétaire reçoit de l'entreprise. La déclaration de revenus de l'entreprise nous procure des renseignements sur la quote-part de l'assuré aux revenus de l'entreprise et aux frais professionnels, de même que sur son salaire. Le salaire déclaré sur le relevé T4 est un paiement discrétionnaire de l'entreprise et ne reflète pas le revenu réel que vous procure votre participation dans l'entreprise.

**Question n° 3**

- Q. Mon conjoint reçoit un revenu de mon entreprise. Pourquoi avez-vous besoin des renseignements financiers sur les revenus de mon conjoint ?
- R. Nous avons besoin de ces renseignements pour déterminer le revenu que vous avez gagné. Par exemple, si vous et votre conjoint fractionnez vos revenus, ce revenu doit être ajouté au vôtre, ce qui a pour effet d'augmenter votre revenu mensuel préinvalidité et postinvalidité.

**Question n° 4**

- Q. Pourquoi avez-vous besoin des renseignements financiers ou du revenu de mes autres sociétés (p. ex., société de portefeuille) ?
- R. L'examen des états financiers de vos autres sociétés, dont les revenus sont liés à vos activités professionnelles, nous aide à déterminer le revenu gagné et le revenu non gagné. Le revenu non gagné n'est pris en compte ni dans le revenu préinvalidité ni dans le revenu postinvalidité. De plus, en ayant le tableau complet de votre structure entrepreneuriale globale (qui peut comprendre d'autres sociétés), nous sommes en mesure d'établir plus exactement votre revenu préinvalidité et postinvalidité.

**Question n° 5**

- Q. Pourquoi dois-je produire ma déclaration de revenus complète et mon Avis de cotisation ? J'ai déjà présenté une copie de mon relevé T4/de mon État des résultats des activités d'une profession libérale, T2032/de mon État des résultats des activités d'une entreprise, T2124.
- R. L'Avis de cotisation confirme le revenu déclaré à l'Agence du revenu du Canada. La déclaration de revenus complète est requise pour vérifier que nous avons tenu compte de tous les revenus gagnés et de toutes les dépenses admissibles dans le calcul du revenu préinvalidité. La déclaration de revenus peut faire état d'autres sources de revenus qui ne figurent pas sur le relevé T4 ni sur les états T2032 et T2124. En outre, la déclaration de revenus peut comprendre d'autres dépenses admissibles distinctes, comme les « autres dépenses d'emploi » et les cotisations professionnelles, que nous devons connaître.

**Question n° 6**

- Q. J'ai égaré mon Avis de cotisation. Que dois-je faire ?
- R. Nous demanderons ces renseignements en votre nom lorsque nous aurons le formulaire T1013, dûment rempli, nous autorisant à le faire.

**Question n° 7**

- Q. Pourquoi dois-je présenter les renseignements sur ma déclaration de revenus à la fin de chaque année ?
- R. Pendant la période d'indemnisation, vous nous avez présenté mensuellement des formulaires faisant état de vos revenus et de vos dépenses aux fins du calcul des prestations mensuelles exigibles. Tous les ans, nous effectuons le rapprochement entre les dépenses et les revenus mensuels déclarés et les montants annuels inscrits dans la déclaration de revenus. Cela nous permet d'assurer que les prestations appropriées ont été payées et de vérifier s'il y a eu des trop-perçus ou des moins-perçus.



### Question n° 8

- Q. Je n'ai pas de données exactes sur mes dépenses/ mes revenus mensuels, car mon comptable n'effectue la tenue des livres qu'à la fin de l'exercice. Comment dois-je m'y prendre pour remplir mes déclarations de revenu mensuel ?
- R. Vous pouvez expliquer votre situation particulière à votre spécialiste des règlements, Invalidité, qui peut trouver la solution la mieux adaptée à votre cas. Une solution possible consiste à établir des dépenses fixes, calculées proportionnellement en fonction de la déclaration de revenus de l'année précédente, et à déclarer mensuellement les dépenses variables lorsqu'elles sont engagées. Cela nous permet de calculer les prestations mensuelles, et tout écart ou toute rectification nécessaire seront pris en compte au moment du rapprochement annuel.

## Études de cas

Nous avons élaboré trois scénarios pour vous donner une meilleure idée du fonctionnement du processus d'évaluation, des documents requis et du déroulement des choses par la suite. Ces études de cas ne sont données qu'à titre informatif. Ce sont le libellé et l'interprétation de votre police, dans votre situation particulière, qui régissent le traitement de votre demande de règlement, et les études de cas ci-dessous n'ont pour but ni de modifier ni de supprimer quelque condition contractuelle ou leur interprétation.

### Scénario 1

D<sup>r</sup> Zabeen est un médecin en pratique privée dont le cabinet est constitué en entreprise individuelle. Il emploie deux personnes : son épouse, chargée des tâches administratives, et un employé à temps partiel. Outre son cabinet, il travaille aussi à l'hôpital local le week-end et donne un cours magistral à l'université une fois par semaine.

Lorsque D<sup>r</sup> Zabeen est devenu invalide en 2007, il a dû cesser de travailler du 1<sup>er</sup> juillet au 1<sup>er</sup> septembre 2007, date à laquelle il est retourné au travail avec une charge réduite. Par conséquent, le premier jour d'invalidité totale est le 1<sup>er</sup> juillet 2007 et le premier jour d'invalidité résiduelle, le 1<sup>er</sup> septembre 2007.

Sa police prévoit deux options de calcul du revenu mensuel préinvalidité :

**Option 1 :** Le revenu mensuel moyen le plus élevé, de toutes sources, touché pendant toute période de six mois civils consécutifs comprise dans la période de dix-huit mois précédant immédiatement le début de l'invalidité.

**Option 2 :** Le revenu mensuel moyen le plus élevé, de toutes sources, touché pendant toute période de deux exercices financiers successifs au cours des cinq exercices précédant immédiatement le début de l'invalidité.



### Documents/reenseignements requis

S'il choisit l'option 1, D' Zabeen doit présenter les renseignements/documents suivants :

- a) La période de dix-huit mois aux fins de la détermination du revenu et des dépenses de toute période de six mois consécutifs au cours des dix-huit mois précédant immédiatement l'invalidité s'étend du 1<sup>er</sup> janvier 2006 au 30 juin 2007. Les renseignements sur les dépenses doivent **comporter la ventilation des salaires versés** à son épouse ou à un autre membre de la famille.
- b) Les relevés T4 afférents aux salaires versés à son épouse ou à un autre membre de la famille pour la période s'échelonnant de 2002 à 2006.
- c) La description des tâches professionnelles et des heures travaillées par son épouse ou un membre de la famille.
- d) Les données de sa déclaration de revenus personnelle T1 de 2006, y compris toutes les annexes, et possiblement des données de sa déclaration de revenus 2007, selon la période de six mois choisie.
- e) Les données de l'Avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada lié à sa déclaration de revenus personnelle T1 de 2006, et possiblement les données de l'Avis de cotisation 2007.

S'il choisit l'option 2, D' Zabeen doit présenter les renseignements/documents suivants :

- a) Ses déclarations de revenus personnelles fédérales T1 pour les années 2002 à 2007, y compris les annexes.
- b) Ses Avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada pour les années 2002 à 2006.
- c) Les renseignements et les documents relatifs à son épouse ou à un membre de la famille — voir b) et c) à l'option 1 ci-dessus.

Documents à présenter périodiquement

Une fois la demande de règlement acceptée, il incombe au D' Zabeen de remplir la déclaration de revenu mensuel pour invalidité résiduelle tous les mois, à compter du premier mois d'invalidité.

Il devra peut-être aussi donner accès à d'autres renseignements financiers et documents liés à ses revenus mensuels et à ses activités professionnelles, afin que nous puissions établir la mesure et la cause de toute diminution du revenu postinvalidité.



## Scénario 2

M<sup>me</sup> Alvarez est l'unique propriétaire de sa société, qui lui verse un salaire de 50 000 \$. L'exercice financier de la société se termine le 30 juin. M<sup>me</sup> Alvarez subit une blessure. Le premier jour d'invalidité totale est le 1<sup>er</sup> janvier 2008 et le premier jour d'invalidité résiduelle, le 15 mars 2008.

Sa police prévoit trois options de calcul du revenu mensuel préinvalidité :

**Option 1 :** Le revenu mensuel moyen le plus élevé touché pendant toute période de six mois civils consécutifs comprise dans la période de 24 mois précédant immédiatement le début de l'invalidité. Cependant, son revenu mensuel moyen pour cette période de six mois ne peut en aucun cas être supérieur à 125 % du revenu mensuel moyen touché de sa société, et de toutes sources, pendant le dernier exercice de sa société terminé avant le début de l'invalidité.

**Option 2 :** Le revenu mensuel moyen, de toutes sources, touché pendant le dernier exercice financier de sa société terminé avant le début de l'invalidité.

**Option 3 :** Le revenu mensuel moyen le plus élevé, de toutes sources, touché pendant toute période de deux années consécutives au cours des trois exercices précédant immédiatement le début de l'invalidité.

## Documents/reenseignements requis

Si elle choisit l'option 1, M<sup>me</sup> Alvarez doit présenter les renseignements/documents suivants :

- a) Renseignements détaillés sur le revenu et les dépenses mensuels de toute période de six mois consécutifs au cours de la période de 24 mois précédant immédiatement l'invalidité. Dans le présent scénario, la période de 24 mois s'étend du 1<sup>er</sup> janvier 2006 au 31 décembre 2007. En outre, les renseignements détaillés sur les

dépenses doivent comporter la ventilation des salaires versés à M<sup>me</sup> Alvarez ou à un membre de sa famille.

- b) Sa déclaration de revenus personnelle T1, y compris toutes les annexes, pour l'année civile de la période de six mois choisie et l'année civile précédente.
- c) L'Avis de cotisation relatif à sa déclaration de revenus personnelle T1 pour l'année civile de la période de six mois choisie.
- d) Sa déclaration de revenus des sociétés T2, y compris toutes les annexes, pour l'année civile de la période de six mois choisie.
- e) L'Avis de cotisation relatif à sa déclaration de revenus des sociétés T2 pour l'année civile de la période de six mois choisie.

Si elle choisit l'option 2, M<sup>me</sup> Alvarez doit présenter les renseignements/documents suivants :

- a) Ses déclarations de revenus personnelles T1 2006 et 2007, y compris toutes les annexes.
- b) Les Avis de cotisation relatifs à ses déclarations de revenus personnelles T1 2006 et 2007.
- c) Sa déclaration de revenus des sociétés T2 pour l'exercice 2007, y compris toutes les annexes.
- d) L'Avis de cotisation relatif à sa déclaration de revenus des sociétés pour l'exercice 2007.
- e) Les renseignements détaillés sur les salaires versés à M<sup>me</sup> Alvarez ou à un membre de sa famille pour **chaque exercice financier**.

Si elle choisit l'option 3, M<sup>me</sup> Alvarez doit présenter les renseignements/documents suivants :

- a) Ses déclarations de revenus personnelles fédérales T1 de 2004 à 2007, y compris toutes les annexes.
- b) Les Avis de cotisation relatifs à ses déclarations de revenus fédérales de 2005 à 2007.



- c) Ses déclarations fédérales de revenus des sociétés T2 de 2005 à 2007, y compris toutes les annexes et tous les états financiers. Nous demandons également les déclarations de 2005 à 2007, puisque l'exercice financier de l'assurée se termine le 30 juin.
- d) Les Avis de cotisation relatifs à ses déclarations fédérales de revenus des sociétés de 2005 à 2007.
- e) Les renseignements détaillés sur les salaires versés par la société à M<sup>me</sup> Alvarez ou à un membre de sa famille pour **chaque exercice financier** de 2005 à 2007.

#### Documents à présenter périodiquement

Une fois la demande de règlement acceptée, il incombe à M<sup>me</sup> Alvarez de présenter une déclaration de revenu mensuel pour invalidité résiduelle, dûment remplie, tous les mois, à compter du premier mois d'invalidité. Elle devra peut-être aussi donner accès à d'autres renseignements financiers et documents liés à ses revenus mensuels et à ses activités professionnelles, afin que nous puissions établir l'importance et la cause de toute diminution du revenu postinvalidité.



### Scénario 3

M. Davis est associé dans un cabinet d'avocats de taille moyenne. Le cabinet compte cinq autres associés. Il déclare sa part des revenus de la société de personnes dans sa déclaration de revenus personnelle. L'exercice financier de la société de personnes se termine le 31 janvier.

M. Davis subit une blessure. Le premier jour d'invalidité totale est le 1<sup>er</sup> avril 2007 et le premier jour d'invalidité résiduelle, le 1<sup>er</sup> juin 2008.

Sa police prévoit deux options de calcul du revenu mensuel préinvalidité :

**Option 1 :** Le revenu mensuel moyen, de toutes sources, touché pendant la période de six mois précédant immédiatement l'invalidité.

**Option 2 :** Le revenu mensuel moyen le plus élevé, de toutes sources, touché pendant toute période de 24 mois au cours des 60 mois civils précédant immédiatement le début de l'invalidité.

### Documents/reenseignements requis

S'il choisit l'option 1, M. Davis doit présenter les renseignements/documents suivants :

- a) Les renseignements détaillés sur le revenu et les dépenses mensuels pour la période de six mois précédant immédiatement l'invalidité. Dans le présent scénario, la période de six mois s'étend du 1<sup>er</sup> octobre 2006 au 31 mars 2007. Les renseignements sur le revenu mensuel doivent comporter le détail de sa part des revenus et des dépenses.
- b) Sa déclaration de revenus personnelle T1 2007, y compris toutes les annexes.
- c) Les Avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada relatifs à ses déclarations de revenus personnelles T1 2007 et 2008 (s'il est disponible).

- d) Les relevés T5013 (État des revenus d'une société de personnes) (s'il est disponible) et les états financiers de la société de personnes 2007 et 2008, comportant la ventilation de sa part des revenus.
- e) Une copie du contrat de société.

S'il choisit l'option 2, M. Davis doit présenter les renseignements/documents suivants :

- a) Ses déclarations de revenus personnelles fédérales T1 pour les années 2003 à 2008, y compris les annexes.
- b) Les Avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada de 2003 à 2008.
- c) Les relevés T5013 (État des revenus d'une société de personnes) et les états financiers de la société de personnes de 2003 à 2008, comportant la ventilation de sa part des revenus.
- d) Une copie du contrat de société.

Documents à présenter périodiquement

Une fois la demande de règlement acceptée, il incombe à M. Davis de présenter une déclaration de revenu mensuel pour invalidité résiduelle, dûment remplie, tous les mois, à compter du premier mois d'invalidité.

Il devra peut-être aussi donner accès à d'autres renseignements financiers et documents liés à ses revenus mensuels et à ses activités professionnelles, afin que nous puissions établir l'importance et la cause de toute diminution du revenu postinvalidité.

**Veillez noter que chaque demande de règlement est unique et doit être évaluée au mérite, et que nous pouvons exiger des renseignements complémentaires. De plus, les contrats d'assurance invalidité individuelle de RBC Assurances ne comprennent pas tous des prestations d'invalidité résiduelle.**

Assureur : Compagnie d'assurance vie RBC

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

VPS55614

## Appelez-nous dès aujourd'hui

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



RBC Assurances®