

Marche à suivre pour présenter une demande de prestation au titre de l'assurance maladies graves collective

Lorsque survient une maladie grave, vous devez faire face à des dépenses imprévues qui ne sont pas prises en charge par le régime d'état, ni par les régimes d'assurance collective des employés. L'assurance maladies graves vous donne droit à un montant forfaitaire en espèces, que vous pouvez utiliser comme bon vous semble. Le présent document explique de façon détaillée le processus de traitement des demandes de règlement; il vise à vous faciliter la tâche afin que vous puissiez vous concentrer sur votre rétablissement. Il existe trois types d'assurance maladies graves collective. Selon votre régime, vous pourriez avoir l'une des couvertures suivantes, ou en avoir une combinaison :

- **Assurance maladies graves de base** : Votre régime d'assurance collective peut inclure automatiquement une assurance maladies graves à un coût minime. Cette couverture de base procure une protection financière de plus à votre famille. Cette couverture n'est pas facultative.
- **Assurance maladies graves facultative** : Cette couverture est tout à fait facultative. Vous pouvez souscrire cette couverture supplémentaire dans le cadre de votre régime d'assurance collective si votre employeur l'offre. La couverture minimale est généralement de 10 000 \$. Toutefois, chaque régime a ses propres options de couverture.
- **Assurance maladies graves personnelle** : Dans le cadre de cette couverture, les primes mensuelles sont prélevées automatiquement sur le compte et versées directement à Manuvie au moyen de votre compte bancaire. Il s'agit d'une solution transférable que vous pouvez choisir de conserver si vous changez d'employeur.

Quel que soit le type de couverture d'assurance maladies graves collective que vous détenez auprès de Manuvie, le présent guide est là pour vous aider.



Vous pouvez présenter une demande de prestation au titre de l'assurance maladies graves collective une fois que vous avez reçu un diagnostic de l'une des affections couvertes. Le paiement sera évalué en fonction des exigences contractuelles pour l'affection couverte après la période de survie minimale. La plupart des affections couvertes deviennent admissibles 14 jours après leur diagnostic. Veuillez vérifier les définitions des maladies graves couvertes au moment de la présentation de votre demande de règlement. Les définitions décrivent le type et la gravité des affections qui ouvrent droit au versement de la prestation. Vous pouvez consulter les définitions des affections couvertes dans votre contrat. Pour toute question, veuillez communiquer avec l'administrateur de votre régime.

Première étape : formulaires à remplir

- Remplissez les formulaires pertinents de demande de règlement au titre de l'assurance maladies graves.
- Nous pourrions avoir besoin de différentes Déclarations du médecin traitant selon les affections graves couvertes. Communiquez avec nous au 1 877 481-9169 pour trouver le formulaire approprié.
- Veuillez prendre note qu'il vous incombe de veiller à ce que le formulaire dûment rempli et la copie de toutes les pièces justificatives nécessaires (p. ex., résultats des examens radiographiques, tomodensitométries, hématologiques et autres résultats de tests, ainsi que les rapports de consultation des spécialistes) soient envoyés à la Manuvie pour l'évaluation de votre demande de règlement. Il se peut que des honoraires soient demandés par votre médecin pour remplir le formulaire. Le cas échéant, ces frais sont à votre charge et ne sont pas remboursables au titre de votre contrat de garanties.

Deuxième étape : présentation de la demande

- Veuillez présenter votre demande de règlement dans les 90 jours suivant la date de l'établissement du diagnostic initial de l'affection; si ce délai ne peut pas être respecté, veuillez fournir une explication raisonnable du retard. Dans un tel cas, la demande doit être présentée dans un délai de un an suivant la date d'établissement du diagnostic initial de l'affection.
- Veuillez envoyer les formulaires dûment remplis dans une enveloppe cachetée pour assurer la confidentialité de vos renseignements personnels, à l'adresse appropriée figurant ci-après.

Pour les demandes des règlement en anglaise

Manuvie

PO BOX 400 STN PLACE-D'ARMES, MONTRÉAL QC H2Y 3H1

Tél. : 1 877 481-9169 Téléc. : 1 866 292-9050

e-mail: group_disability_claims@manulife.ca

Pour les demandes des règlement en français

Manuvie

PO BOX 400 STN PLACE-D'ARMES, MONTRÉAL QC H2Y 3H1

Tél. : 1 877 481-9169 Téléc. : 1 866 292-9050

e-mail : groupe_invalidite@manuvie.ca

- Si vous présentez une demande de règlement pour un membre de votre famille âgé de plus de 16 ans, celui-ci doit également signer l'autorisation de divulgation de ses renseignements médicaux.

Troisième étape : évaluation de la demande

- Dans les trois jours ouvrables suivant la réception de tous les documents nécessaires, la Financière Manuvie communiquera avec vous pour vous informer qu'elle les a bien reçus.
- Votre demande sera alors transmise à un gestionnaire de dossiers qui communiquera avec vous pour obtenir des renseignements supplémentaires au besoin, discuter de votre demande ou répondre à vos questions, le cas échéant. Si vous ne pouvez pas communiquer par téléphone pour quelque raison que ce soit, la Financière Manuvie prendra d'autres dispositions pour communiquer avec vous.

Quatrième étape : approbation de la demande

- Nous communiquerons avec vous dans un délai de dix jours pour vous informer de notre décision.
- Si votre demande de règlement est approuvée, vous recevrez un chèque de règlement ou votre prestation sera virée automatiquement à votre compte bancaire. Vous recevrez aussi un relevé de règlement.
- Si votre demande de règlement est refusée, vous recevrez une lettre expliquant la raison pour laquelle vous n'avez pas droit à la prestation.

Si vous êtes en désaccord avec l'évaluation qu'a faite la Manuvie de votre demande de règlement, vous pouvez présenter une demande de révision dans les 60 jours suivant l'envoi de la lettre de refus. Votre demande de révision doit être présentée par écrit et inclure tout nouveau renseignement justifiant une réévaluation de votre demande. Vous devrez prendre à votre charge tous les frais engagés pour obtenir de nouveaux renseignements, notamment les résultats de tests et les rapports médicaux. Ces frais ne sont pas remboursables au titre de votre contrat de garanties.

Cinquième étape : versement de la prestation

La prestation est versée en une somme forfaitaire, soit par chèque ou par virement automatique. Votre couverture pourrait prendre fin lorsqu'une affection couverte a été diagnostiquée et que la prestation a été versée. Votre livret à l'intention des employés ou votre employeur peut vous fournir de plus amples renseignements. Si vous avez souscrit la couverture du conjoint ou des enfants, celle-ci sera maintenue en vigueur jusqu'à ce que vous décidiez d'y mettre fin ou, s'il y a lieu, jusqu'à ce que la prestation soit versée à la suite d'une affection couverte diagnostiquée chez le conjoint ou chez un enfant.

Traitement fiscal

La prestation d'assurance maladies graves n'est pas imposable; la Financière Manuvie ne retient donc aucun impôt à la source.

Des questions?

Si vous avez des questions ou avez besoin de plus d'information sur le processus de traitement des demandes de règlement en cas de maladie grave et sur les documents à présenter ou si vous souhaitez connaître la situation de votre demande de règlement, veuillez communiquer avec nous. Nous serons heureux de vous aider. Vous pouvez communiquer avec nous du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (heure normal de l'Est) en composant le 1 877 481-9169 ou en nous envoyant un courriel à l'adresse groupe_invalidite@manuvie.com

La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie).

Les produits et services de l'Assurance collective sont offerts par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Manuvie, le M stylisé et Manuvie & M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. © La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2022. Tous droits réservés. C. P. 2580, succ. B, Montréal (Québec) H3B 5C6. Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Pour en savoir plus, rendez-vous à l'adresse manuvie.ca/a-propos-de-nous/accessibilite.html.