

Soutien offert aux participants aux régimes lors de situations de crise

Foire aux questions à l'intention des participants aux régimes d'assurance collective et aux régimes d'assurance invalidité de Manuvie

Avril 2019

Pour nous joindre :

Assurance collective : 1-833-802-1183 ; Evenements_marquants@manuvie.com

Invalidité : 1-833-802-1183 ; Evenements_marquants@manuvie.com

Participants à un régime d'assurance collective bénéficiant de l'assurance invalidité

Q. J'ai une question concernant l'invalidité. Qui dois-je appeler?

R. Appelez-nous (1-833-802-1183). Notre équipe peut répondre à des questions d'ordre général concernant une demande de prestations d'invalidité ou répondre à vos questions si vous êtes en congé d'invalidité de courte ou de longue durée.

Q. Je suis en congé d'invalidité et je reçois habituellement mon chèque par la distribution postale de Postes Canada. Que dois-je faire maintenant pour recevoir mon chèque?

R. Nous pouvons vous aider à recevoir vos prestations d'invalidité par virement automatique dans votre compte bancaire. Appelez-nous et nous vous aiderons à établir ce service.

Q. J'ai perdu un chèque parce que j'ai été obligé de quitter ma maison. Avez-vous un autre moyen de m'envoyer l'argent?

R. Oui, Manuvie peut faire opposition au chèque et vous envoyer l'argent par l'un des deux moyens suivants :

1. par virement automatique,
2. en vous envoyant un nouveau chèque à votre adresse actuelle ou à une adresse temporaire.

Appelez-nous et nous nous occuperons de cela pour vous.

Participants à un régime d'assurance collective bénéficiant de l'assurance pour soins médicaux et pour soins dentaires

Q. J'ai été obligé de quitter ma maison et je n'ai pas emporté mes médicaments sur ordonnance. Puis-je remplacer les médicaments perdus?

R. Durant cette période, nous allons permettre le remplacement et les renouvellements précoces des médicaments sur ordonnance afin de nous assurer du traitement de vos demandes de règlement pour des ordonnances admissibles.

- Q. Je suis à court de médicaments, mais je n'ai pas de copie de mon ordonnance et je ne peux pas me rendre à ma pharmacie. Comment puis-je obtenir le renouvellement de mon médicament sur ordonnance?**
- R. Nous allons collaborer avec la pharmacie que vous allez choisir pour nous assurer du traitement de vos demandes de règlement pour des ordonnances admissibles.
- Q. Je n'ai pas ma carte d'avantages sociaux sur moi et je ne me rappelle pas mon numéro de contrat ni mon numéro de certificat, mais j'ai une demande de règlement à faire. Que dois-je faire?**
- R. Appelez-nous. Après avoir vérifié votre identité, nous pourrions vous fournir votre numéro de contrat et votre numéro de certificat.
- Q. J'ai perdu mes reçus. Comment puis-je obtenir un remboursement pour mes demandes de règlement?**
- R. Nous allons collaborer avec tous les fournisseurs pour reconstituer les demandes de règlement, obtenir les reçus, etc. Si le fournisseur de services a aussi été touché ou s'il a dû quitter la région, contactez-nous et nous vous aiderons à trouver une solution.
- Q. Mon chèque de remboursement a été perdu à cause des inondations. Puis-je obtenir un nouveau chèque?**
- R. Appelez-nous. Nous annulerons votre chèque et en émettrons un nouveau à l'adresse que nous avons dans nos dossiers. Si vous nous donnez une adresse temporaire, nous mettrons à jour nos systèmes afin que vous receviez rapidement votre chèque. Nous devons peut-être collaborer avec votre administrateur de régime pour modifier votre adresse. Dans ce cas, nous coordonnerons nos efforts avec lui.
- Q. J'ai été obligé de quitter ma maison. Comment puis-je obtenir mes chèques de remboursement?**
- R. Si vous nous avisez que vous avez une adresse temporaire, nous mettrons à jour notre système pour assurer une expédition rapide de votre chèque. Nous devons peut-être collaborer avec votre administrateur de régime pour modifier votre adresse. Dans ce cas, nous coordonnerons nos efforts avec lui. Si votre régime le permet, vous pouvez aussi vous inscrire à l'option de dépôt direct et nous pourrions vous verser le remboursement directement dans votre compte bancaire.
- Q. Puis-je modifier mon adresse pour recevoir mes prestations?**
- R. Si vous nous fournissez une adresse temporaire, nous pourrions mettre à jour notre système pour assurer une expédition rapide de votre chèque. Nous devons peut-être collaborer avec votre administrateur de régime pour modifier votre adresse. Dans ce cas, nous coordonnerons nos efforts avec lui. Si votre régime le permet, vous pouvez aussi vous inscrire à l'option de dépôt direct et nous pourrions vous verser les prestations directement dans votre compte bancaire.
- Q. J'ai besoin de services médicaux, d'équipement médical ou de fournitures médicales, mais je ne peux pas obtenir de recommandation de mon médecin, parce qu'il a aussi été touché. Que dois-je faire?**
- R. Appelez-nous et nous vous aiderons à trouver une solution.

Q. Je dois remplacer de l'équipement médical, des appareils médicaux ou des fournitures médicales que je n'ai pas pu emporter.

R. Appelez-nous et nous vous aiderons à trouver une solution.

Q. J'ai perdu un chèque parce que j'ai été obligé de quitter ma maison. Avez-vous un autre moyen de m'envoyer l'argent?

R. Oui, Manuvie peut faire opposition au chèque et vous envoyer l'argent par l'un des deux moyens suivants :

1. par virement automatique,
2. en vous envoyant un nouveau chèque à votre adresse actuelle ou à une adresse temporaire.

Appelez-nous et nous nous occuperons de cela pour vous.