

Gestion efficace des sommes versées en trop au titre des garanties invalidité

Dans le cadre de la gestion d'une demande de règlement invalidité, il est essentiel d'être en mesure de repérer tôt toute somme versée en trop (trop-perçu) et de la récupérer le plus rapidement possible. Cet élément peut s'avérer un aspect important de l'ensemble de la gestion financière de votre régime d'assurance-invalidité

De nombreuses raisons expliquent les trop-perçus. Un trop-perçu peut survenir lorsqu'un participant :

- se voit accorder rétroactivement des prestations au titre d'un programme d'invalidité parrainé par l'État ou d'un programme de retraite;
- retourne au travail plus tôt que prévu;
- meurt et que nous ne soyons pas informés immédiatement de son décès.

Une fois que les participants ont eu accès à des prestations d'invalidité, il est souvent ardu d'obtenir le remboursement des sommes payées en trop. C'est la raison pour laquelle les promoteurs sont en mesure de nous apporter une aide précieuse.

Mesures contribuant à réduire les trop-perçus

À titre de promoteur, que pouvez-vous faire pour nous aider à réduire l'incidence des trop-perçus?

- Vérifier l'exactitude des revenus indiqués sur la demande de prestations initiale.
- Nous informer du retour au travail d'un participant.
- Soumettre rapidement le revenu de réadaptation.
- Nous informer, le cas échéant, que le participant a reçu des prestations en vertu d'un régime de l'État ou d'une loi (c.-à-d. CSPAAT, CAT, CSST, etc.).
- Nous communiquer le décès d'un participant.
- Nous indiquer le départ à la retraite d'un participant.

Si nous sommes rapidement informés de ces situations, nous pourrions ensemble réduire le montant de tout trop-perçu éventuel et par conséquent, atténuer les répercussions pour le participant.

Que faisons-nous lorsque survient un trop-perçu?

- Nous vérifions le calcul du trop-perçu.
- Nous expliquons au participant de façon détaillée le trop-perçu soit par téléphone, soit par écrit en indiquant de quelle manière il a été calculé et la raison pour laquelle il est survenu.
- Nous demandons un remboursement intégral. Advenant le cas où le remboursement intégral ne soit pas possible, nous envisageons et négocions un calendrier de remboursement réaliste.
- Nous effectuons un suivi toutes les trois semaines, par téléphone et par écrit, lorsque le participant ne nous informe pas qu'il procédera au remboursement du trop-perçu.
- Après trois tentatives de suivi, si le participant n'a pas communiqué avec nous ou si nous n'avons reçu aucun paiement, nous transmettons le dossier à l'un de nos spécialistes du recouvrement des trop-perçus.

Étapes suivantes

Le spécialiste du recouvrement des trop-perçus passe en revue, analyse et considère toutes les étapes possibles. Il peut éventuellement établir un nouveau calendrier de remboursement avec le participant. Dans les cas où le participant est retourné au travail auprès du promoteur, nous demanderons que l'employeur effectue une retenue sur la paie du participant à titre de méthode de remboursement.

Ce n'est que lorsque nous avons examiné avec le participant toutes les avenues de remboursement possibles que nous envisageons des mesures légales ou le recours à une agence de recouvrement.

Nota : Il s'agit de notre approche standard en matière de gestion des sommes versées en trop. Si vous avez un processus défini avec nous, nous suivrons ce processus.

Nous cherchons toujours des façons de résoudre les trop-perçus avec succès. En nous aidant à gérer vos demandes de règlement invalidité, vous contribuez à nous permettre d'atteindre cet objectif.

Avez-vous des questions à poser?

Si vous avez des questions à poser au sujet de ce processus, veuillez communiquer avec le représentant groupe de la Financière Sun Life qui s'occupe de vous.