

# Vue d'ensemble et FAQ relatives à la Plateforme de demande de règlement électronique d'assurance-vie

## Messages clés

1. La Plateforme de demande de règlement électronique d'assurance-vie remplace le processus actuel de demande de règlement d'assurance-vie sur papier. Cela signifie que vous n'aurez plus besoin d'utiliser le formulaire Déclaration de décès.
2. L'ensemble des gestionnaires de régime peuvent accéder à la Plateforme de demande de règlement électronique d'assurance-vie.
3. La plateforme vous guide tout au long du processus de présentation de la demande et décrit clairement toute exigence supplémentaire afin d'éviter les retards de traitement. Les documents justificatifs peuvent également être téléversés sur la plateforme.

## Ce qui ne change pas

- Les demandes concernant les mutilations accidentelles, les prêts au titre du Programme de prêt-secours ou l'exonération des primes devront encore être soumises sur papier.
- Nous avons gardé les mêmes processus d'examen des demandes et de communication pour faciliter cette transition.
- Les formulaires de désignation de bénéficiaire sont toujours requis (et peuvent être téléversés sur la plateforme).
- Les gestionnaires de régime devront saisir les mêmes renseignements que dans le formulaire Déclaration de décès. Les invites de la plateforme changeront en fonction des renseignements fournis.

## Avantages escomptés

- Expérience numérique guidée – détermine quelles sont les demandes de règlement admissibles au paiement immédiat et élimine celles qui ne sont pas en règle. Si la demande de règlement n'est pas admissible au Programme Paiement immédiat, les exigences seront décrites avant sa présentation. Cela se traduira par une réduction des efforts pour les gestionnaires de régime et les demandeuses et demandeurs.
- Saisie intelligente – permet de s'assurer que tous les renseignements requis sont fournis, ce qui réduit le nombre de fois où nous devons communiquer avec les gestionnaires de régime pour clarifier les choses ou obtenir des renseignements manquants.
- Téléversement des documents directement au moment de la présentation de la demande.

## Foire aux questions

| Catégorie       | Questions et réponses                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Données d'accès | <p><b>Comment puis-je accéder à la Plateforme de demande de règlement électronique d'assurance-vie?</b></p> <p>Utilisez ce <a href="#">lien</a> pour accéder à la Plateforme de demande de règlement électronique d'assurance-vie.</p> |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Soumission d'une demande de règlement</p> | <ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Puis-je présenter toutes mes demandes de règlement d'assurance-vie sur la plateforme?</b><p>La Plateforme de demande de règlement électronique d'assurance-vie n'accepte que les demandes concernant les personnes assurées décédées. Continuez à présenter vos demandes concernant les mutilations accidentelles, les prêts au titre du Programme de prêt-secours, les rentes de survie et l'exonération des primes en suivant la procédure actuelle sur papier.</p></li><li><b>2. Que se passe-t-il si je n'ai pas tous les documents requis pour présenter la demande de règlement?</b><ul style="list-style-type: none"><li>• Nous vous recommandons de commencer le processus de présentation de la demande de règlement avec les documents que vous avez en main. Vous pouvez utiliser la fonction « Enregistrer pour plus tard » pour enregistrer toutes les modifications et revenir à votre demande lorsque vous serez prête ou prêt à continuer.</li><li>• Vous pouvez également présenter la demande de règlement sans tous les documents requis et les analystes en règlement feront un suivi auprès de vous.</li></ul></li><li><b>3. Plusieurs personnes peuvent-elles travailler sur une demande de règlement avant qu'elle ne soit soumise?</b><p>Si vous travaillez avec une équipe de gestionnaires de régime, nous vous conseillons d'utiliser une adresse courriel de groupe pour que le lien « Enregistrer pour plus tard » y soit envoyé. Toute personne ayant accès à cette boîte de réception partagée pourra reprendre une demande en cours.</p></li><li><b>4. Comment puis-je accéder à une demande enregistrée/en cours?</b><p>Lorsque vous cliquez sur le bouton « Enregistrer pour plus tard » après avoir commencé une demande de règlement, vous recevez un courriel contenant un lien vers cette demande en cours/enregistrée et des instructions sur la manière d'y accéder. Vous devez enregistrer ce courriel afin de pouvoir reprendre votre demande ultérieurement. Vous disposerez d'un délai de 30 jours pour terminer votre demande.</p></li><li><b>5. Pourquoi avons-nous besoin de connaître l'état matrimonial de la participante ou du participant?</b><p>L'état matrimonial de la personne décédée est requis pour une demande de règlement, car :</p><ul style="list-style-type: none"><li>• Si la ou le bénéficiaire du contrat est la conjointe ou le conjoint de la participante ou du participant et que l'état matrimonial est « veuve ou veuf », nous devons déterminer à qui le capital-décès est payable. Il pourrait y avoir des exigences supplémentaires.</li><li>• Au Québec, si le bénéficiaire est le conjoint ou la conjointe et que l'état matrimonial est « divorcé ou divorcée », nous exigeons une copie du certificat de divorce. Selon le Code civil du Québec, si le divorce est entré en vigueur après le 1<sup>er</sup> décembre 1982, la</li></ul></li></ol> |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

désignation du conjoint ou de la conjointe comme bénéficiaire est nulle et le contrat devient payable aux ayants droit.

**6. Pourquoi avez-vous besoin de la cause du décès?**

- Les renseignements relatifs à la cause du décès sont essentiels pour évaluer la demande. Ils nous permettent de nous assurer que nous payons la prestation conformément aux dispositions contractuelles.
- Ces renseignements soutiennent également de solides pratiques de gestion des risques, y compris le repérage des activités suspectes et des possibles cas de fraude ou de fausses déclarations.

**7. Que faire si je ne connais pas la cause du décès?**

Veuillez sélectionner Autre/inconnue dans le menu déroulant des causes du décès et fournir tout renseignement supplémentaire dont vous disposez. Une ou un analyste en règlement vous contactera pour vous indiquer la marche à suivre.

**8. Que faire si je n'ai pas les coordonnées du salon funéraire?**

Ces renseignements sont nécessaires pour traiter la demande de règlement. Vous pouvez enregistrer votre demande de règlement partiellement remplie et la présenter une fois que vous aurez les coordonnées du salon funéraire.

**9. Pourquoi demandez-vous les coordonnées du promoteur du régime?**

- Nous demandons le point de contact principal afin de nous assurer d'envoyer les demandes de renseignements supplémentaires à la bonne personne. Cela permet d'éviter des retards inutiles dans le traitement des dossiers.
- Nous utilisons ces renseignements pour confirmer que la personne qui présente la demande est autorisée à le faire par le titulaire du contrat collectif.
- Si vous le demandez, nous vous enverrons un sommaire de la demande de règlement à l'adresse courriel que vous nous avez fournie.

**10. Pourquoi un message d'erreur s'affiche-t-il lorsque j'essaie de passer d'un écran de l'application à l'autre?**

Nous avons conçu le système de manière à ce que tous les renseignements requis soient fournis, ce qui vous permet de présenter une demande complète dès la première fois. Vous devez remplir tous les champs obligatoires d'un écran avant de pouvoir passer à l'écran suivant.

**11. Dois-je présenter une demande pour toutes les prestations d'assurance-vie?**

Si la personne décédée bénéficiait d'une couverture facultative et/ou en cas de décès accidentel, vous pouvez l'indiquer séparément à l'écran des renseignements sur la couverture. Une seule demande de règlement

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <p>électronique est nécessaire pour toutes les prestations du contrat d'assurance-vie.</p> <p><b>12. Que se passe-t-il après l'envoi d'une demande de règlement électronique?</b></p> <p>La demande est examinée par notre équipe des règlements, comme c'est généralement le cas. En cas d'exigences supplémentaires, l'analyste qui gèrera votre demande de règlement communiquera avec vous. Dans le cas contraire, vous recevrez un courriel de confirmation une fois que la demande aura été réglée.</p> <p><b>13. Que se passe-t-il si je dois fournir des renseignements ou documents supplémentaires après avoir présenté ma demande de règlement électronique?</b></p> <p>Vous pouvez toujours envoyer tout document ou renseignement supplémentaire par courriel à l'équipe Règlements vie groupe.</p> <p><b>14. Comment les équipes des règlements me contacteront-elles en cas de besoin?</b></p> <p>Notre équipe des règlements continuera à communiquer avec vous par courriel ou par téléphone, comme c'est le cas aujourd'hui. Nous utiliserons les coordonnées que vous aurez fournies dans la section des renseignements sur le promoteur de régime.</p> <p><b>15. Puis-je suivre l'état d'une demande soumise?</b></p> <p>Pour le moment, la Plateforme de demande de règlement électronique d'assurance-vie ne permet que de présenter des demandes de règlement. Vous recevrez des confirmations de l'état du paiement comme auparavant.</p> <p><b>16. Comment puis-je obtenir une copie des données soumises?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsque vous remplirez votre demande, vous devrez confirmer si vous souhaitez en recevoir le sommaire par courriel. Si vous sélectionnez Oui, un courriel contenant un sommaire des renseignements saisis.</li> <li>• Le sommaire de l'information soumise dans la demande sera envoyé à l'adresse que vous avez fournie.</li> </ul> |
| Messages d'erreur | <p><b>1. Pourquoi est-ce que je continue à recevoir des messages d'erreur indiquant qu'il manque des renseignements?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'expérience guidée indique les renseignements dont nous avons besoin pour traiter la demande de règlement. Vous ne pourrez pas présenter cette dernière si vous ne remplissez pas les champs obligatoires.</li> <li>• Vous pouvez enregistrer votre demande de règlement et revenir sur la plateforme une fois que vous aurez obtenu les renseignements requis.</li> </ul> <p><b>2. J'ai reçu un message d'erreur lors du téléversement des documents. Pourquoi?</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les formats de document acceptés sont les suivants : PDF, JPG, JPEG ou PNG (max. de 10 Mo par fichier)</li><li>• Vous pouvez téléverser un maximum de 10 fichiers.</li></ul>                                                 |
| Soutien technique | <p><b>Avec qui dois-je communiquer en cas de difficultés techniques?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Communiquez avec votre représentante ou représentant au service à la clientèle de la Sun Life pour obtenir toute aide supplémentaire.</li></ul> |