



# Protégez-vous contre la fraude!

**La fraude en assurance collective est un grave problème. Vous avez une assurance collective pour les frais médicaux et dentaires? Voici pourquoi la fraude devrait vous préoccuper et ce que vous pouvez faire.**

Comme vous participez à un régime de garanties collectives, la fraude devrait vous importer pour trois principales raisons :



**Les coûts.** La fraude augmente le coût des garanties collectives : elle peut faire grimper les primes et diminuer la couverture. Et tant l'employeur que les employés en paient le prix. Beaucoup pensent que c'est la compagnie d'assurances qui finance leur régime de garanties, alors qu'en réalité, c'est l'employeur. Et qui perd au change? Les participants qui ont réellement besoin d'une couverture pour leurs soins de santé.



**Votre santé.** Certains professionnels de la santé qui commettent des fraudes ou des abus peuvent mettre en danger la santé de leurs patients. Comment? En ne leur fournissant pas le traitement dont ils ont vraiment besoin. Ou en prétendant avoir offert un service autre que celui qui a été fourni. Ce faisant, ils compromettent votre couverture et votre capacité à accéder à vos garanties lorsque vous en aurez besoin.



**Votre emploi.** Si vous soumettez des demandes de règlement frauduleuses – de votre propre chef ou de connivence avec un fournisseur, un professionnel de la santé ou autre –, vous pourriez mettre votre emploi en péril. Dans certains cas, votre employeur pourrait prendre des sanctions contre vous, vous suspendre, voire vous congédier.

**La fraude en assurance collective est vraiment un problème de taille. Elle entraîne chaque année des pertes de centaines de millions de dollars au Canada. Et elle nuit à tous : promoteurs de régime, participants, assureurs, fournisseurs et professionnels de la santé. Nous continuons d'investir dans les technologies de pointe pour détecter et prévenir la fraude, afin que les régimes demeurent abordables.**

# Comment la fraude survient-elle?

La fraude en assurance collective se présente sous différents visages.



Les fournisseurs et professionnels de la santé ou leurs employés peuvent soumettre des demandes de règlement à votre insu pour des services que vous n'avez jamais reçus.



Les participants des régimes peuvent soumettre de fausses demandes de règlement.



Des tiers peuvent aussi commettre des fraudes. Ils le font habituellement en utilisant sans autorisation le nom d'un fournisseur ou d'un professionnel de la santé.



Les participants et les fournisseurs ou professionnels de la santé peuvent agir de connivence : des demandes de règlement sont soumises pour des produits ou des services couverts, alors que les produits ou services fournis ne le sont pas. Voici des exemples :

- Traitement de spa reçu (comme un soin facial) et facture établie pour un massage thérapeutique
- Achat de chaussures de sport ou habillées et facture établie pour des orthèses
- Achat de lunettes de soleil de designer et facture établie pour des lunettes sur ordonnance
- Traitement de blanchiment des dents ou cosmétique reçu et facture établie pour des soins dentaires ordinaires





## Aidez à prévenir la fraude

Voici comment vous pouvez vous protéger des dangers de la fraude liée à vos garanties collectives :



**Gardez vos mots de passe confidentiels.** Vous éviterez que d'autres personnes présentent frauduleusement des demandes de règlement en votre nom.



**Vérifiez souvent votre historique de règlements et le détail de vos prestations.** Vérifiez régulièrement les demandes de règlement présentées au titre de votre compte pour vous assurer de leur exactitude. Si vous remarquez une demande inexacte, faites-le savoir au fournisseur de vos garanties.



**Vérifiez vos reçus.** Assurez-vous que vos reçus sont exacts et qu'ils reflètent les services que vous avez effectivement obtenus. Vérifiez que le nom figurant sur le reçu est celui du fournisseur ou du professionnel qui vous a procuré les services. N'ayez pas peur de demander des précisions à votre fournisseur ou professionnel de la santé.



**Signalez toute activité suspecte.** Si une activité ou demande d'un fournisseur d'équipement médical ou d'un professionnel de la santé vous semble douteuse, signalez-la à votre employeur ou au fournisseur de vos garanties. Par exemple, un spécialiste vous offre un service qui vous procure peu ou pas de bienfaits. En revanche, ce service maximise les paiements qu'il peut recevoir compte tenu de votre couverture.

La prévention de la fraude et des abus en assurance collective, c'est l'affaire de tous. Empêchez la fraude de nuire à votre couverture des soins de santé et à votre portefeuille. Pour en savoir plus, rendez-vous sur [cestdelafraude.ca](http://cestdelafraude.ca) et sur [sunlife.ca/gestiondelafraude](http://sunlife.ca/gestiondelafraude).

## Signalez toute fraude présumée

Une activité touchant votre régime de garanties vous semble suspecte? Contactez l'équipe de prévention de la fraude de la Sun Life. Appelez sans frais au **1-888-882-2221** ou écrivez à [indices@sunlife.com](mailto:indices@sunlife.com).

# Protection de vos données personnelles – en ligne et hors ligne

La Sun Life prend très au sérieux la sécurité et la confidentialité de vos renseignements. Nous utilisons un ensemble de solutions techniques, de pratiques de sécurité exemplaires et de processus pour assurer la confidentialité des renseignements vous concernant. Notre page Web, [Comment vous protéger](#), contient de nombreux conseils. Nous vous encourageons à la visiter.

Voici ce que vous pouvez faire pour réduire ce risque :



## Renseignements sur votre identité

1. Ne répondez pas aux demandes non sollicitées de renseignements personnels ou de renseignements sur vos comptes.
2. Consultez vos comptes en ligne pour vérifier qu'aucune opération suspecte n'a été effectuée.
3. Si vous recevez de la Sun Life une communication que vous trouvez suspecte, vous pouvez toujours nous appeler pour vérifier que nous l'avons envoyée.



## Vos mots de passe

1. Changez vos mots de passe régulièrement. N'utilisez pas deux fois le même mot de passe.
2. Utilisez des mots de passe solides qui comptent au moins 8 caractères et sont impossibles à deviner. Ils ne doivent ni être simples ni être détectables (p. ex. 12345678).
3. Ne notez pas vos mots de passe et ne les stockez pas sur l'ordinateur, sauf si le fichier est chiffré.



## Votre ordinateur

1. Installez un logiciel antivirus et programmez des analyses de système périodiques. De plus, maintenez à jour votre système d'exploitation et votre logiciel de navigation. Ils peuvent avoir des mises à jour de sécurité qui protègent contre les menaces actuelles.
2. Utilisez un filtre antipourriel, comme celui de votre fournisseur de service de courrier électronique. Ne répondez pas aux pourriels, puisque cela confirmera que votre adresse électronique est valide.
3. Ne cliquez pas sur les liens provenant de sources inconnues ou non vérifiées, car vous pourriez télécharger un maliciel. Copiez-collez plutôt l'adresse Web du lien dans votre navigateur.

## Des questions?

Nous sommes là pour vous aider.

Appelez-nous au  
**1 800 361-6212**, du  
lundi au vendredi,  
entre 8 h et 20 h (HE).

## Le rôle de la Sun Life dans la lutte contre la fraude

La Sun Life a mis sur pied un programme antifraude complet, comprenant des mesures de prévention, de détection, et d'enquête. Nous appliquons aussi des principes de tolérance zéro à l'égard de la fraude. Nous continuons à investir dans diverses technologies et ressources pour vous protéger, vous et votre employeur, et protéger votre régime.

## La vie est plus radieuse sous le soleil

Les Garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. FR-9358-E 03-21 np-dm

