

## Il sera bientôt plus facile pour les participants d'envoyer des documents à la Financière Sun Life grâce à l'application mobile

À compter du 21 novembre, les participants auront une nouvelle option pour l'envoi de documents additionnels. Actuellement, il est possible de faire parvenir des documents additionnels par télécopieur, par courriel ou par courrier. Désormais, les participants pourront prendre une photo d'un document et nous la faire parvenir au moyen de l'application mobile, disponible pour les appareils Android et Apple.

La Financière Sun Life est un chef de file de l'industrie en ce qui a trait à l'amélioration de l'expérience client; elle tire le meilleur parti des technologies et se conforme à des principes directeurs rigoureux en matière de sécurité et de confidentialité. Dès mai 2015, les participants pouvaient présenter certaines demandes de règlement au moyen de l'application mobile, ma Sun Life mobile, en prenant une photo de leur(s) reçu(s). Les participants sont toujours tenus de conserver l'original de leurs documents et reçus.

### Fonctionnement

Si une fois qu'un participant a présenté une demande de règlement au titre de la garantie Frais médicaux ou Frais dentaires des renseignements additionnels sont requis, il en sera informé au moyen d'une note sur le relevé de prestations ou par un représentant du Centre de service à la clientèle. Les participants peuvent avoir différents types de documents à présenter. Il peut s'agir d'une note d'un médecin ou de pièces justificatives nécessaires pour terminer le traitement d'une demande de règlement.

Dans le cas des participants ayant un régime d'épargne collectif, soit un représentant du service à la clientèle les avise que des renseignements additionnels sont nécessaires, soit ils reçoivent une lettre de demande de renseignements. Par exemple, un participant pourrait devoir fournir un formulaire de retrait pour le Régime d'accession à la propriété ou ses renseignements bancaires.

Chaque demande de renseignements supplémentaires comporte un numéro de référence. En utilisant ce numéro de référence, les participants peuvent envoyer les photos des documents requis, en sélectionnant les photos dans leur galerie ou en les prenant à partir de l'application mobile. Sans ce numéro, il n'est pas possible d'utiliser la fonctionnalité; cela permet d'assurer que seuls les documents requis sont envoyés.

### Des questions?

Veillez communiquer avec votre représentant à la Financière Sun Life.