

Comprendre ma couverture



Le 13 avril 2020

Obtenez les renseignements nécessaires par le canal de votre choix

Vous souhaitez présenter une demande de règlement et trouver des renseignements sur votre régime? Rien de plus facile. Vous pouvez utiliser l'**appli ma Sun Life mobile**, le site **masunlife.ca** et Alexa¹ (d'Amazon).

Comment rechercher des renseignements sur votre régime

Utilisez l'**appli ma Sun Life mobile**, visitez **masunlife.ca** ou posez une question à **Alexa**² pour :

- obtenir des renseignements sur la couverture et connaître le solde des comptes;
- trouver l'état des demandes récemment présentées.

Comment présenter vos demandes de règlement

- L'**appli ma Sun Life mobile** est le moyen le plus rapide pour présenter des demandes de règlement. Téléchargez-la si vous ne l'avez pas déjà fait. Pour savoir comment, rendez-vous sur **sunlife.ca/mobile**.
- Ouvrez une session dans **masunlife.ca** pour présenter des demandes de règlement.

Assurez-vous de garder une copie de votre reçu. Nous pourrions vous demander de nous l'envoyer, ce que vous pouvez faire sur l'**appli ma Sun Life mobile**.

De plus, n'oubliez pas de visiter [Lumino Santé](#). Il est important de veiller sur votre santé physique et mentale pendant cette période d'incertitude. Vous y trouverez des renseignements et des ressources qui vous aideront à prendre soin de vous et de votre famille.

Des questions?

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

¹ Amazon, Alexa et tous les logos associés sont des marques de commerce d'Amazon.com, Inc. ou de ses sociétés affiliées.

² Les fonctionnalités offertes varient selon votre régime ou votre contrat.

Ne laissez pas les interruptions de livraison du courrier entraver vos règlements aux Garanties collectives de la Sun Life

Si vous avez recours au service postal pour soumettre vos demandes de règlement et recevoir vos prestations et relevés, une interruption du service pourrait entraîner d'**importants retards**.

Si votre régime de garanties inclut l'appli **ma Sun Life mobile** :

Téléchargez l'appli **ma Sun Life mobile** et présentez des demandes de règlement sur-le-champ à partir de votre téléphone. L'appli mobile est le moyen le plus rapide de présenter une demande de règlement et de recevoir le remboursement des frais. Elle est disponible dans Google Play et dans l'App Store d'Apple.

Présenter une demande de règlement: Vous pouvez présenter une demande de règlement pour tous les types de fournisseurs, et dans la plupart des cas votre paiement sera viré directement dans votre compte bancaire dans les 48 heures. Remarque: Vous devez être inscrit au virement automatique pour pouvoir présenter des demandes de règlement avec l'appli **ma Sun Life mobile**.

Joindre le reçu : Vous pourriez devoir joindre une photo de votre reçu pour que votre demande soit traitée plus rapidement. Si une photo est nécessaire, la fonction photo s'affichera sur votre écran.

Envoyer des documents : Si la Financière Sun Life demande des pièces justificatives supplémentaires, comme une recommandation du médecin, vous pouvez les envoyer facilement en sélectionnant Envoyer des documents. Entrez le numéro de référence de votre pièce justificative (ce peut être un numéro de demande de règlement, de référence, de contrôle ou de dossier de règlement ou encore le nom du formulaire de demande d'exception).

Si votre régime offre la présentation des demandes de règlement en ligne :

Évitez les retards en utilisant notre outil pratique de présentation des demandes de règlement en ligne. Rendez-vous sur le site **masunlife.ca** pour présenter bon nombre de vos demandes de règlement en ligne afin qu'elles soient traitées instantanément. Dans la plupart des cas, l'argent est transféré à votre compte en moins de 48 heures, si vous êtes inscrit au virement automatique.

Besoin d'un code d'accès?

Si vous êtes un nouveau participant, vous pourrez obtenir votre code d'accès par l'entremise du Centre de service à la clientèle (1-800-361-6212), puis créer vous-même un mot de passe sur le site Web **masunlife.ca**.

Paiement des règlements :

Vous devriez vous inscrire au virement automatique sur le site **masunlife.ca** pour que vos règlements soient versés directement à votre compte bancaire.

Si vous n'avez pas de code d'accès et de mot de passe pour **masunlife.ca**, vous pouvez aussi vous inscrire au service de virement automatique :

- en envoyant par télécopieur, au 1-866-366-8618, un chèque spécimen portant la mention «NUL», accompagné de votre numéro de contrat et de votre numéro de participant;
- en annexant à votre demande de règlement un chèque spécimen portant la mention «NUL»;
- en appelant le Centre de service à la clientèle, au 1-800-361-6212, pour obtenir de l'aide.

Si vous avez des questions, veuillez vous adresser au gestionnaire de vos garanties.

App Store est une marque de commerce d'Apple Inc., enregistrée aux États-Unis et dans d'autres pays. Google Play est une marque de commerce de Google Inc.

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. MC-8945-F 04-20 lj-mp

