

# L'assurance démystifiée – vidéo demandes de règlement

## Transcription

**La vidéo s'ouvre sur une introduction animée avec le texte suivant :**

Manuvie présente : L'assurance démystifiée

Le sujet d'aujourd'hui : Demandes de règlement

**L'actrice parle face à la caméra.**

Chaque année, des millions de dollars de prestations sont versés à des familles canadiennes afin qu'elles puissent mieux composer avec les répercussions financières des événements imprévus.

Ces prestations aident les Canadiens à aller de l'avant, à rembourser leur prêt hypothécaire, à conserver leur maison, à se concentrer sur leur rétablissement ou à payer les études postsecondaires de leurs enfants.

Mais comment les demandes de règlement fonctionnent-elles?

**(Illustration d'une demande de règlement faite sur une tablette apparaît à l'écran).**

Si un risque pour lequel vous êtes couvert se matérialise, la prochaine étape consiste à présenter une demande de règlement, c'est-à-dire à envoyer une demande officielle à votre assureur afin d'obtenir une indemnisation.

Il incombe au bénéficiaire (vous ou vos proches) de présenter la demande de règlement.

Le processus de présentation d'une demande de règlement peut varier selon le type d'assurance.

**(Un nouvel écran apparaît avec le texte suivant - Demande de règlement d'assurance vie).**

Dans le cas d'une demande de règlement d'assurance vie, la compagnie d'assurance demandera au bénéficiaire de fournir une preuve démontrant que le sinistre couvert est survenu afin qu'elle puisse verser les sommes.

Pour ce faire, il faut habituellement remplir une déclaration sur un formulaire remis par la compagnie d'assurance et fournir :

une preuve de décès,

une déclaration du médecin

ou un certificat de décès.

Cette démarche doit habituellement être effectuée dans un certain délai précisé dans le contrat d'assurance.

**(Illustrations d'une police d'assurance et d'un formulaire de demande de règlement apparaissent à l'écran).**

Le contrat (ou la police) d'assurance s'entend du contrat conclu entre vous et la compagnie d'assurance. Il sera utilisé lors de la demande de règlement (par la compagnie d'assurance) pour évaluer la validité de la demande et déterminer le montant du versement de l'indemnité liée au risque que vous avez subi.

Les compagnies d'assurance se sont engagées à verser promptement les sommes payables, appelées « capital-décès », versement qui peut être effectué en quelques semaines, à condition que les documents appropriés soient fournis.

Mais CERTAINES circonstances peuvent retarder le processus – comme un décès qui nécessite la tenue d'une enquête (s'il survient dans un pays étranger, par exemple) OU qui survient pendant la période « de contestabilité ».

**(Le texte suivant apparaît à cote de l'actrice - Période de contestabilité).**

La période « de contestabilité » fait référence à une clause des contrats d'assurance vie qui stipule que la compagnie d'assurance peut contester une demande de règlement si le décès du titulaire de contrat survient au cours d'une certaine période après l'établissement du contrat – habituellement dans un délai de deux ans, délai qui peut varier selon la loi.

Dans une telle situation, la compagnie d'assurance mène une enquête afin de déterminer si les renseignements fournis dans la proposition d'assurance sont faux ou incomplets, ce qui peut retarder le versement du capital-décès ou entraîner le refus de la demande de règlement.

Après l'expiration de la période de contestabilité, la compagnie d'assurance ne peut pas contester la demande de règlement, sauf en cas de fraude – par exemple, si un fumeur se déclare non-fumeur dans la proposition d'assurance afin d'obtenir une prime moins élevée.

D'autres restrictions peuvent également s'appliquer pour empêcher les personnes de souscrire une assurance pour les mauvaises raisons.

Par exemple, les contrats d'assurance vie ne couvrent pas les décès attribuables à un suicide pendant au moins les deux premières années.

En ce qui concerne le versement du capital-décès, une fois que la demande de règlement a été approuvée, les sommes dues sont habituellement versées en un montant forfaitaire.

**(Un nouvel écran apparaît avec le texte suivant - Demande de règlement d'assurance invalidité et d'assurance maladies graves).**

On doit suivre un processus semblable pour présenter une demande de règlement d'assurance invalidité ou d'assurance maladies graves.

Si vous avez subi l'un des risques couverts par votre contrat, vous devez présenter une demande de règlement officielle à votre assureur.

Ensuite, l'assureur examine la demande de règlement et les documents justificatifs pour vérifier la validité de la demande et la traiter.

**(Un nouvel écran apparaît avec le texte suivant - Demande de règlement Soins médicaux et Soins dentaires).**

Le processus de demande de règlement Soins médicaux et Soins dentaires comporte les mêmes étapes – présentation de la demande, examen, versement. MAIS le processus est parfois plus simple, puisque ce type d'assurance peut couvrir des dépenses courantes en matière de santé et de mieux-être que votre fournisseur de services – s'il offre cette option pratique – peut facturer directement à votre assureur de façon à ce que vous n'ayez pas à déboursier vous-même les frais.

Les médicaments sur ordonnance et les massages en sont un bon exemple.

**(Illustrations d'une demande de règlement faite sur un téléphone cellulaire apparaît à l'écran).**

Mais si votre fournisseur de services n'offre pas cette option, il est possible, dans bien des cas, de présenter une demande de règlement en ligne depuis le portail de votre assureur pour faciliter le traitement et accélérer le versement des prestations.

**(Un nouvel écran apparaît avec le texte suivant - Demande de règlement d'assurance voyage).**

En ce qui concerne l'assurance voyage, votre contrat d'assurance renferme les coordonnées d'un centre d'assistance en cas d'urgence que vous devez joindre si vous vous trouvez dans une situation d'urgence pendant un voyage.

Si une telle situation survient, il vous est recommandé de communiquer avec le centre en question dès que possible, surtout en cas d'urgence médicale.

**(Illustrations d'un hôtel, d'une pièce, d'un téléphone cellulaire et d'un agent du centre d'assistance apparaissent à l'écran a cote de l'actrice).**

Le centre d'assistance en cas d'urgence est un service précieux, car en plus de vous aider pendant cet événement stressant – en vous procurant les services d'un traducteur, par exemple, ou en prenant soin des membres de votre famille qui se trouvent avec vous –, il peut faire le nécessaire pour que les frais soient payés directement par l'assureur à l'établissement de soins, dans la mesure du possible, de sorte que vous n'ayez pas à vous soucier de devoir déboursier les frais.

**(Un nouvel écran apparaît avec le texte suivant - À retenir).**

Vous savez que la souscription d'une assurance sert à couvrir un risque qui peut ou non se matérialiser.

**(Des illustrations représentant un bouclier, des béquilles et un globe apparaissent à l'écran à cote de l'actrice).**

Lorsque vous songez à souscrire une assurance – qu'il s'agisse d'une assurance vie, d'une assurance invalidité, d'une assurance voyage ou de tout autre type d'assurance –, vous devez absolument veiller à disposer du bon contrat qui couvrira vos besoins de protection uniques, mais aussi à bien comprendre ce qu'il couvre et ce qu'il ne couvre PAS.

Et puisque le contrat (ou la police) représente le contrat conclu entre vous et la compagnie d'assurance, il sera utilisé lors de la demande de règlement pour évaluer la validité de la demande et déterminer le montant du versement de l'indemnité liée au risque que vous avez subi.

Par conséquent, lorsque vous avez souscrit une assurance, prenez le temps de lire votre contrat attentivement pour comprendre votre niveau de couverture et ses différentes caractéristiques.

Vous aurez ainsi la certitude de disposer du régime adéquat et n'aurez pas à vous inquiéter si jamais vous avez à présenter une demande de règlement.

Voilà. C'est tout pour aujourd'hui!

N'hésitez pas à visionner de nouveau cette vidéo, au besoin!

**(L'écran de fin apparaît avec le logo Manuvie et les mentions légales).**

Les renseignements présentés dans cette vidéo ne doivent pas être considérés comme des conseils d'épargne ou d'ordre financier applicables à des situations particulières. Les circonstances individuelles peuvent varier. Vous pouvez communiquer avec l'un des conseillers en assurance autorisés de Manuvie ou avec votre agent d'assurance autorisé si vous avez besoin de conseils sur vos besoins en matière d'assurance.

La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie)

Manuvie, le M stylisé et Manuvie & M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. © La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2021. Tous droits réservés. Manuvie, P.O. Box 670, Stn Waterloo, Waterloo (Ontario) N2J 4B8. Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [Manuvie.com/accessibilite](https://www.manuvie.com/accessibilite) pour obtenir de plus amples renseignements.