Sun Life

Bienvenue à la Sun Life

La vie est plus radieuse sous le soleil

Bienvenue dans la famille!

Sun Life est le fournisseur de votre régime de garanties collectives. Votre régime aide à couvrir le coût des médicaments, des soins dentaires et plus encore. À la Sun Life, nous accordons une grande importance à votre santé physique, mentale et financière. Nous avons les outils dont vous avez besoin, vous et votre famille, pour atteindre un mode de vie sain.

Ce guide vous renseignera sur la façon de tirer rapidement le maximum des avantages offerts par le régime de garanties collectives.

Nous sommes là pour vous aider. Vous pouvez nous joindre par courriel, par clavardage ou par téléphone. Choisissez la méthode qui vous convient le mieux.

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

Par clavardage : Servez-vous de votre compte sur **masunlife.ca** pour nous parler. Utilisez la fenêtre de clavardage dans la barre de navigation bleue en haut de la page **Vos garanties en bref**.

Par courriel : Cliquez sur l'enveloppe au-dessus de la barre de navigation bleue. Suivez ensuite les instructions pour nous envoyer un message **sécurisé** sur **masunlife.ca**.

Avec l'appli : Utilisez l'**appli ma Sun Life mobile** pour nous appeler. Cliquez sur **Nous joindre** pour communiquer immédiatement avec nous.

Renseignements clés sur le compte

Votre numéro de contrat* : _____

Votre numéro de participant* : _____

Votre carte-médicaments

Présentez votre carte-médicaments à la pharmacie pour régler le coût des médicaments couverts par votre régime. Cette carte est aussi acceptée dans certains cabinets dentaires.

Vous vous demandez où trouver votre carte-médicaments?
Voyez les renseignements au dos de la présente brochure.

* Veuillez communiquer avec votre gestionnaire de garanties collectives pour obtenir vos numéros de contrat et de participant.

Inscrivez-vous pour gérer votre régime en ligne – C'est facile!

Le site **masunlife.ca** et l'**appli ma Sun Life mobile** vous donnent accès à tout ce dont vous avez besoin pour gérer votre régime.

Inscrivez-vous pour un accès en ligne

1. Téléchargez l'**appli ma Sun Life mobile**. Allez dans l'App Store ou dans Google Play et recherchez ma Sun Life.

   ou

2. Rendez-vous sur **masunlife.ca.**

Dans les deux cas, cliquez ensuite sur **Inscrivez-vous** et suivez les instructions. Si votre adresse courriel figure dans nos dossiers, nous vous enverrons par courriel un code d'inscription temporaire. Il demeurera actif pendant 48 heures. Une fois que vous l'aurez reçu, utilisez-le pour terminer votre inscription.

Si nous n'avons pas votre adresse courriel, nous vous enverrons un code d'inscription temporaire par la poste. Une fois que vous l'aurez reçu, achevez le processus d'inscription. Ouvrez une session sur **masunlife.ca** avec l'adresse courriel et le mot de passe que vous avez choisi à l'origine et utilisez le code.

Si vous avez besoin d'aide pour vous inscrire, appelez-nous au **1 800 361-6212** | du lundi au vendredi | entre 8 h et 20 h HE.

Vous participez déjà à un régime de la Sun Life?

Si vous avez déjà participé au régime d'un ancien employeur auprès de la Sun Life ou que vous détenez un compte personnel avec la Sun Life, vous pouvez toujours utiliser votre code d'accès et votre mot de passe. Si vous les avez oubliés, rendez-vous sur **masunlife.ca** et sélectionnez le lien approprié sous **Aide à l'ouverture de session**. Si vous préférez, appelez-nous au numéro indiqué.

Obtenez vos remboursements plus rapidement avec le virement automatique

Une fois votre couverture en vigueur, inscrivez-vous au virement automatique et recevez vos règlements directement dans votre compte bancaire.

- Ouvrez une session sur **masunlife.ca > Vos garanties en bref**.
- Cherchez la liste **Je veux voir**. Choisissez **Virement automatique**.
- Cliquez sur **Inscrivez-vous**. Vous aurez besoin de vos renseignements bancaires et de votre adresse courriel.

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

Présenter des demandes de règlement

Vous disposez des moyens suivants pour nous présenter une demande de règlement :

Avec l'appli – L'**appli ma Sun Life mobile** est le moyen le plus rapide de nous envoyer des demandes de règlement et d'obtenir un remboursement. Vous pouvez présenter des demandes de règlement de pratiquement partout. L'appareil-photo de votre téléphone vous permet aussi de nous envoyer des documents justificatifs.

En ligne – Ouvrez une session sur **masunlife.ca > Faire une demande de remboursement**. Choisissez le type de demande de règlement que vous souhaitez présenter et suivez les instructions.

Sur papier – Téléchargez un formulaire de demande de règlement personnalisé à partir du site **masunlife.ca**. Remplissez-le en entier, imprimez-le, signez-le puis envoyez-le par la poste. N'oubliez pas de joindre vos reçus.

La plupart des demandes de règlement envoyées à l'aide de l'**appli ma Sun Life mobile** ou en ligne sur **masunlife.ca** sont vérifiées et remboursées immédiatement. Si vous vous inscrivez au virement automatique (l'inscription est obligatoire pour présenter des demandes de règlement dans l'appli), nous pourrons verser l'argent directement dans votre compte bancaire. Nous le faisons généralement dans les 24 à 48 heures suivant la vérification de la demande.

Habitez-vous en Colombie-Britannique, en Saskatchewan ou au Manitoba?

Appelez-nous au **1 800 361-6212** pour nous dire si vous êtes inscrit au régime d'assurance-médicaments ou à un programme de soutien spécial de la province. Cela nous permettra de traiter vos demandes de règlement comme il se doit.

Garanties collectives – La fraude, tout le monde y perd

Quand les gens trichent et présentent des demandes de règlement frauduleuses, cela peut avoir un impact direct sur vous et votre couverture. Lorsqu'il y a fraude, votre employeur doit payer des primes plus élevées pour couvrir les pertes.

Éventuellement, votre couverture pourrait coûter plus cher ou même être réduite. Vous pouvez aider à prévenir la fraude liée aux garanties collectives. Informez-vous sur ce que couvre votre régime et sur la façon d'utiliser correctement votre couverture.

Pour signaler toute activité suspecte :

Par courriel – clues@sunlife.com **Par téléphone – 1 888-882-2221**
En ligne – sunlife.ca/gestiondelafraude

Nous respectons et protégeons votre confidentialité et vos renseignements personnels.

Nota : Il est possible que des options énumérées dans ce guide ne s'appliquent pas à votre régime. Pour tout détail spécifique à votre régime, veuillez consulter votre brochure de garanties collectives que vous trouverez sur **masunlife.ca**. Rendez-vous à la section **Garanties** et choisissez **Votre couverture > Brochure explicative**.

Faites-en plus avec l'appli!

L'**appli ma Sun Life mobile** et le site **masunlife.ca** vous permettent de faire bien plus que présenter des demandes de règlement.

- **Vérifiez votre couverture.** Quand vous sélectionnez **Votre couverture**, vous saurez ce qui est couvert en choisissant n'importe quelle option sous **Couverture des frais médicaux** ou **Couverture des frais dentaires**.
- Gérez votre santé. Grâce au **Centre Lumino Santé**, les participants peuvent facilement trouver des ressources et des solutions favorisant un mode de vie sain.
  - Vous cherchez un professionnel de la santé? **Trouver un professionnel Lumino** peut vous aider. Cherchez un professionnel et prenez rendez-vous avec lui. Précisez votre recherche en fonction du coût, de l'emplacement et des évaluations soumises par des utilisateurs.
  - Découvrez du contenu mis à jour régulièrement sur le **mieux-être et la santé mentale***. Lisez des articles, regardez des vidéos, écoutez des balados et plus encore.
  - Utilisez **Ressources et offres Lumino**** pour trouver des rabais exclusifs et des offres spéciales. Il y a différentes catégories, comme les soins de la vue et de l'ouïe, les ressources et produits médicaux et le mieux-être mental.

    * Accessible seulement par masunlife.ca.
    **Cette section ne sera visible que si Ressources et offres Lumino fait partie de votre régime.
- Le détail des prestations sont disponibles à la fois dans l'appli mobile ma Sun Life et sur masunlife.ca. Ainsi, si vous présentez plusieurs demandes de règlement, vous pourrez désormais voir la ventilation des demandes et le montant payé pour chacune.
- **Vous voulez vous renseigner sur la couverture des médicaments et les médicaments de substitution?** Utilisez l'outil de recherche de médicaments.
- **Vérifiez la date** à laquelle votre prochain examen chez le dentiste ou votre prochaine paire de lunettes ou de lentilles seront couverts (sur **masunlife.ca** seulement).

Avec l'appli, c'est encore plus facile.

- ✓ Vos cartes de couverture sont toujours disponibles sur votre téléphone lorsque vous en avez besoin.
- ✓ Utilisez votre téléphone pour prendre rendez-vous directement à partir de l'outil **Trouver un professionnel Lumino.**
- ✓ Vous pouvez présenter des demandes de règlement de frais médicaux avec coordination des prestations.

Conseils pratiques

Votre régime de garantie constitue un élément important de votre rémunération globale. Voici quelques façons d'en tirer le maximum.

Les Soins virtuels Lumino Santé – accès facile pour vous et votre famille

Dans le cadre de votre régime, vous et votre famille avez accès aux Soins virtuels Lumino Santé, propulsés par Dialogue. Ce service vous permet de contacter un professionnel de la santé de la maison. Vous pouvez :

- Consulter une infirmière ou un médecin pour des questions de santé physique ou mentale – pour vous ou un membre de votre famille
- Recevoir un diagnostic
- Obtenir une ordonnance
- Rendez-vous sur le site **sunlife.ca/luminoSV** pour en savoir plus sur les Soins virtuels Lumino Santé et vous y inscrire.

Magasinez vos frais d'exécution d'ordonnance

Les frais d'exécution d'ordonnance sont les frais que les pharmacies exigent pour exécuter une ordonnance. Ces frais varient grandement d'une pharmacie à une autre. Comme votre régime les couvre jusqu'à un certain montant, vous auriez avantage à trouver un établissement qui exige des frais moindres. Comparez facilement les frais d'exécution d'ordonnance* des pharmacies à proximité avec l'outil **Trouver un professionnel Lumino** dans l'**appli ma Sun Life mobile** ou sur **masunlife.ca**.

Vous prenez des médicaments sur une base régulière? Demandez à votre médecin de vous les prescrire pour de plus longues périodes. Vous économiserez ainsi sur les frais d'exécution d'ordonnance, car le pharmacien n'aura pas à préparer vos médicaments aussi souvent.

* **Nota :** Cette fonctionnalité n'est pas disponible au Québec.

Coordonnez vos prestations avec le régime de votre conjoint

Votre conjoint bénéficie-t-il d'un régime de garanties avec une couverture familiale? Vous obtiendrez peut-être un règlement au titre des deux régimes, si le remboursement total n'excède pas 100 % des frais admissibles. Pour en savoir plus, ouvrez une session sur **masunlife.ca > Vos garanties en bref > Coordination des prestations**.

Désignez un bénéficiaire pour votre assurance-vie collective

En désignant un bénéficiaire pour votre assurance-vie, vous vous assurez que le capital prévu sera réglé rapidement et conformément à vos souhaits. Si vous ne le faites pas, nous verserons le capital à vos ayants droit à votre décès.

Note particulière à l'intention des résidents du Québec : Si vous désignez votre conjoint comme bénéficiaire, cette désignation est considérée comme étant irrévocable (ce qui signifie que vous devez obtenir le consentement écrit de votre conjoint pour changer la désignation de bénéficiaire), sauf si vous indiquez qu'elle est «révocable» quand vous désignez votre conjoint comme bénéficiaire la première fois.

Mettez vos renseignements à jour

N'oubliez pas de nous informer de tout changement concernant les personnes à votre charge (couvertes au titre de votre régime), vos coordonnées, votre désignation de bénéficiaire ainsi que tout changement de situation personnelle. Les événements suivants constituent des changements de situation personnelle admissibles vous permettant de passer en revue vos garanties :

- un mariage
- une union de fait
- un divorce ou une séparation légale
- la naissance ou l'adoption d'un enfant
- le décès d'une personne à charge (conjoint ou enfant)
- la cessation ou la prise d'effet de la couverture du conjoint au titre d'un autre régime

Votre service des RH a 31 jours à compter de la date d'un changement de situation personnelle pour en informer la Sun Life et lui demander d'apporter des modifications à votre couverture. Il est important de les aviser dans les plus brefs délais de tout changement de situation personnelle. Communiquez avec votre service des RH pour connaître les règles précises se rapportant à votre régime.

Carte-médicaments et carte d'assistance-voyage

De l'aide en voyage

Nota : Si vous n'avez pas opté pour la garantie Frais médicaux au titre du présent régime, la carte d'assistance-voyage ne s'applique pas à vous.

Quoi de mieux qu'une occasion de découvrir le monde! Vous apprécierez votre voyage encore plus avec une couverture d'assistance-voyage en cas d'urgence, offerte par Gestion Global Excel (GGE)

Grâce à ce service, vous ou les membres de votre famille obtiendrez de l'aide en tout temps, en cas d'urgence médicale pendant un voyage hors de votre province de résidence. L'hébergement à l'hôtel, les repas et des billets de transports de remplacement pourraient être couverts si votre voyage de retour était retardé en raison d'une urgence médicale. Pour obtenir des précisions et connaître les affections couvertes, rendez-vous sur **masunlife.ca > Vos garanties en bref**. Dans la colonne **Je veux voir**, choisissez **Garantie d'assurance-voyage**.

Où trouver votre carte d'assistance-voyage?

- Utilisez votre téléphone comme carte d'assistance-voyage si vous avez téléchargé l'**appli ma Sun Life mobile**.
- Voyez ci-dessous la carte papier que vous pouvez découper.
- Imprimez d'autres copies à partir de **masunlife.ca**.

Carte-médicaments

Nota : Si vous n'avez pas opté pour la garantie Frais médicaux au titre du présent régime, la carte-médicaments ne s'applique pas à vous.

Lorsque vous achetez des médicaments sur ordonnance, votre carte-médicaments à paiement direct assure le règlement immédiat des frais couverts par votre régime. Vous n'avez qu'à la montrer à votre pharmacien quand vous lui remettez vos ordonnances.

Où trouver votre carte-médicaments à paiement direct?

- Utilisez votre téléphone comme carte-médicaments à paiement direct si vous avez téléchargé l'**appli ma Sun Life mobile**.
- Voyez ci-dessous la carte papier que vous pouvez découper.
- Imprimez d'autres copies à partir de **masunlife.ca**.

Si vous imprimez une carte papier, inscrivez les renseignements qui vous concernent au recto. Vous en aurez besoin à la pharmacie.

CARTE D'ASSISTANCE-VOYAGE

Si vous avez besoin d'une aide médicale, communiquez immédiatement avec GGE, comme l'exige votre régime.

Les médecins et les hôpitaux peuvent appeler la société pour faire confirmer votre couverture et prendre les arrangements nécessaires afin que les frais leur soient réglés directement.

Assistance en tout temps

É.-U. et Canada : **1 800 511-4610**

Ailleurs dans le monde : **1 519 514-0351**

Appelez à frais virés par l'intermédiaire d'un téléphoniste des appels internationaux.

GlobalExcel Sun Life

CARTE-MÉDICAMENTS

NOM DU PARTICIPANT

16		
N° DE L'ASSUREUR	N° DE CONTRAT GROUPE	N° DE PARTICIPANT

En utilisant cette carte, j'autorise la Sun Life, ses mandataires et fournisseurs à recueillir et à utiliser des renseignements sur moi, mon conjoint ou les personnes à ma charge, et à les communiquer à des personnes ou organismes (pharmacie, professionnels de la santé, institutions, agences d'enquêtes, assureurs et promoteur de régime, au besoin) à des fins de tarification, de gestion, d'audit et de règlement des prestations, et pour assurer la sécurité du patient. Si j'ai la qualité de conjoint ou de personne à charge, mes renseignements seront communiqués au participant. Pour passer en revue les principes directeurs de la Sun Life en matière de protection des renseignements personnels, visitez **sunlife.ca**.

EXPRESS SCRIPTS Sun Life

Nota : En cas d'urgence, vous ou une personne qui vous accompagne devez appeler le bureau de GGE avant de recevoir des soins médicaux. GGE doit autoriser d'avance tous les procédés invasifs et les procédés d'investigation, y compris toute intervention chirurgicale, angiographie et imagerie par résonance magnétique (IRM), sauf en cas de circonstances extrêmes. Si vous ne communiquez pas avec GGE, le règlement des frais engagés pourrait être limité ou refusé.

Les garanties suivantes sont assurées par la Sun Life :

Numéro de contrat assuré : _____

Garanties : _____

Le titulaire de contrat, _____

assume l'entière responsabilité des garanties suivantes sur le plan juridique et financier :

Numéro de contrat SAS : _____

Garanties : _____

La Sun Life agit uniquement comme gestionnaire pour le compte du titulaire de contrat en ce qui a trait aux garanties ci-dessus. En cas de divergence entre le contrat collectif et les renseignements contenus dans le présent guide, c'est le contrat collectif qui prévaut.

Protection des renseignements personnels Notre raison d'être est d'aider nos Clients à atteindre une sécurité financière durable et un mode de vie sain. Nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels sur vous pour: concevoir et offrir des produits et services pertinents; améliorer votre expérience et gérer nos activités; effectuer nos activités de tarification et d'administration et l'évaluation des dossiers de règlement; assurer une protection contre la fraude, les erreurs et les fausses déclarations; vous renseigner sur d'autres produits et services; satisfaire aux obligations légales et de sécurité. Nous obtenons ces renseignements directement de vous, lorsque vous utilisez nos produits et services, et d'autres sources. Nous conservons vos renseignements de façon confidentielle et uniquement pour la durée nécessaire. Les personnes qui peuvent y avoir accès comprennent nos employés, nos partenaires de distribution (tels que les conseillers), les fournisseurs de services, nos réassureurs et toute personne que vous aurez autorisée. Dans certains cas, à moins que cela soit interdit, ces personnes peuvent être établies à l'extérieur de votre province/territoire. Vos renseignements pourraient alors être régis par les lois en vigueur dans ces endroits. En tout temps, vous pouvez vous informer sur les renseignements contenus dans nos dossiers à votre sujet et, au besoin, les faire corriger. Sauf dans certains cas, vous pouvez retirer votre consentement. Toutefois, cela pourrait nous empêcher de vous fournir le produit ou le service demandé. Pour en savoir plus, lisez notre déclaration mondiale et nos principes directeurs locaux. Pour obtenir un exemplaire, consultez la page **sunlife.ca/confidentialite** ou appelez-nous.

MISE EN GARDE Le présent guide donne une vue d'ensemble du régime. Les prestations payables sont versées conformément aux dispositions des documents officiels constatant le régime. Votre employeur et la Financière Sun Life peuvent modifier le régime ou y mettre fin à tout moment, à leur entière discrétion.

CARTE D'ASSISTANCE-VOYAGE

Si vous avez besoin d'une aide médicale, communiquez immédiatement avec GGE, comme l'exige votre régime.

Les médecins et les hôpitaux peuvent appeler la société pour faire confirmer votre couverture et prendre les arrangements nécessaires afin que les frais leur soient réglés directement.

Assistance en tout temps

É.-U. et Canada : **1 800 511-4610**

Ailleurs dans le monde : **1 519 514-0351**

Appelez à frais virés par l'intermédiaire d'un téléphoniste des appels internationaux.

GlobalExcel

Sun Life

CARTE-MÉDICAMENTS

NOM DU PARTICIPANT

N° DE L'ASSUREUR	N° DE CONTRAT GROUPE	N° DE PARTICIPANT
16		

En utilisant cette carte, j'autorise la Sun Life, ses mandataires et fournisseurs à recueillir et à utiliser des renseignements sur moi, mon conjoint ou les personnes à ma charge, et à les communiquer à des personnes ou organismes (pharmacie, professionnels de la santé, institutions, agences d'enquêtes, assureurs et promoteur de régime, au besoin) à des fins de tarification, de gestion, d'audit et de règlement des prestations, et pour assurer la sécurité du patient. Si j'ai la qualité de conjoint ou de personne à charge, mes renseignements seront communiqués au participant. Pour passer en revue les principes directeurs de la Sun Life en matière de protection des renseignements personnels, visitez **sunlife.ca**.

EXPRESS SCRIPTS

Sun Life

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 Financière Sun Life.

Sun Life

CA-8893-F 06-23 lj-jf