



Votre couverture des services paramédicaux

Votre régime de garanties collectives vous offre une couverture avantageuse pour de nombreux services paramédicaux.

Par services paramédicaux, on entend les traitements reçus des professionnels de la santé, comme les suivants :

- Physiothérapeutes
- Podiatres
- Chiropraticiens
- Acupuncteurs et plus encore
- Massothérapeutes

Malheureusement, il existe plusieurs activités frauduleuses liées à ces services. Exemples :

- Les services pourraient être offerts par des fournisseurs non autorisés ou non admissibles. Ainsi, vous pourriez recevoir un reçu au nom d'un fournisseur qui ne vous a pas fourni les services.
- Des fournisseurs produisent des reçus pour des services couverts, même s'ils vous ont fourni des services/produits non couverts.
- Des fournisseurs produisent des reçus ou présentent des demandes de règlement en votre nom pour des services non fournis.

Tout le monde peut être victime de fraude. Il est donc important de comprendre comment elle peut survenir et de savoir quoi faire pour protéger votre régime.

6 conseils pour lutter contre la fraude liée aux services paramédicaux



1. Protégez vos renseignements personnels.

Ne signez jamais un formulaire de demande de règlement vide. Ne donnez pas aux fournisseurs vos renseignements personnels. Ne leur donnez aucune info qui leur permettrait d'accéder à votre compte sur **masunlife.ca**. Ils pourraient s'en servir pour consulter votre historique de demandes ou modifier vos renseignements personnels.



2. Vérifiez vos règlements en ligne périodiquement.

Ouvrez une session sur **masunlife.ca** ou dans l'**appli ma Sun Life**, puis passez-les en revue. Vous devriez être au courant de toutes les demandes présentées et réglées au titre de votre régime de garanties. Examinez vos demandes de règlement et le montant des remboursements indiqués sur vos relevés de prestations (détails des prestations). S'ils ne concordent pas avec le service/traitement reçu, communiquez immédiatement avec notre Centre de service à la clientèle au **1-800-361-6212**. Les erreurs ou incohérences que vous omettez de faire corriger peuvent :

- Donner lieu à des trop-perçus.
- Vous faire atteindre le plafond de remboursement pour un produit ou service particulier. Vos prochaines demandes de règlement pourraient alors être refusées.



3. Ne remplacez jamais les produits et services.

Soyez à l'affût d'autres signaux d'alerte :

- Un fournisseur vous suggère de remplacer un produit ou un service non couvert par un autre qui est couvert.
- Un fournisseur vous propose de produire un reçu au nom d'un membre de la famille n'ayant pas reçu les services.

Voici quelques-uns des remplacements frauduleux les plus courants :

- un soin au spa plutôt qu'un massage thérapeutique;
- une séance d'entraînement personnel plutôt qu'une séance de physiothérapie.



4. Conservez vos reçus pendant au moins un an.

Assurez-vous que vos reçus sont exacts et qu'ils reflètent les services ou les traitements que vous avez effectivement reçus. Si votre fournisseur de services paramédicaux transmet les demandes de règlement pour vous, vérifiez vos relevés de prestations. Il est important que vous conserviez vos reçus pendant au moins un an. La Sun Life peut vous demander d'autres renseignements au sujet des services ou des produits reçus. Veuillez répondre à ces demandes pour assurer l'exactitude du traitement de votre demande et du paiement des règlements.



5. Comprenez votre couverture.

Sachez quels sont les traitements et les services couverts par votre régime et quels sont les maximums prévus. Vous devez payer les frais qui ne sont pas couverts par votre régime. Le partage des coûts fait partie de l'entente conclue entre l'assureur et le promoteur de régime. Les frais à votre charge ne peuvent pas être annulés, même si le fournisseur vous le propose.



6. Posez des questions.

N'hésitez pas à remettre en question les traitements ou les services qui vous sont prescrits. En cas de doute, demandez un deuxième avis.

Pourquoi la fraude liée aux garanties collectives devrait-elle vous concerner

La fraude liée aux garanties collectives coûte des centaines de millions de dollars aux employeurs canadiens chaque année¹. Elle peut donc avoir une incidence directe sur votre couverture.

La fraude peut faire grimper les coûts de votre régime de garanties. Elle peut aussi faire augmenter les primes pour vous et votre employeur. Pour gérer la hausse des coûts, votre employeur pourrait décider de couvrir moins de services et de produits. Il pourrait aussi choisir de diminuer les plafonds de couverture prévus par votre régime.

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

À la Sun Life, nous avons mis sur pied un programme antifraude complet. Il comprend des mesures de prévention et de détection de la fraude, ainsi que des services d'enquête. Nous appliquons aussi des principes de tolérance zéro à l'égard de la fraude. Nous investissons dans des technologies et des ressources pour vous protéger, et protéger votre employeur et votre régime.

¹ Site Web de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes : www.accap.ca

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. GB9472-F 08-21 np-mp



Sun Life

Signalez toute fraude présumée

Vous soupçonnez un cas de fraude ou d'abus des garanties? Écrivez à **indices@sunlife.com** ou appelez sans frais au **1-888-882-2221**.