

Le site protégé à l'intention des participants



Questions et réponses

Pourquoi ai-je du mal à ouvrir des formulaires en ligne?

Vérifiez si le logiciel utilisé est compatible avec le site protégé. Pour ce faire, reportez-vous à la section « Avant de commencer » à la première page du présent guide.

Mes renseignements bancaires ont changé. Comment puis-je les mettre à jour dans le site?

Si vous avez adhéré au service de virement automatique des prestations et si vos renseignements bancaires ont changé, vous pouvez mettre ceux-ci à jour dans le site. Il vous suffit de cliquer sur l'option **Virement automatique des prestations** dans la barre de navigation de gauche, puis d'inscrire vos nouveaux renseignements bancaires. Vos prochaines prestations seront automatiquement déposées dans votre nouveau compte.

Pourquoi ne puis-je pas trouver la demande de règlement que je cherche?

L'option **Demandes de règlement** vous donne accès à des renseignements sur vos demandes en cours de traitement. Si vous ne voyez aucun renseignement sur votre demande trois semaines après l'avoir présentée, faites-nous parvenir de nouveau le formulaire et les reçus, et inscrivez « DEMANDE PRÉSENTÉE UNE DEUXIÈME FOIS » dans le coin supérieur droit du formulaire.

J'ai souscrit les garanties Vie et Invalidité. Pourquoi n'ai-je pas accès au site?

Le site protégé à l'intention des participants n'est offert qu'aux participants ayant souscrit les garanties Soins médicaux et Soins dentaires.

J'ai souscrit les garanties Soins médicaux et Soins dentaires. Quand j'essaie de m'inscrire, pourquoi un message me dit-il que mon nom est introuvable?

Ayez soin d'utiliser exactement le même nom qu'au moment de votre adhésion, sans quoi le système ne vous reconnaîtra pas.

Le site est-il vraiment protégé?

Les données personnelles – vos renseignements bancaires, par exemple – ne sont jamais stockées sur le serveur sécurisé. Toutes les données affichées dans le site proviennent de notre réseau sécurisé. Les autres internautes n'ont donc aucun moyen d'accéder à vos renseignements personnels.

J'essaie de retourner dans le site, mais sans succès. Pourquoi?

Assurez-vous d'avoir indiqué le mot de passe que vous avez créé en vous inscrivant. Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le bouton « Envoyer mon expression aide-mémoire ». Vous aurez besoin de votre ancien mot de passe pour en créer un nouveau.

Laissez-nous vous aider à vous inscrire

Utilisez les services offerts dans le site protégé à l'intention des participants pour tirer le meilleur parti de vos garanties.

Avant de commencer...

Nouvelle configuration minimale : Le site peut être visionné de manière optimale sur un écran dont la résolution est d'au moins 1 024 par 768 pixels.

Voici la configuration logicielle recommandée :

- Internet Explorer de Microsoft, version 6.0 (ou version ultérieure), doté d'un chiffrement à 128 bits;
- Acrobat Reader d'Adobe, version 7.0.

Remarques

Certaines fonctions du site sont accessibles aux utilisateurs d'anciennes versions d'Internet Explorer de Microsoft et d'Acrobat Reader d'Adobe, y compris les versions suivantes :

- Internet Explorer, version 5.5 (ou version ultérieure), doté d'un chiffrement à 128 bits;
- Acrobat Reader, versions 5.0.5 à 7.0, sauf la version 5.1.

Les logiciels suivants ne sont pas pris en charge :

- Microsoft NT;
- Mac OS;
- Linux.

Si votre ordinateur n'est pas muni des logiciels recommandés, vous pouvez les télécharger gratuitement en cliquant sur les icônes suivantes :



Profitez bien de vos visites dans le site protégé à l'intention des participants!

Simplement formidable.
Formidablement simple.

Les sites protégés de l'Assurance collective sont offerts par la Financière Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers).

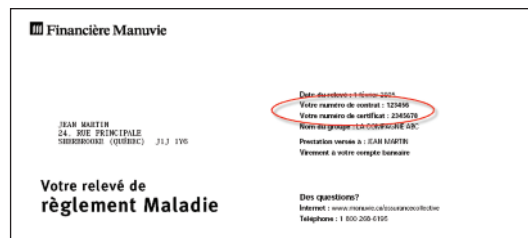
© La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2007. Tous droits réservés.

Le nom Financière Manuvie et le logo qui l'accompagne sont des marques de service et de commerce déposées réservées à l'usage de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et de ses sociétés affiliées, y compris la Société Financière Manuvie.

Le site protégé à l'intention des participants vous rapproche de vos garanties

Une fois inscrit au site, vous aurez accès à votre compte au moyen de toute connexion Internet.

1. Ayez à portée de la main vos numéros de contrat et de certificat. Vous pouvez trouver ces numéros sur vos relevés de règlement ou sur votre carte d'avantages sociaux. Si vous n'avez pas ces documents, communiquez avec l'administrateur de votre régime.



2. Rendez-vous à l'adresse www.manuvie.ca/assurancecollective, choisissez l'énoncé « **participant** », puis entrez votre numéro de contrat. Cliquez sur l'option **Inscription** dans la barre de navigation de gauche.

Inscription au site à l'intention des participants

Vous devez être couvert par le régime de votre employeur pour pouvoir vous inscrire au site. Si vous ne l'êtes pas, veuillez ne pas tenter de vous inscrire.

Notre processus d'inscription et d'activation est conçu de façon à protéger vos renseignements personnels. Vous n'aurez à vous inscrire au site et à activer votre compte qu'une seule fois. Vous pourrez ensuite utiliser les services électroniques destinés aux participants quand bon vous semblera.

N° de contrat :

N° de participant/certificat :

Prénom :

Nom :

Sexe : Homme Femme

Date de naissance :

Adresse électronique :

Étape 2 - Choisissez un mot de passe de 6 à 20 caractères.

Mot de passe :

Confirmez le mot de passe :

Étape 3 - Entrez une expression (maximum de 50 caractères) qui vous aidera à vous rappeler votre mot de passe si vous l'oubliez.

Expression aide-mémoire :

En cliquant sur Transmettre, vous confirmez être la personne dont le nom est indiqué ci-dessus.

3. Fournissez tous les renseignements demandés à la page d'inscription. Ayez soin d'indiquer le même nom que sur votre demande d'adhésion initiale, sinon vous ne réussirez pas à vous inscrire. Créez un mot de passe et inscrivez une expression qui vous permettra de vous rappeler votre mot de passe si vous l'oubliez. Assurez-vous d'indiquer votre adresse électronique pour pouvoir recevoir des avis par courriel.

Cliquez sur le bouton **Transmettre** pour terminer votre inscription.

Selon les dispositions de votre régime, vous pourriez recevoir automatiquement votre lettre d'activation par la poste dans la semaine suivant la réception de votre trousse de participant. Dans ce cas, suivez les directives indiquées dans la lettre pour vous inscrire au site et activer votre compte.

Si vous n'avez pas reçu de lettre à l'intérieur du délai susmentionné, reportez-vous aux directives indiquées plus haut pour obtenir votre lettre d'activation par la poste.

Services et fonctions du site

Tirez le meilleur parti de vos garanties grâce aux fonctions décrites ci-dessous.

Touchez vos prestations jusqu'à 70 % plus rapidement que par chèque.

En demandant le virement automatique de vos prestations à votre compte bancaire, vous recevrez vos remboursements plus rapidement. Pour vous prévaloir de ce service, cliquez sur l'option **Virement automatique des prestations** dans la barre de navigation de gauche.

• Ayez à portée de la main les numéros de domiciliation, d'institution et de compte imprimés au bas de vos chèques.

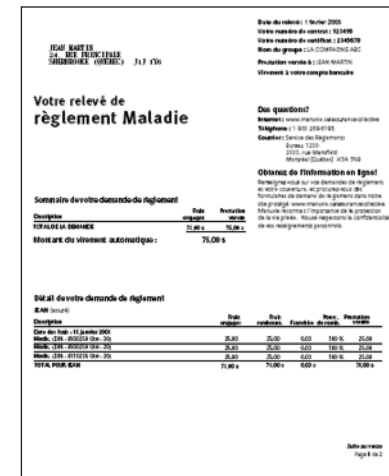
• Si vous n'êtes pas certain de l'emplacement de ces renseignements, cliquez simplement sur le bouton **Aide**, et une formule de chèque s'affichera.

• Si vous n'avez pas de chèques, renseignez-vous auprès de votre institution financière.

• Vous pouvez supprimer ou modifier vos renseignements bancaires en tout temps.

Lorsque vous vous inscrivez au service de virement automatique des prestations, vous bénéficiez d'office du service de production de relevés électroniques, lequel vous permet de consulter vos relevés de règlement en ligne. Faites-nous parvenir votre adresse de courriel et nous pourrions alors vous avertir lorsque votre demande de règlement aura été traitée. Vous connaîtrez ainsi le montant exact de votre remboursement.

Vous pouvez envoyer vos relevés de règlement électroniques quand vous présentez une demande de règlement à un autre assureur, lorsque vous vous prévaluez de la coordination des prestations.



Virement automatique des prestations d'assurance soins médicaux et dentaires

Pour faire virer automatiquement vos prestations d'assurance soins médicaux et dentaires à votre compte bancaire, fournissez les renseignements demandés ci-dessous.

Vous profiterez du même coup de la commodité des relevés de règlement électroniques. Vous pourrez ainsi consulter vos relevés de règlement en ligne et les imprimer ou les enregistrer pour vos dossiers; vous ne les recevrez plus par la poste.

Où puis-je trouver mes renseignements bancaires?

Vos renseignements bancaires actuels

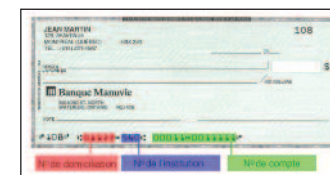
N° de domiciliation : 02869

N° de l'institution : 003

N° de compte : 5010905

Je désire supprimer mes renseignements bancaires de mon profil d'utilisateur.

- Mes prestations ne seront plus virées automatiquement à mon compte bancaire.
- Je ne recevrai plus de relevés de règlement électroniques.



Renseignez-vous sur vos demandes de règlement.

Passez en revue vos anciennes demandes de règlement et vérifiez l'état de vos demandes les plus récentes en choisissant l'option **Demandes de règlement** dans la barre de navigation de gauche.

Cette option vous donne également accès à vos relevés de règlement électroniques. Si vous désirez des précisions sur une demande de règlement, cliquez sur le bouton **Info** correspondant à la demande.

Posez-nous une question.

Il n'a jamais été aussi facile de poser une question. En effet, vous pouvez nous envoyer un courriel quand bon vous semble. Cliquez sur l'option **Envoyez-nous un message** dans la barre de navigation de gauche ou sur le lien dans la page « **Détail de la demande de règlement** » correspondant à la demande au sujet de laquelle vous souhaitez en savoir plus. Vous pouvez même préciser comment et où vous voulez recevoir une réponse de l'un de nos représentants du Service à la clientèle.

Obtenez des renseignements sur la santé d'un simple clic.

Les Liens Santé vous proposent des conseils pratiques sur des questions de santé et des renseignements fiables susceptibles de vous aider à maintenir ou à améliorer votre état de santé.

Grâce aux Liens Santé, vous aurez accès à diverses ressources dont les suivantes :

- un centre Info santé comprenant un répertoire des médicaments;
- un questionnaire santé vous aidant à évaluer vos facteurs de risque potentiels;
- une fiche santé vous permettant de conserver des renseignements sur votre état de santé et celui des membres de votre famille.

Demandes de règlement

Renseignements sur vos demandes de règlement Soins médicaux et dentaires

Vous pouvez obtenir des renseignements supplémentaires sur vos demandes de règlement. Dans le tableau ci-dessous, cliquez sur le bouton **Info** correspondant à la demande au sujet de laquelle vous désirez en savoir plus.

Numéro	Date de l'événement	Type	Montant demandé	Montant approuvé	Montant net	Date de règlement	Statut	Info
Frais médicaux	25 juin 2005	Frais remboursés au participant - virement automatique	75,00 \$	75,00 \$	75,00 \$	10 août 2005	Info	Info
Frais médicaux	05 juin 2005	Frais remboursés au participant - virement automatique	100,00 \$	100,00 \$	100,00 \$	10 août 2005	Info	Info
Soins dentaires	02 juin 2005	Frais remboursés au participant - virement automatique	100,00 \$	100,00 \$	100,00 \$	10 août 2005	Info	Info
Frais médicaux	18 juin 2005	Frais remboursés à la participante	120,00 \$	94,24 \$	94,24 \$	25 juin 2005	Info	Info

Je ne vois pas la demande de règlement que je cherche.

Envoyez-nous un message

Pour ajouter, modifier ou supprimer la garantie Maladie ou Soins dentaires, y compris modifier les renseignements bancaires, à la coordination des prestations, remplissez la Formulaire Demande de modification, qui se trouve dans la liste déroulante Formulaire d'administration de la page [Accueil](#) et cliquez.

Pour nous aider à répondre rapidement à votre question, sélectionnez un sujet dans la liste ci-dessous.

Renseignements additionnels

Votre contrat

Renseignements sur le site

Une fonction du site

Renseignements sur la couverture

Assurance-maladie complémentaire

Soins dentaires

Votre couverture et celle de toute personne à votre charge

Tapez votre question ci-dessous.

Comment obtiendrez-vous recevoir une réponse?

Courriel

Téléphone (maison)

Téléphone (travail)

Pas de réponse nécessaire