

## **RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

### **SOUSSION DES RÉCLAMATIONS**

#### ***Quand vous faites une réclamation***

Si vous avez une réclamation pour soins médicaux, oculaires ou dentaires, prenez contact avec la succursale pour obtenir les formulaires Green Shield appropriés avec des directives; vous pouvez aussi imprimer les formulaires à partir de leur site Web, [www.greenshield.ca](http://www.greenshield.ca). Pour toute autre réclamation, contactez le service des ressources humaines ou des avantages sociaux.

Pour un traitement rapide, toute réclamation doit porter les renseignements suivants :

- vos nom et adresse complets
- le nom de votre employeur
- votre numéro d'assurance sociale

#### **Green Shield :**

Sans frais au Canada : 1-888-711-1119

#### Adresse postale :

Green Shield Canada  
C. P. 1606  
Windsor, Ontario N9A 6W1

#### **Sun Life du Canada**

Sans frais au Canada : 1-866-882-0884

#### Adresse postale :

Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie  
Tarification médicale  
Confidentiel  
CP 578 Succ Waterloo  
Waterloo, Ontario N2J 4B8

#### **Limites temporelles**

Une réclamation pour prestations de revenu d'invalidité doit être soumise dans les 6 mois suivant la fin de la période d'admissibilité pour l'invalidité.

Une réclamation pour un désistement des primes doit être soumise dans les 15 mois suivant la date d'invalidité.

Les réclamations pour d'autres prestations doivent être faites dans les 15 mois de l'occurrence.

Advenant la terminaison de l'assurance, une réclamation doit être soumise dans les 90 jours suivant la date de terminaison de votre assurance, ou de la date suivant la terminaison de votre garantie ou de la police.

Le numéro de la police maîtresse de DHL Global est 100249 pour Vie, DMA, ILD. Le numéro de la police maîtresse de DHL Global est 105073 pour Maladies Graves le établie par la SUN-Vie, compagnie d'assurance du Canada (SUN Life). Les assurances pour soins de santé, soins de la vue et soins dentaires sont administrées par Green Shield Canada. Tous les autres avantages sont souscrits et administrés par SUN.

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

**Ces renseignements décrivent les avantages de l'assurance collective, sans créer ni conférer de droits contractuels. Advenant un conflit, la police d'assurance-vie collective, publiée par votre employeur, demeure le seul document irrévocable, conformément aux provisions prévues par la loi.**

### BUREAU DE RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX (MIB)

Le MIB est une association mutuelle sans but lucratif composée de compagnies d'assurance sur la vie, qui exploite un service d'échange de renseignements au nom de ses membres.

SUN-Vie u ses réassureurs pourraient périodiquement communiquer des renseignements au MIB. Si vous faites une demande pour obtenir une assurance sur la vie ou de soins médicaux auprès d'une autre société membre du MIB ou si vous soumettez une demande de règlement pour obtenir des prestations à une telle société, le MIB fournira à l'autre assureur, à sa demande, les renseignements en dossier.

SUN-Vie u ses réassureurs pourraient également divulguer des renseignements contenus dans ses dossiers à d'autres compagnies d'assurance sur la vie ou de soins médicaux à qui vous pourriez faire une demande pour de l'assurance ou soumettre une demande de règlement pour obtenir des prestations. Tous les renseignements obtenus seront traités dans la plus stricte confidentialité.

À votre demande, le MIB prendra les dispositions pour la divulgation de tous renseignements qu'il pourrait avoir dans votre dossier. Si vous doutez de l'exactitude des renseignements contenus dans les dossiers du MIB, vous pouvez communiquer avec ce bureau et demander une correction. Son adresse est : Bureau de renseignements médicaux, 330, av. University, bureau 501, Toronto (Ontario) M5G 1R7. Tél. : (416) 597-0590

### NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ

Le Code en matière de confidentialité de Green Shield Canada instaure un équilibre entre les droits à la protection des renseignements personnels des participant(e)s, dans le cadre de nos régimes collectifs et individuels de prestations, et la possibilité pour nos employé(e)s de disposer des renseignements dont ils/elles ont légitimement besoin pour offrir le service à la clientèle et respecter nos exigences en matière de ressources humaines. Il s'articule en fonction des principes-clés qui suivent :

#### **1. Nous sollicitons vos renseignements personnels aux fins suivants :**

- pour nous assurer de votre identité;
- pour vous fournir, à vous et/ou à vos personnes à charge, la protection à laquelle vous avez droit;
- pour vous protéger et nous protéger contre les erreurs et la fraude;
- pour vous offrir des services sur une base continue.

#### **2. Consentement**

## RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Au moment où vous vous êtes inscrit(e) à votre régime collectif de prestations, à titre de participant(e) au régime, vos renseignements personnels n'ont été obtenus et utilisés qu'avec votre consentement. Nous avons vu à obtenir votre consentement avant de/d' :

- vous offrir une protection;
- vous offrir d'autres services de Green Shield Canada;
- obtenir, d'utiliser ou de divulguer à d'autres personnes des renseignements à votre sujet, à moins que la loi ne nous force à le faire ou qu'il en aille de la protection de nos intérêts;
- utiliser vos renseignements personnels selon des modalités quelconques qui ne vous auraient pas été préalablement explicitées.

Votre consentement peut nous être accordé soit de façon explicite ou tacite. Votre consentement explicite peut être accordé par écrit ou verbalement.

Votre consentement peut s'avérer tacite ou découler de certains gestes que vous posez. En ce qui concerne les participant(e)s, dans le cadre de nos régimes collectifs et individuels actuels de prestations, nous continuerons d'utiliser et de divulguer les renseignements personnels que vous nous avez préalablement confiés conformément à notre code en matière de confidentialité actuellement en vigueur, à moins d'avis contraire de votre part, et votre recours continu à nos services nous permettra de supposer que votre consentement a été obtenu.

### 3. Retrait d'un consentement

En tout temps, après nous l'avoir octroyé, vous pouvez nous retirer votre consentement, sous réserve de toute disposition légale ou réglementaire à l'effet contraire.

Si vous ne consentez pas à certaines formes d'utilisation de vos renseignements personnels, ou si vous nous retirez votre consentement, nous ne serons plus en mesure d'administrer votre protection. Si c'est le cas, nous vous expliquerons la situation, afin de vous aider à prendre une décision éclairée.

**Pour obtenir plus de renseignements sur nos politiques et procédures en matière de confidentialité, veuillez consulter le site Internet de Green Shield à l'adresse [www.greenshield.ca](http://www.greenshield.ca).**

## LA TROUSSE D'INFORMATION DE CONVERSION DE GROUPE

### Les prestations collectives des soins santé et soins dentaires

Tout(e) employé(e), qui cessera son emploi d'un lieu de travail où il existe un régime de prestations collectives actif et en vigueur de Green Shield et qui perdra ses prestations collectives, peut adhérer au programme de conversion de Green Shield.

Les enfants à charge, qui ne sont plus admissibles aux prestations en vertu du régime de prestations collectives Green Shield de leurs parents, peuvent aussi adhérer au programme de conversion de Green Shield.

## **RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

Composez le 416.601.0429 dans la région de Toronto ou le numéro sans frais, 1.800.667.0429, pour obtenir une trousse d'information. Vous devez faire une demande dans les 60 jours de la cessation de vos prestations de votre régime collectif Green Shield.

### **L'assurance-vie collective et décès & mutilation accidentels**

Afin d'adhérer au programme de conversion de votre assurance-vie, décès & mutilation accidentels et décès & mutilation accidentels facultatifs, téléphonez à l'Assurance-vie SUN au 1.866.882.0884. Vous devez faire une demande de conversion dans les 31 jours de la date de cessation de votre assurance collective.