



ASSURANCE
COLLECTIVE

VOTRE RÉGIME D'ASSURANCE COLLECTIVE

FOIRE AUX QUESTIONS

Personnes retraitées de moins
de 65 ans



Table des matières

Votre régime d'assurance collective	2
Vos renseignements	2
Vos protections	3
Vos réclamations	5
Vos médicaments	5
Vos outils numériques.....	7

Votre régime d'assurance collective

Quand mon choix d'option de protection santé entrera-t-il en vigueur?

Votre choix d'option entrera en vigueur le 1^{er} novembre 2020.

Mon régime d'assurance collective offre combien d'options de protection santé?

Vous avez le choix entre **trois options de protection santé (Orange, Verte et Bleue)**, que vous pourrez sélectionner selon vos besoins.

Vais-je avoir un nouveau numéro de police et de certificat?

Non. Votre numéro de police (28778) et votre numéro de certificat ne changeront pas.

Vais-je recevoir de nouvelles cartes d'assurance collective à la suite de la confirmation de mes choix?

Vous recevrez une carte si vous passez d'un statut de protection :

- Individuel à familial
- Exempté à individuel

Vous recevrez deux cartes si vous passez d'un statut de protection :

- Exempté à familial.

Toutes les cartes seront à votre nom. De plus, une version imprimable sera disponible dans l'Espace client et une version électronique sera disponible sur iA Mobile*.

** Pour plus de détails concernant l'Espace client et iA Mobile, consultez la section Vos outils numériques de cette foire aux questions.*

Vos renseignements

Puis-je effectuer ou modifier une désignation de bénéficiaire pendant ma période de choix?

Oui. Lors de la période de choix, vous devrez désigner vos bénéficiaires si ce n'est pas déjà fait. Au besoin, vous pourrez également modifier vos désignations de bénéficiaire actuellement en vigueur chez iA Groupe financier (applicable aux désignations révocables seulement). En l'absence de bénéficiaires, votre assurance vie sera, par défaut, versée à votre succession.

Comment les données personnelles et confidentielles sont-elles traitées chez iA Groupe financier?

iA Groupe financier accorde la plus haute importance à la confidentialité des données de ses clients. Ses infrastructures technologiques sont munies de mesures de sécurité de pointe et sont constamment surveillées par une équipe d'experts. Ses employés suivent aussi des formations en continu vouées à les renseigner sur les meilleures pratiques en matière de gestion des données confidentielles de ses clients, tant en ce qui a trait à l'utilisation du matériel informatique de la société qu'à la manipulation de documentation papier (formulaires, chèques, etc.). Pour en savoir plus sur les mesures de protection des renseignements personnels, consultez notre site au <https://ia.ca/protection-renseignements-personnels>.

Vos protections

Quand et comment devrai-je faire mon choix d'option (Orange, Verte ou Bleue)?

La période de choix se déroulera du 13 au 23 octobre 2020 et s'effectuera en ligne, dans l'Espace client. Vous pourrez alors faire votre choix d'option.

Qu'arrive-t-il si je ne fais pas mon choix d'option durant la période prévue?

Si vous ne faites pas de choix durant la période prévue, vous conserverez le même statut de protection (individuel, monoparental ou familial) ainsi que les mêmes protections facultatives. Pour la protection santé, l'option par défaut (Orange) vous sera automatiquement attribuée.

Le montant prélevé sur ma rente changera-t-il?

Le montant prélevé sur votre rente changera si vous choisissez l'option Bleue. Si vous choisissez l'option Orange ou l'option Verte, il n'y aura pas de changement puisqu'elles ont toutes deux le même taux que votre assurance actuelle. La prime que vous payez est calculée selon vos choix de protections et la tarification en vigueur pour votre groupe chez iA Groupe financier.

Lors de la période de choix en ligne, vous verrez à l'écran les coûts des différentes protections. Au fur et à mesure que vous ferez vos choix, les coûts s'ajusteront.

Notez que dans le cadre du renouvellement du 1^{er} mai 2021, il y aura aussi un ajustement de la prime.

À quelle fréquence est-il possible de refaire mon choix d'option?

Vous pourrez refaire votre choix d'option lors de la prochaine période de réadhésion, le 1^{er} mai 2022 et chaque 24 mois par la suite, sauf si un évènement de vie survient entre les périodes de révision des choix. Vous pourrez alors effectuer un changement, si nécessaire, dans les 31 jours suivant cet évènement.

Qu'est-ce qu'un évènement de vie admissible?

Les situations suivantes sont considérées comme des évènements de vie admissibles :

- Perte de couverture d'une personne à charge, conformément à la définition du terme « personne à charge » applicable au régime;
- Mariage ou union de fait depuis 12 mois;
- Divorce ou séparation reconnue légalement;
- Naissance ou adoption d'un enfant;
- Décès du conjoint ou d'un enfant;
- Ajout ou annulation de la protection santé du conjoint.

Que puis-je modifier lorsqu'un évènement de vie admissible survient?

Lorsqu'un évènement de vie survient, vous pouvez changer d'option (Orange, Verte ou Bleue) et de statut de protection (individuel ou familial).

Qu'arrivera-t-il si j'ai souscrit une couverture d'assurance facultative?

Si vous détenez actuellement de l'assurance facultative, celle-ci sera automatiquement reconduite lors de la période de choix. Il n'est pas possible de souscrire un nouveau montant.

À quelle date le statut d'étudiant à temps plein doit-il être confirmé?

Chez iA Groupe financier, le statut d'étudiant à temps plein doit être confirmé au plus tard le 31 août de chaque année, ce qui correspond au début de la nouvelle session étudiante. Ceci vous permettra de conserver la couverture d'assurance collective pour votre enfant étudiant à temps plein.

Vos réclamations

Comment soumettre une réclamation pour des frais médicaux à iA Groupe financier?

Vous pourrez soumettre vos réclamations à iA Groupe financier par les moyens suivants :

- Utilisez le service en ligne dans l'Espace client ou l'application iA Mobile.
- Présentez votre carte d'assurance collective à votre pharmacien ou prestataire de soins de santé et demandez-lui de soumettre directement votre réclamation à iA Groupe financier, si celui-ci est en mesure de soumettre des réclamations électroniquement.
- Remplissez le formulaire *Réclamation* (frais médicaux), que vous trouverez dans l'Espace client, joignez-y vos reçus originaux et faites parvenir le tout à iA Groupe financier par la poste ou par courriel à assurancecollective@ia.ca.

Où puis-je trouver la liste des prestataires de soins de santé offrant la possibilité de soumettre directement ma réclamation à iA Groupe financier?

Vous pouvez consulter la liste en visitant [ce site Web](#).

Est-ce que les montants maximums pour mes réclamations seront remis à zéro à la suite de la mise en vigueur de mon choix de protection santé?

Non. Les maximums actuellement en vigueur (1^{er} janvier au 31 décembre 2020) seront reconduits. Cela signifie donc que vos frais déboursés avant le 1^{er} novembre 2020 continueront de s'accumuler, après cette date, jusqu'à l'atteinte du maximum pour chaque type de soin ou service.

Vos médicaments

Comment puis-je savoir si mes médicaments sont couverts?

La façon la plus facile et rapide de savoir si un médicament est couvert est d'utiliser le service WebRx^{MD} dans l'Espace client ou dans l'application iA Mobile. Pour plus de détails, consultez la section *Vos outils numériques* de cette foire aux questions.

Comment dois-je procéder pour me procurer un médicament d'ordonnance nécessitant l'autorisation préalable de iA Groupe financier?

Votre médecin traitant doit remplir le *Formulaire d'autorisation préalable de médicaments* pour que iA Groupe financier puisse évaluer votre demande. Le formulaire à remplir ainsi que la liste des médicaments nécessitant une autorisation préalable se trouvent sur le [site Web de iA Groupe financier](#).

iA Groupe financier ne vous remboursera aucun médicament figurant sur cette liste avant d'avoir reçu votre formulaire et de vous avoir avisé de l'admissibilité du médicament en question.

Le formulaire peut être soumis par les moyens suivants :

Par la messagerie sécurisée de l'Espace client :

- 1- Cliquer sur l'enveloppe dans le coin supérieur droit;
- 2- Cliquer sur « Nouveau message »;
- 3- Remplir les champs comme suit :
 - Choisir votre numéro de contrat et de certificat;
 - Objet : Assurance Dentaire, Médicaments, Santé, Vision et Voyage;
 - Sujet : Soumettre une réclamation ou les renseignements supplémentaires demandés;
- 4- Ajouter votre formulaire, rempli par le médecin et numérisé;

- 5- Indiquer les précisions liées à votre requête dans la zone « Votre message »;
- 6- Cliquer sur « Envoyer ».

Par courriel :

- assurancecollective@ia.ca

Par télécopieur :

- 1 855 887-9811

Qu'est-ce que la substitution générique obligatoire, dans les options Verte et Bleue?

Si vous choisissez les options Verte ou Bleue, le remboursement des médicaments est limité au prix de l'équivalent générique le moins cher, dans la mesure où un équivalent générique existe. Ainsi, si vous choisissez de vous procurer un médicament d'origine, vous devrez payer la différence entre le prix du médicament d'origine et celui de l'équivalent générique le moins cher.

Sachez que les médicaments génériques sont des copies des médicaments d'origine. Bien que généralement moins chers, ils offrent le même bénéfice pour la santé et sont soumis aux mêmes tests de Santé Canada que les médicaments d'origine équivalents. Seuls certains ingrédients non médicinaux, leur forme et leur couleur peuvent différer du médicament d'origine.

Cette mesure est déjà adoptée par l'ensemble des régimes gouvernementaux et par beaucoup de régimes privés.

Vos outils numériques

Qu'est-ce que l'Espace client?

L'Espace client est le site Web sécurisé de iA Groupe financier. Il vous permet d'effectuer plusieurs tâches liées à votre régime d'assurance collective (soumettre des réclamations en ligne, rechercher des médicaments et des fournisseurs, produire votre liste de réclamations traitées pour votre déclaration de revenus, etc.). Pour créer votre compte dans l'Espace client, vous aurez besoin d'une clé d'activation.

Qu'est-ce que la clé d'activation et à quoi sert-elle?

L'activation de votre compte dans l'Espace client est nécessaire pour accéder à l'outil en ligne et faire vos choix.

iA Groupe financier vous enverra, le 13 octobre 2020, un courriel vous invitant à faire vos choix. Une clé d'activation y sera incluse si votre compte dans l'Espace client n'a pas encore été activé.

Vous aurez besoin de la clé d'activation une seule fois, soit pour créer votre compte dans l'Espace client.

Par la suite, vous pourrez accéder à l'Espace client au moyen du code d'accès et du mot de passe que vous aurez choisis lors de la création de votre compte.

Comment créer mon compte dans l'Espace client?

1. Aller sur le site Web sécurisé de iA Groupe financier : ja.ca/moncompte;
2. Cliquer sur « Créer un compte »;
3. Sélectionner l'onglet « M'inscrire en tant que client »;
4. Suivre les instructions*.

**Vous aurez besoin de la clé d'activation une seule fois, lors de la création de votre compte dans l'Espace client.*

Que dois-je faire si je n'ai pas reçu ma clé d'activation?

Tous les participants qui n'ont pas activé leur compte dans l'Espace client recevront une clé d'activation par courriel le 13 octobre 2020. Si vous ne recevez pas de clé d'activation, cela signifie que notre système reconnaît que vous avez déjà activé votre compte dans l'Espace client (en lien avec votre régime d'assurance collective actuel ou pour un autre produit que vous pourriez détenir chez iA Groupe financier). Si vous avez de la difficulté à vous connecter à un compte existant, communiquez avec le Service à la clientèle de iA Groupe financier au 514 764-3959 pour obtenir de l'aide.

Qu'est-ce que l'application iA Mobile?

iA Mobile est l'application mobile de iA Groupe financier fonctionnant sous iOS et Android. Elle vous donne accès aux fonctionnalités les plus populaires et utiles de l'Espace client, partout et en tout temps. iA Mobile vous permet de soumettre des réclamations et d'en faire rapidement le suivi, de visualiser votre carte d'assurance collective, de consulter WebRx, de rechercher des fournisseurs autorisés par iA Groupe financier, de communiquer avec le Service à la clientèle de iA Groupe financier, et plus encore.

Pour utiliser iA Mobile, assurez-vous d'avoir préalablement créé votre compte dans l'Espace client (vous devez avoir reçu votre clé d'activation pour créer votre compte). Vous pourrez accéder à iA Mobile avec le même code d'accès et le même mot de passe utilisés pour l'Espace client.

Qu'est-ce que WebRx?

WebRx est un outil convivial de recherche et d'aide à la compréhension de votre couverture médicaments. WebRx vous permet :

- de vérifier si un médicament est couvert par votre régime;
- d'obtenir une estimation du remboursement qui vous sera versé;
- d'obtenir des trucs et astuces pour épargner davantage;
- de localiser les pharmacies où le médicament recherché est vendu.

WebRx est disponible dans l'Espace client et dans l'application iA Mobile.

Comment puis-je savoir si mon fournisseur de soins de santé est admissible chez iA Groupe financier?

Vous pouvez utiliser la fonction *Recherche de fournisseur* dans l'Espace client ou l'application iA Mobile. Vous pouvez y entrer le nom d'un fournisseur pour un service couvert par votre régime et de vous assurer que celui-ci est autorisé par iA Groupe financier.

Notez que vous ne pourrez pas être remboursé si vous soumettez une réclamation pour un traitement reçu de la part d'un fournisseur qui n'est pas admissible chez iA Groupe financier. Nous vous encourageons donc à valider son admissibilité avant d'entreprendre un traitement. Cela pourrait vous éviter de mauvaises surprises.

Votre administrateur de régime s'engage à vous fournir toute l'information dont vous avez besoin pour mieux comprendre votre régime d'assurance collective.

En cas de divergence entre le présent document et les documents officiels qui décrivent le régime, ces derniers prévaudront.

Pour joindre iA Groupe financier

Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec notre Service à la clientèle.

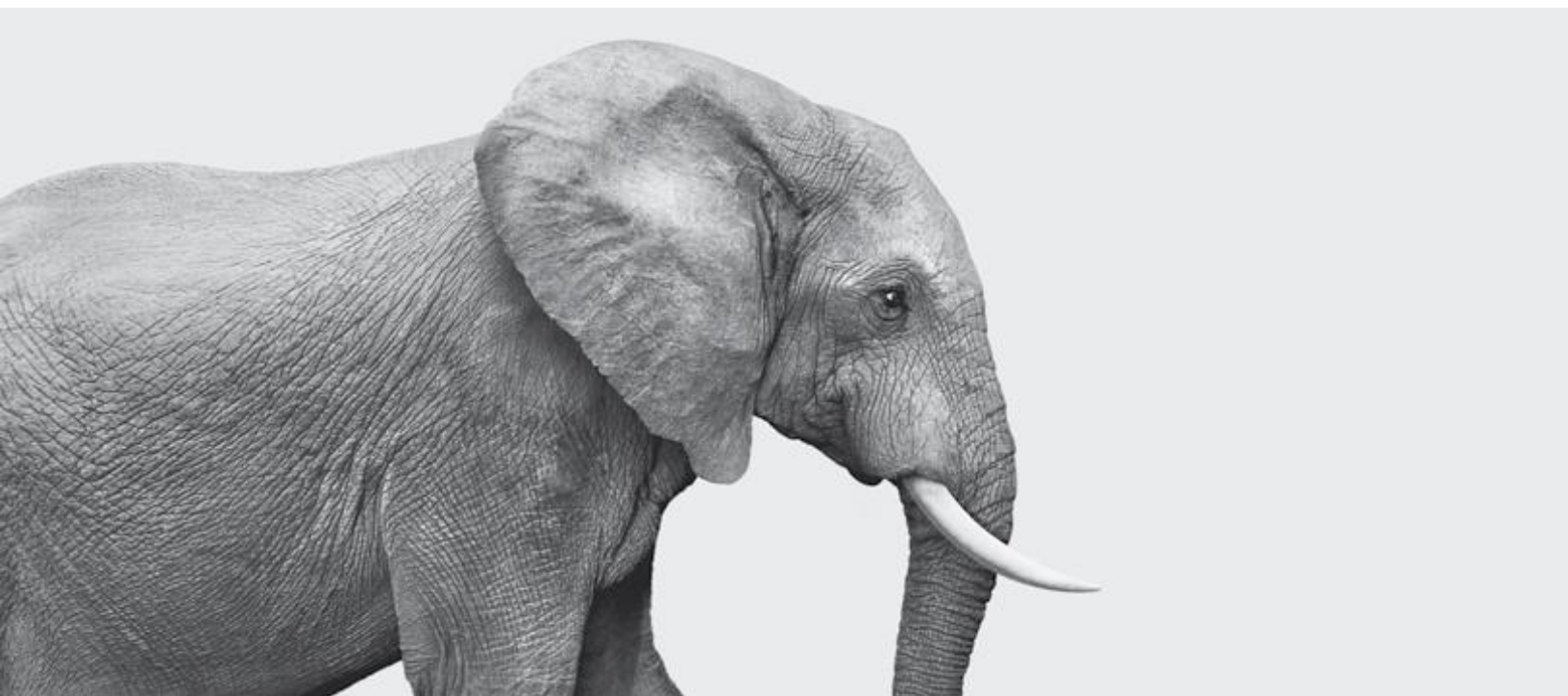


514 764-3959



Du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h

assurancecollective@ia.ca



ON S'INVESTIT, POUR VOUS.

iA Groupe financier est une marque de commerce et un autre nom sous lequel l'**Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.** exerce ses activités.

ia.ca