

## FAQ sur la tarification liée au coronavirus (COVID-19)

Veuillez consulter la **page COVID-19** sur le [Portail des conseillers](#) et [Inforep](#) (ouverture de session requise) pour obtenir des précisions sur le traitement des affaires électroniques.

### PROPOSITION

#### **Manuvie recommande-t-elle une version de la proposition électronique (courte ou longue) pendant cette période exceptionnelle?**

Compte tenu de la restriction actuelle sur les rencontres en personne, il est possible d'utiliser la proposition électronique. Les deux versions sont une option viable. Si le dossier respecte les lignes directrices relatives aux rencontres en personne, le service d'envoi électronique pourrait également être offert une fois la tarification terminée.

#### **Est-ce qu'un demandeur qui s'isole volontairement pour des raisons médicales ou à titre de précaution (p. ex., un membre de la famille a obtenu un résultat positif au test, le demandeur est récemment revenu de vacances, ou il croit présenter un risque plus élevé pour une autre raison), mais n'a pas de symptômes et n'a pas effectué le test de dépistage du coronavirus (COVID-19) peut présenter une proposition? Si ce n'est pas le cas, quand le pourra-t-il?**

La personne peut présenter une proposition si elle n'a pas de problème de santé au terme de la période de 14 jours. Cette information doit être divulguée en détail dans la proposition.

#### **Qu'arrive-t-il si le demandeur ne pratique que la distanciation sociale demandée par le gouvernement?**

La personne peut présenter une proposition ou accepter la livraison du contrat.

#### **Les clients doivent-ils informer le Service de la tarification de tout voyage récent ou de tout projet de voyage à venir?**

Il faut répondre de façon appropriée à la question de la proposition ou aux exigences de livraison, y compris à toute question sur les voyages.

#### **Un demandeur obtient un résultat positif au test de dépistage du coronavirus (COVID-19). Lorsque le demandeur n'a plus de symptômes et que ses résultats sont négatifs, après combien de temps peut-il présenter une proposition?**

Ces cas seront examinés individuellement en fonction de la gravité du coronavirus (COVID-19). Si le dossier était simple et qu'il n'y a aucune préoccupation résiduelle, il peut demander la couverture une fois qu'il a la confirmation de ne plus être infecté et qu'il est entièrement rétabli.

## EXIGENCES

### **Que dois-je faire pour mes clients qui ont besoin d'une preuve médicale, tandis que nos fournisseurs de services paramédicaux ont cessé leurs activités?**

Les fournisseurs de services retirent leurs services paramédicaux et de collecte de sang, mais continueront de procéder à des entretiens téléphoniques et de remplir les formulaires Déclaration du médecin traitant. Veuillez soumettre la proposition telle quelle et, selon l'âge du demandeur, le capital assuré, ainsi que les renseignements qu'elle contient, nous pourrions tout de même être en mesure d'offrir la couverture. Nous étudions actuellement la possibilité d'augmenter temporairement l'âge et le montant maximums, et nous espérons régler cette question dans la semaine du 23 mars. Si la question est réglée, les nouvelles exigences relatives à l'âge et au montant s'appliqueront aux affaires déjà soumises.

### **La couverture peut-elle être approuvée sans une DMT puisque de nombreux cabinets de médecins ne fournissent que des services essentiels?**

Oui, nous approuvons actuellement de nombreuses couvertures sans DMT et nous continuerons de le faire.

### **Qu'arrive-t-il si une DMT est requise? Le dossier sera-t-il fermé?**

Non, si une DMT est nécessaire, nous la demanderons tout de même; toutefois, nous prévoyons qu'il faudra plus de temps pour l'obtenir. Nous envisagerons également d'utiliser un examen physique récent au lieu d'une DMT ou les exigences relatives à l'âge et au montant selon le montant d'assurance demandé. Le client peut nous en envoyer une copie aux fins d'examen.

### **Que faisons-nous avec les affaires en attente de DMT?**

Nous examinerons les affaires en attente pour nous assurer que toutes les DMT sont nécessaires. S'il y a un moyen d'annuler la demande et de procéder sans, nous le ferons.

## LIVRAISON

### **Comment devrions-nous livrer les contrats?**

Nous étudions d'autres options pour déterminer la meilleure approche. Veuillez consulter les options d'envoi électronique existantes dans Inforep.

### **Si la proposition indique un envoi papier, comment pouvons-nous passer au service d'envoi électronique?**

Communiquez avec votre coordonnateur de dossiers pour effectuer le changement. Pour ce faire, nous aurons besoin du courriel et du numéro de téléphone cellulaire du client.

**Que faisons-nous dans le cas des dossiers qui ne sont pas couverts par les lignes directrices sur le service d'envoi électronique? Prévoyez-vous élargir les lignes directrices sur le service d'envoi électronique?**

Nous cherchons d'autres options de livraison à cet égard. Si vous avez un dossier qui ne répond pas à nos lignes directrices actuelles sur le service d'envoi électronique et que la livraison est imminente (dans les 24 à 48 heures qui suivent), communiquez avec votre coordonnateur de dossiers, car nous cherchons des solutions ponctuelles.

**Pouvons-nous utiliser une vidéoconférence, comme Skype ou Zoom, pour livrer les contrats qui ne sont pas visés par nos lignes directrices actuelles en matière de communication à distance?**

Nous étudions toutes les possibilités et devrions bientôt publier une mise à jour sur les autres options de livraison. Veuillez consulter les lignes directrices relatives à la livraison dans la section sur le coronavirus (COVID-19) d'Inforep pour obtenir des mises à jour.

**Si un client s'isole volontairement pour des raisons médicales ou à titre de précaution en raison d'une exposition au coronavirus (COVID-19), le contrat peut-il être livré au client OU le client peut-il imprimer, signer et numériser un formulaire pour que quelqu'un d'autre accepte la livraison?**

Non. Il devra attendre d'avoir la confirmation qu'il n'est pas infecté.

## **AUTRES**

**La Temporaire à émission rapide comporte deux exclusions relatives aux voyages – ce coronavirus (COVID19) change-t-il la nature du contrat?**

L'exclusion relative aux voyages s'applique toujours et comprend les pays visés par des avis aux voyageurs en raison du coronavirus (COVID-19).

**Sommes-nous toujours en train de fermer les dossiers après 90 jours?**

Oui, nous fermons toujours les dossiers après 90 jours. Chaque cas fera l'objet d'un examen pour toute exception possible. Des prolongations peuvent être accordées pour les demandes soumises après le 1<sup>er</sup> mars 2020.

---

## **Assurance invalidité**

**Le demandeur a réduit ses heures de travail (de temps plein à temps partiel) parce que les affaires sont lentes à son lieu de travail et que l'employeur a réduit les heures de travail des employés. Est-ce que nous considérons toujours le demandeur comme un employé à temps plein admissible à la série Procadres ou comme un employé à temps partiel admissible seulement à la série Franprise?**

Ces cas seront examinés individuellement et dépendront de la catégorie professionnelle.

## Manuvie

**Un demandeur est en congé temporaire parce qu'il n'est pas en mesure de travailler à domicile. Peut-il quand même présenter une demande d'assurance invalidité?**

Non. Il doit présenter une demande après être retourné au travail.

**La Tarification demandera-t-elle plus de Déclarations du médecin traitant à l'avenir en raison du coronavirus (COVID-19)?**

Nous ne prévoyons pas demander plus de Déclarations du médecin traitant. Le besoin d'un rapport médical serait fondé sur le risque actuel.

**Quelles répercussions a la situation actuelle sur les demandes de règlement?**

Nous traitons les demandes de règlement conformément aux dispositions du contrat et nous les traiterons de la même façon que pour toute autre cause de décès ou d'invalidité.