

# Comment transmettre vos documents de réclamation

## Avant de débiter

- Numérisez (ou photographiez) les documents que vous souhaitez transmettre;
- Enregistrez ces documents sur votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent à l'aide de noms de fichier qui vous parlent (par exemple : rapport médical) afin de les repérer facilement.

### IMPORTANT

Vos documents doivent respecter les normes suivantes :

**Taille maximale** 14 Mo par fichier  
Vous pouvez joindre plusieurs fichiers à votre demande, mais le plus gros fichier ne doit pas dépasser 14 Mo.

**Formats acceptés** PDF, DOC, DOCX, JPG, JPEG, PNG, GIF, PPT, PPTX, XLS, XLSX, ODT, ODS, BMP, TIF, TIFF, TXT.

- Une fois vos documents enregistrés, vous pouvez **transmettre vos documents de réclamation**.

## Marche à suivre

Allez sur le site sécurisé

[www.DesjardinsAssuranceVie.com/Envoi](http://www.DesjardinsAssuranceVie.com/Envoi).

The screenshot shows the Desjardins Assurance Vie website interface for uploading documents. It features the company logo, a navigation bar, and a main heading 'Envoyer des documents'. Below the heading, there are instructions: 'Envoyez-nous vos documents par voie électronique en deux étapes simples!' followed by a numbered list: '1. Numérisez ou photographiez les documents.' and '2. Joignez-les à cette demande.' A note states: 'Si nous vous avons demandé des documents originaux, vous devez les transmettre par la poste. Veuillez ne pas utiliser ce formulaire.' On the right side, there is a 'Besoin d'aide?' section with the phone number '1 877 838-7591' and a note about service hours: '(du lundi au vendredi, entre 8 h et 17 h, heure de l'ET)'. There is also a 'SÉCURITÉ SÉCURISÉE' badge in the top right corner.

Saisissez l'information demandée à l'**Étape 1 – Renseignements**



### Précisions sur les champs à remplir

Identifiez le **demandeur** (il s'agit de la personne qui transmet la réclamation; ce n'est pas nécessairement une personne assurée au contrat) :

- civilité (Madame ou Monsieur)
- prénom
- nom
- adresse courriel
- numéro de téléphone (vous pouvez ajouter un numéro de poste si nécessaire)

Identifiez la **personne assurée** :

- prénom
- nom
- date de naissance

# Comment transmettre vos documents de réclamation

Si la personne assurée est aussi le demandeur, cochez la case suivante :

 Même personne que le demandeur

Identifiez le **type d'assurance** pour lequel vous faites une réclamation en cochant l'un des trois choix suivants :

Type d'assurance

Assurance collective avec votre employeur ou un groupe

Assurance individuelle achetée en ligne, au téléphone ou en personne

Assurance individuelle liée à un crédit ou à un prêt

Identifiez le **type de protection** en cliquant sur la flèche :

Type de protection

Choisir 

Identifiez le **type de réclamation** que vous souhaitez faire :

Type de réclamation

Accident

Invalidité

Maladie grave

Soins de santé

Vie

Vous devrez inscrire un numéro de contrat, de certificat, de prestataire ou de demande. Pour savoir où trouver ce numéro, consultez l'infobulle identifiée par un point d'interrogation. Par exemple :

Numéro de contrat 

Ex. : 045678912 ou ABC12345678-00-00

Joignez vos formulaires de réclamation et documents à l'appui à votre demande en cliquant sur « **Ajouter** » :

Sélectionnez, à partir de votre ordinateur, tablette ou téléphone intelligent, les documents à ajouter (dans l'exemple ci-dessous, deux documents en format PDF ont été ajoutés, soit un formulaire de réclamation et un rapport médical) :

| Nom du document             | Poids  | Supprimer   |
|-----------------------------|--------|---|
| Formulaire reclamations.pdf | 212 Ko |  |
| rapport medical.pdf         | 211 Ko |  |

En cas d'erreur, vous pouvez supprimer un document en cliquant sur « Supprimer ».

Rédigez un message si vous souhaitez apporter des précisions à propos de votre réclamation.

Message (facultatif)

(maximum de 1 000 caractères)

Une fois que vous avez saisi tous les renseignements requis, appuyez sur « **Suivant** » pour passer à l'**Étape 2 – Validation**.

Étape 1 Renseignements

Étape 2 Validation

Validez chaque renseignement de votre demande.

- Pour modifier les renseignements ou encore ajouter ou supprimer un document, cliquez sur « **Modifier** » au bas de l'écran. Cette action vous ramènera à l'**Étape 1 – Renseignements**.
- Une fois que tous les renseignements sont conformes à votre demande, cliquez sur « **Envoyer** » pour transmettre votre demande.

Quitter Modifier Envoyer

Prenez en note le numéro de confirmation. Il indique que votre demande a bien été transmise à Desjardins Assurances.