



# Comment faire une réclamation

La façon de faire une réclamation dépend du type d'assurance.

## Table des matières

<b>Assurance vie</b> .....	2
Par numérisation.....	2
Par la poste.....	2
<b>Assurance soins de santé</b> .....	3
<b>Assurance décès et mutilation accidentels</b> .....	3
<b>Assurance invalidité</b> .....	3

# Assurance vie

## Important

- Les numéros de contrat et de certificat de l'adhérent figurent sur sa carte d'assurance de Desjardins.
- Si l'adhérent est un employé **col bleu** et que l'assurance vie est fournie par le syndicat, les instructions ci-dessous ne s'appliquent pas. Pour plus de renseignements, communiquez avec le syndicat.

## Par numérisation

Délai de traitement	5 jours ouvrables suivant le moment où nous recevons votre demande.
Marche à suivre	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accédez à vos formulaires préremplis dans la section <b>Formulaires</b> de l'onglet <b>Outils et ressources</b> du <a href="#">site sécurisé</a>.</li><li>2. Remplissez le formulaire <b>Demande de prestation pour un décès – 02227</b>.</li><li>3. Vérifiez l'exactitude des renseignements inscrits, puis datez et signez votre formulaire.</li><li>4. Si cela s'applique, demandez au médecin traitant de remplir le formulaire <b>Demande de prestation pour un décès – Déclaration du médecin – 14153</b>. Les frais exigés pour remplir ce formulaire sont à votre charge.</li><li>5. S'il y a lieu, faites remplir le formulaire <b>Demande de prestation – Déclaration de l'employeur – 12123</b> par l'employeur.</li><li>6. Numérisez vos formulaires et vos pièces justificatives.</li><li>7. Visitez <a href="https://desjardinsassurancevie.com/envoi">desjardinsassurancevie.com/envoi</a> pour nous transmettre vos documents numérisés. Notez que nous pourrions vous demander de nous envoyer vos pièces justificatives originales par la poste à la suite de l'analyse de votre demande.</li></ol> <p>Pour obtenir de l'aide, communiquez avec nous au 1 877 838-7082.</p>

## Par la poste

Délai de traitement	5 jours ouvrables suivant le moment où nous recevons votre demande.
Marche à suivre	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accédez à vos formulaires préremplis dans la section <b>Formulaires</b> de l'onglet <b>Outils et ressources</b> du <a href="#">site sécurisé</a>.</li><li>2. Remplissez le formulaire <b>Demande de prestation pour un décès – 02227</b>.</li><li>3. Vérifiez l'exactitude des renseignements inscrits, puis datez et signez votre formulaire.</li><li>4. Si cela s'applique, demandez au médecin traitant de remplir le formulaire <b>Demande de prestation pour un décès – Déclaration du médecin – 14153</b>. Les frais exigés pour remplir ce formulaire sont à votre charge.</li><li>5. S'il y a lieu, faites remplir le formulaire <b>Demande de prestation – Déclaration de l'employeur – 12123</b> par l'employeur.</li><li>6. Envoyez votre demande accompagnée de vos pièces justificatives à l'adresse inscrite sur le formulaire. Notez que les reproductions de pièces justificatives sont acceptées, mais que nous pourrions vous demander de nous envoyer les originaux à la suite de l'analyse de votre demande.</li></ol> <p>Pour obtenir de l'aide, communiquez avec nous au 1 877 838-7082.</p>

# Assurance soins de santé

Si vous y avez droit, votre couverture des frais médicaux, dentaires et professionnels est fournie par votre syndicat.

# Assurance décès et mutilation accidentels

Si vous y avez droit, votre protection décès et mutilation accidentels est fournie par votre syndicat (cols bleus et pompiers) ou [SSQ Assurance](#) (cols blancs).

# Assurance invalidité

Pour faire une réclamation d'assurance invalidité, rendez-vous sur [l'intranet de la Ville de Montréal](#).