



Comment faire une réclamation en ligne

1

Connectez-vous à l'Espace client sur votre ordinateur ou avec l'application iA Mobile.

Ce guide vous explique comment soumettre une réclamation dans l'Espace client. Vous pouvez suivre les mêmes étapes dans l'application iA Mobile; les écrans auront une apparence légèrement différente.

2

Sélectionnez *Faire une réclamation* dans le tableau de bord ou dans le menu à gauche.

The screenshot displays the 'iA Espace client' interface. At the top, there is a header with the 'iA Groupe financier' logo, the text 'Espace client', and a language selector set to 'English'. Below the header is a navigation bar with 'Accueil' and 'Vos produits' on the left, and 'Déconnexion' on the right. A left-hand navigation menu is visible, with 'ASSURANCE COLLECTIVE' at the top and several options below, including 'Faire une réclamation' which is highlighted with a blue arrow. The main content area features a 'Bienvenue' section with a woman's image and a 'FAIRE UNE RÉCLAMATION' button. Below this is a section titled 'Vos dernières réclamations' with a table that has columns for 'Date de la dépense', 'Garantie', 'Statut', 'Assuré', 'Soumis', and 'Payé'. The table currently shows 'Aucune réclamation trouvée' and a link for 'Toutes vos réclamations >'. The footer of the page contains the 'iA Groupe financier' logo.

3

Sélectionnez la personne assurée pour qui vous faites la réclamation ainsi que le type de garantie.

Si vous détenez la protection individuelle, votre nom sera le seul affiché.

Si vous détenez la protection familiale, votre nom et le nom de vos personnes à charge seront affichés.

Si la personne à charge pour qui vous faites la réclamation est couverte par un autre régime d'assurance, vous devez respecter la coordination des prestations et soumettre d'abord la réclamation à l'assureur principal.

Indiquez si votre réclamation est pour des services paramédicaux, des appareils et frais médicaux, des soins de la vue, des soins dentaires, des médicaments ou le compte de gestion santé.

Compte de gestion santé : Si vous avez un compte de gestion santé, le montant disponible sera affiché. Un message apparaîtra si vous avez déjà atteint le montant maximal pour la période actuelle.

The screenshot shows the 'GARANTIES' selection interface. At the top left is the 'iA Groupe Financier' logo. A blue navigation bar contains a close button (X) and an 'EN' button. The main content area is titled 'GARANTIES' and includes a 'Personne assurée' section with three tabs: 'Assuré 1', 'Assuré 2', and 'Assuré 3'. Below this is the 'Garanties' section with a note: '*Veuillez noter que certains frais et services pourraient ne pas être couverts en vertu de votre régime.' There are six tabs for selecting a guarantee type: 'Services paramédicaux', 'Appareils et frais médicaux', 'Soins de la vue', 'Soins dentaires', 'Médicaments', and 'Compte de gestion santé/dentaire'. The 'Compte de gestion santé/dentaire' tab is currently selected. Below the tabs, it shows 'Solde du compte: 0,00 \$'. A red-bordered box contains an error message: 'Vous ne pouvez pas faire de réclamation, car vous avez atteint votre montant maximum de remboursement pour la période en cours.' At the bottom, there are two buttons: 'Précédent' and 'Suivant'.

Appareils et frais médicaux : Si aucun élément de la liste ne correspond à votre réclamation, vous pouvez sélectionner *Frais non listés*.

Veuillez noter que certains services et frais pourraient ne pas être couverts par votre régime. Pour connaître vos protections, consultez votre livret (disponible dans la section *Documents* de l'Espace client).

Soins dentaires : Avant d’engager une grande dépense, vous pouvez soumettre une prédétermination (évaluation préalable) pour connaître le montant admissible. Nous vous fournirons une estimation de votre remboursement.

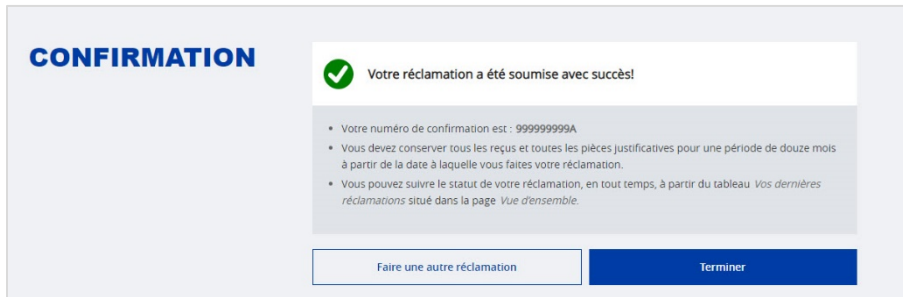
4

Suivez les étapes, selon le type de réclamation sélectionné.

Vous pourriez devoir joindre des documents pertinents tels que des reçus, des recommandations de médecin, etc.

5

Soumettez la réclamation. Une confirmation apparaîtra à l'écran.



CONFIRMATION

✓ Votre réclamation a été soumise avec succès!

- Votre numéro de confirmation est : 999999999A
- Vous devez conserver tous les reçus et toutes les pièces justificatives pour une période de douze mois à partir de la date à laquelle vous faites votre réclamation.
- Vous pouvez suivre le statut de votre réclamation, en tout temps, à partir du tableau *Vos dernières réclamations* situé dans la page *Vue d'ensemble*.

Faire une autre réclamation Terminer

La réclamation apparaîtra ensuite dans votre liste de réclamations récentes et vous pourrez consulter son statut dans l'Espace client ou dans l'application iA Mobile.

Veillez noter que vous devez conserver tous vos reçus et pièces justificatives pour une période de 12 mois suivant la date de soumission de la réclamation.

ON S'INVESTIT, POUR VOUS.

iA Groupe financier est une marque de commerce et un autre nom sous lequel Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. exerce ses activités.
1 877 422-6487

ia.ca