

Annexe à la politique sur les Saines pratiques commerciales

Conformément à son engagement clair en faveur du traitement équitable des consommateurs, Humania Assurance a établi la présente Charte des droits et responsabilités du Réclamant.

Si vous faites une réclamation auprès d'Humania Assurance...

Vous avez le **droit** :

- à un service courtois, bilingue et diligent ;
- d'être informé des démarches effectuées dans votre dossier et des délais prévus pour ces démarches ;
- de connaître les raisons précises des décisions qui vous affectent ;
- de bénéficier de la confidentialité des informations personnelles et médicales que vous nous transmettez ;
- lorsque vous serez apte à un retour au travail, à une pleine collaboration de votre analyste avec vous et vos professionnels de la santé afin de trouver, avec votre employeur, des accommodements d'horaire et de tâches, si cela s'avère nécessaire ;
- de demander la révision de toute décision qui vous est défavorable.

Vous avez la **responsabilité**:

- de traiter votre analyste avec calme et respect ;
- de demeurer en contact avec votre analyste tout au long de votre demande d'invalidité ;
- d'informer votre analyste de tous les changements à votre condition médicale tout au long de votre demande d'invalidité ;
- de transmettre avec diligence tous les documents demandés par votre analyste, qu'ils soient de nature médicale (notes cliniques, radiographies ou rapports de spécialiste), financière (relevé de CSST ou vos preuves de revenu) ou administrative (formulaire sur l'historique médical) ;
- de collaborer à des évaluations médicales lorsque demandé.

Humania Assurance Inc., 1555, rue Girouard Ouest, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 2Z6