

GROUP BENEFITS

Coordination of Benefits (COB)

As a group benefits plan member, you may have health or even dental coverage with Manulife Financial. However, you may also be covered for health and/or dental benefits as a dependant with your spouse's insurance plan. The two plans may have slightly different levels of coverage, and provide different service options.

If you don't know about Coordination of Benefits, you and your spouse might choose to submit a claim to the plan that appears to provide the best coverage, or use the plan with a convenient service such as a drug card.

Informing Manulife about your spouse's coverage and coordinating your family benefits can help you recover up to 100% of your expenses. Your spouse should share the details of your coverage with his or her plan too – preferably before a claim¹ is submitted. With this information available, the insurers can share the expense by coordinating the coverage available from each benefit plan.

Industry-wide guidelines established by the Canadian Life and Health Insurance Association (CLHIA) allow for consistent handling of health and dental care claims for all insurance companies, plans and plan members.

In all cases where benefits are being coordinated, plans will apply any deductibles, maximums or coverage limitations in accordance with the policy before any claim payments are issued.



Claims for you and your spouse

For coordination of benefits to work properly, you need to understand which insurance company you should submit claims for you and your spouse to first.

If the claim is for...	and...	then claims should be submitted...	
		first to...	then send the first plan's claim statements to...
You	You are covered as a dependant with your spouse's plan	Your plan with Manulife	Your spouse's plan with the other insurance company
Your spouse	Your spouse is covered as an eligible dependant under your Manulife plan	Your spouse's plan with the other insurance company	Your plan with Manulife

If your spouse's insurance plan happens to be with Manulife, you and your spouse must refer to each other's Manulife plan number when submitting claims, so Manulife can coordinate benefits available for each plan automatically.

¹With some plans, you can include information about additional coverage right on the claim form.

Claims for dependent children

Coordination of Benefits guidelines also determine which insurance company should pay first when parents have coverage under their respective plans for their eligible dependent children.

For parents who are married or in a common-law relationship

The 'birthday rule' uses the month and date of birth of each parent, regardless of which parent is older. The parent whose month and date of birth falls earlier in the calendar year should submit children's claims to his or her insurance company first. If the claim is approved, payment will be issued from that parent's plan to that parent. The other parent can then submit the first claim statement to his or her insurer to consider any remaining balance. If the 'birthday rule' results in a stalemate, then an 'alphabetical rule' is applied to the parent's first names. The parent whose first name begins with an earlier letter in the alphabet should submit to his or her plan first.

If your month and day of birth is... then claims should be submitted...		
	first to...	then send the first plan's claim statements to...
Earlier than your spouse's	Your plan with Manulife	Your spouse's plan with the other insurance company
Later than your spouse's	Your spouse's plan with the other insurance company	Your plan with Manulife

For parents who are divorced, legally separated, or have re-married or entered into a common-law relationship

There are additional COB payment guidelines for dependent children's claims that take custody arrangements into consideration for parents who are divorced, legally separated, and have re-married or entered into new common-law relationships. In most cases, any eligible payment is issued² to the insured member (parent) of the appropriate plan.

If the custody arrangement is ... and... then claims should be submitted...			
		first to...	then send the first plan's claim statements to...
That you have custody and have not re-married or entered into a new common-law relationship	Your ex-spouse has the children listed as dependants under his or her plan	Your plan with Manulife	Your ex-spouse's plan

²If you and your ex-spouse have a contentious relationship, and you feel that you may not be able to recoup expenses you have paid (but that will be reimbursed to your ex-spouse), you can contact the other insurance company involved in advance of your dependant's appointment to see if special claim submission and/or payment arrangements can be considered for the claim. Your ex-spouse (as the insured member) will still receive an explanation of benefits showing what portion his or her plan has covered with coordination of benefits, unless a court order mandates non-disclosure. In such cases, a copy of that document must be shared with the insurance carrier.

If the custody arrangement is ...		and...	then claims should be submitted...	
			first to...	then send the first plan's claim statements to...
That your ex-spouse has custody and has not re-married or entered into a new common-law relationship	The children are listed as dependants under your plan		Your ex-spouse's plan	Your plan with Manulife
That you have custody and have re-married or entered into a new common-law relationship	Your ex-spouse has the children listed as dependants under his or her plan but your new spouse has coverage and has also listed your children as eligible dependants		Your plan with Manulife	<p>Your new spouse's plan</p> <p>When your new spouse's claim statement has been received, send it to your ex-spouse's plan next.</p> <p>If your ex-spouse has re-married or entered into a new common-law relationship, and your ex-spouse's new spouse has the children covered under his or her plan as well, the claim can be submitted to this fourth plan to have any remaining portion considered.</p>
That your ex-spouse has custody and has re-married or entered into a new common-law relationship	Your ex-spouse's new spouse has your children listed as dependants under his or her plan as well		Your ex-spouse's plan	<p>Your ex-spouse's new spouse's plan</p> <p>When this plan's claim statement has been received, you should send it to your plan next.</p> <p>If you have re-married or entered into a new common-law relationship, and your new spouse has your children covered under his or her plan as well, the claim can be submitted to this fourth plan to have any remaining portion considered.</p>

If the custody arrangement is ...		and...	then claims should be submitted...	
			first to...	then send the first plan's claim statements to...
You and your ex-spouse share joint custody of children	Both you and your ex-spouse have your children listed as dependants under your respective plans		The plan of the parent whose birth month and date is earlier in the calendar year	The other parent's plan *The 'alphabetical rule' will apply for circumstances where both parents have the same birth month and date.
Unresolved	Both you and your ex-spouse have your children listed as dependants under your respective plans		The plan of the parent who has covered the child the longest	The other parent's plan

Drug plans with drug benefit cards

If you and your spouse both have drug benefit cards, your pharmacist can coordinate payment for your claims right at the pharmacy.

If the claim is for...	and...	then your pharmacist will electronically submit claims...	
		first to...	and then submit any unpaid balance to...
You	You are covered as a dependant with your spouse's plan	Your <i>ManuScript</i> ® plan with Manulife	Your spouse's plan with the other insurance company
Your spouse	Your spouse is covered as an eligible dependant under your <i>ManuScript</i> ® plan with Manulife	Your spouse's plan with the other insurance company	Your <i>ManuScript</i> ® plan with Manulife
A dependent child	Your month and day of birth falls earlier in the year than your spouse's	Your <i>ManuScript</i> ® plan with Manulife	Your spouse's plan with the other insurance company

If the claim is for...	and...	then your pharmacist will electronically submit claims...	
		first to...	and then submit any unpaid balance to...
A dependent child	Your spouse's month and day of birth fall earlier in the year	Your spouse's plan with the other insurance company	Your <i>ManuScript</i> ® plan with Manulife
A dependent child	Parents are divorced, legally separated, have re-married or entered into new common-law relationships	<p>*Refer to the section of this information sheet that indicates what plan to submit claims to in cases where there has been a marriage breakdown.</p> <p>Generally, unless you and your ex-spouse have exchanged drug cards for each plan that covers your dependent children, receipts can be submitted to other plans for reimbursement of any unpaid balances.</p> <p>If you both have <i>ManuScript</i>® coverage, benefits will coordinate automatically.</p>	
<p>You may have to submit claims for any unpaid portions manually if your pharmacist cannot send them electronically.</p>			

Maximize your available coverage

It is becoming increasingly common to have to disclose information about any³ other coverage when you complete your enrolment forms, or first apply for benefits.

You can keep your COB information up-to-date by making sure your claim form always has the appropriate plan number and insurance carrier. Manulife will compare what is recorded on your claim form with any COB information you provided when you enrolled, and adjust your file accordingly.

For instance, if you are submitting a claim for an expense you incurred while travelling — and your plan includes a benefit that provides you with coverage for this situation — you may want to disclose information about any individual travel insurance you purchased for the trip.

Regardless of which method you use to share information, when you take advantage of COB, you make the most of coverage available through your benefit plan.

³Generally, information about any health or dental insurance coverage you have through a school insurance plan (for your eligible dependent children) or through your auto-insurance does not need to be shared with Manulife, as benefits from these plans are separate and will not be combined.

Group Benefits secure sites are offered through Manulife Financial (The Manufacturers Life Insurance Company).

Manulife Financial is a leading Canadian-based financial services group serving millions of customers in 19 countries and territories worldwide. Operating as Manulife Financial in Canada and Asia, and primarily through John Hancock in the United States, the Company offers clients a diverse range of financial protection products and wealth management services through its extensive network of employees, agents and distribution partners.

Manulife Financial Corporation trades as 'MFC' on the TSE, NYSE and PSE, and under '0945' on the SEHK. Manulife Financial can be found on the Internet at www.manulife.com.

Manulife Financial and the block design are registered service marks and trademarks of The Manufacturers Life Insurance Company and are used by it and its affiliates including Manulife Financial Corporation.



Les sites protégés de l'Assurance collective sont offerts par la Financière Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers).

La Financière Manuvie, groupe canadien et chef de file des services financiers, offre ses services à des millions de clients dans 19 pays et territoires à l'échelle mondiale. Exerçant ses activités sous le nom de Financière Manuvie au Canada et en Asie et principalement de John Hancock aux États-Unis, elle offre à sa clientèle une gamme variée de produits de protection financière et de services de gestion de patrimoine par l'entremise d'un vaste réseau d'employés, d'agents et d'associés.

La Société Financière Manuvie est inscrite aux Bourses de Toronto (TSX), de New York (NYSE) et des Philippines (PSE) sous le symbole « MFC », et à la Bourse de Hong Kong (SEHK) sous le symbole « 0945 ». La Financière Manuvie est présente sur le Web, à l'adresse www.manuvie.com.

Le nom Financière Manuvie et le logo qui l'accompagne sont des marques de service et de commerce déposées réservées à l'usage de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et de ses sociétés affiliées, y compris la Société Financière Manuvie.



Si la demande de règlement est pour...	et si...	votre pharmacien la présente par voie électronique...	
		d'abord au titre...	puis présente une demande pour toute partie des frais non remboursée au titre...
un enfant à charge	l'anniversaire de naissance (mois et jour) de votre conjoint est le premier à survenir dans l'année civile,	du régime de votre conjoint,	de votre programme ManuScript ^{MD} de Manuvie.
un enfant à charge	les parents sont divorcés, séparés de corps, remariés ou ont un nouveau conjoint de fait,	<p>*Veuillez vous reporter à la section du présent document qui indique au titre de quel régime les demandes de règlement doivent être présentées en cas de rupture de mariage.</p> <p>En général, à moins que vous et votre ex-conjoint ayez échangé vos cartes médicaments émises au titre de chaque régime couvrant vos enfants à charge, il est possible de présenter les reçus au titre d'autres régimes pour toute partie des frais non remboursée.</p> <p>Si vous et votre ex-conjoint êtes couverts par le programme ManuScript^{MD}, la coordination des prestations se fera automatiquement.</p>	
<p>Il est possible que vous deviez présenter vous-même une demande de règlement pour toute partie des frais non remboursée si votre pharmacien ne peut pas le faire par voie électronique.</p>			

Pour profiter pleinement de votre couverture

Il est de plus en plus courant d'avoir à divulguer les renseignements sur la couverture dont vous bénéficiez auprès d'autres assureurs³ lorsque vous remplissez des formulaires de demande d'adhésion ou que vous adhérez pour la première fois à un régime.

Vous pouvez maintenir à jour les renseignements servant à la coordination des prestations en vérifiant l'exactitude du numéro de contrat et du nom de l'assureur indiqués sur vos demandes de règlement. Manuvie comparera les renseignements figurant sur vos demandes avec les renseignements que vous avez fournis au moment de l'adhésion et, s'il y a lieu, apportera les modifications nécessaires à votre dossier.

Par exemple, si vous présentez au titre de votre régime une demande de règlement portant sur des frais engagés à l'étranger, vous pouvez fournir sur la demande des renseignements sur toute assurance voyage individuelle que vous avez souscrite pour l'occasion.

Peu importe la méthode utilisée pour communiquer les renseignements, la coordination des prestations vous permet de profiter pleinement de la couverture offerte au titre de votre régime.

³Généralement, vous n'avez pas à communiquer les renseignements sur la couverture des soins médicaux ou dentaires offerte au titre du régime d'assurance d'un établissement scolaire (destiné aux enfants à votre charge admissibles) ou de votre assurance auto, les prestations payables étant distinctes et ne pouvant pas être combinées.

Si la garde des enfants...	et si...	la demande de règlement doit être présentée...	
		d'abord au titre...	puis le relevé de règlement du premier assureur doit être présenté au titre...
vous a été accordée à vous et à votre ex-conjoint	les enfants sont couverts à titre de personnes à charge par votre régime et celui de votre ex-conjoint,	du régime du parent dont l'anniversaire de naissance (mois et jour) est le premier à survenir dans l'année civile,	du régime de l'autre parent. *Si les deux parents ont la même date d'anniversaire, la priorité est donnée au parent dont la première lettre du prénom vient en premier dans l'alphabet.
n'a pas été déterminée	les enfants sont couverts à titre de personnes à charge par votre régime et celui de votre ex-conjoint,	du régime du parent en vertu duquel l'enfant est couvert depuis le plus longtemps,	du régime de l'autre parent.

Régimes d'assurance médicaments offrant une carte médicaments

Si vous et votre conjoint avez chacun une carte médicaments, votre pharmacien peut procéder à la coordination des prestations sur place.

Si la demande de règlement est pour...	et si...	votre pharmacien la présente par voie électronique...	
		d'abord au titre...	puis présente une demande pour toute partie des frais non remboursée au titre...
vous	vous êtes couvert à titre de personne à charge par le régime de votre conjoint,	de votre programme <i>ManuScript</i> ^{MD} de Manuvie,	du régime de votre conjoint.
votre conjoint	votre conjoint est couvert à titre de personne à charge par votre programme <i>ManuScript</i> ^{MD} de Manuvie,	du régime de votre conjoint,	de votre programme <i>ManuScript</i> ^{MD} de Manuvie.
un enfant à charge	votre anniversaire de naissance (mois et jour) est le premier à survenir dans l'année civile,	de votre programme <i>ManuScript</i> ^{MD} de Manuvie,	du régime de votre conjoint.

Si la garde des enfants...	et si...	la demande de règlement doit être présentée...	
		d'abord au titre...	puis le relevé de règlement du premier assureur doit être présenté au titre...
a été accordée à votre ex-conjoint et s'il n'est pas remarié ou n'a pas de nouveau conjoint de fait	les enfants sont couverts à titre de personnes à charge par votre régime,	du régime de votre ex-conjoint,	de votre régime de Manuvie.
vous a été accordée et si vous êtes remarié ou avez un nouveau conjoint de fait	les enfants sont couverts à titre de personnes à charge par le régime de votre ex-conjoint, mais qu'ils sont aussi couverts à titre de personnes à charge par le régime de votre nouveau conjoint,	de votre régime de Manuvie,	<p>du régime de votre nouveau conjoint.</p> <p>À la réception du deuxième relevé de règlement, présentez le relevé au titre du régime de votre ex-conjoint.</p> <p>Si votre ex-conjoint est remarié ou a un nouveau conjoint de fait et si les enfants sont aussi couverts par le régime du nouveau conjoint de votre ex-conjoint, une demande de règlement peut être présentée au titre de ce quatrième régime pour toute partie des frais non remboursée.</p>
a été accordée à votre ex-conjoint et s'il est remarié ou a un nouveau conjoint de fait	les enfants sont couverts aussi à titre de personnes à charge par le régime du nouveau conjoint de votre ex-conjoint,	du régime de votre ex-conjoint,	<p>du régime du nouveau conjoint de votre ex-conjoint.</p> <p>À la réception du deuxième relevé de règlement, présentez le relevé au titre de votre régime.</p> <p>Si vous êtes remarié ou avez un nouveau conjoint de fait et si les enfants sont aussi couverts par le régime de votre nouveau conjoint, une demande de règlement peut être présentée au titre de ce quatrième régime pour toute partie des frais non remboursée.</p>

Demandes de règlement des enfants à charge

Les lignes directrices relatives à la coordination des prestations permettent aussi de déterminer quel assureur doit rembourser les frais en premier lorsque les enfants à charge admissibles sont couverts par le régime de chacun des parents.

Parents mariés ou vivant en union de fait

En premier lieu, l'anniversaire de naissance de chaque parent, peu importe qui est le plus âgé, est pris en considération dans le cas des demandes de règlement à l'égard des enfants à charge. Ainsi, le parent dont l'anniversaire de naissance (mois et jour) est le premier à survenir dans l'année civile doit d'abord présenter une demande de règlement au titre de son régime. Si la demande est approuvée, l'assureur verse les prestations à ce parent. L'autre parent peut ensuite présenter le relevé de règlement du premier assureur au titre de son régime pour toute partie des frais non remboursée. Si les deux parents ont la même date d'anniversaire, la priorité est donnée au parent dont la première lettre du prénom vient en premier dans l'alphabet.

Si votre anniversaire de naissance (mois et jour)...	la demande de règlement doit être présentée...	
	d'abord au titre...	puis le relevé de règlement du premier assureur doit être présenté au titre...
précède celui de votre conjoint,	de votre régime de Manuvie,	du régime de votre conjoint.
suit celui de votre conjoint,	au titre du régime de votre conjoint,	de votre régime de Manuvie.

Parents divorcés, séparés de corps, remariés ou ayant un nouveau conjoint de fait

Pour ce qui est des parents divorcés, séparés de corps, remariés ou ayant un nouveau conjoint de fait, d'autres lignes directrices tenant compte des ententes conclues pour la garde des enfants s'appliquent. Dans la plupart des cas, les prestations payables sont versées² au parent qui participe au régime ayant préséance.

Si la garde des enfants...	et si...	la demande de règlement doit être présentée...	
		d'abord au titre...	puis le relevé de règlement du premier assureur doit être présenté au titre...
vous a été accordée et si vous n'êtes pas remarié ou n'avez pas de nouveau conjoint de fait	les enfants sont couverts à titre de personnes à charge par le régime de votre ex-conjoint,	de votre régime de Manuvie,	du régime de votre ex-conjoint.

² Si vous vivez une relation difficile avec votre ex-conjoint et estimez que vous ne pourrez pas recouvrer les frais que vous avez engagés (mais qui seront remboursés à votre ex-conjoint), vous pouvez demander à l'autre assureur avant le rendez-vous de votre enfant s'il est possible de prendre des arrangements particuliers pour la présentation de la demande de règlement ou le versement des prestations. Votre ex-conjoint (à titre de participant) recevra tout de même un relevé de règlement indiquant la partie des frais remboursée par son régime, à moins qu'une ordonnance de la cour exige la non-divulgateion. Le cas échéant, ce document doit être fourni à l'assureur.

Coordination des prestations

En tant que participant à un régime d'assurance collective de la Financière Manuvie, vous bénéficiez peut-être de la couverture des soins médicaux ou dentaires. Toutefois, vous pouvez également avoir droit à cette couverture en tant que personne à charge au titre du régime de votre conjoint. Il est à noter que la couverture et les services offerts par les deux régimes peuvent différer.

Si vous ne savez pas en quoi consiste la coordination des prestations, vous et votre conjoint pourriez être tentés de présenter une demande de règlement au titre du régime qui semble procurer la meilleure couverture ou qui offre un service pratique comme une carte médicaments.

Si vous fournissez les renseignements sur la couverture de votre conjoint à Manuvie et profitez de la coordination des prestations, les frais engagés peuvent être remboursables jusqu'à concurrence de 100 %. Votre conjoint doit également fournir à son assureur les renseignements sur votre couverture – préférablement avant de présenter une demande de règlement¹. Grâce à ces renseignements, chaque assureur peut prendre en charge une partie des frais en coordonnant les prestations payables au titre de chaque régime.

S'appliquant à l'ensemble du secteur de l'assurance, les lignes directrices de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) permettent aux assureurs de traiter les demandes de règlement soins médicaux et soins dentaires uniformément pour tous les régimes et tous les participants.

Chaque fois qu'il y a coordination des prestations, celles-ci sont versées sous réserve des franchises, des maximums et des restrictions précisés au contrat.



Demandes de règlement du participant et du conjoint

Pour que vous et votre conjoint profitiez pleinement de la coordination des prestations, il est essentiel de savoir à quel assureur vous devez d'abord présenter vos demandes de règlement.

Si la demande de règlement est pour...	et si...	elle doit être présentée...	
		d'abord au titre...	puis le relevé de règlement du premier assureur doit être présenté au titre...
vous	vous êtes couvert à titre de personne à charge par le régime de votre conjoint,	de votre régime de Manuvie,	du régime de votre conjoint.
votre conjoint	votre conjoint est couvert à titre de personne à charge par votre régime de Manuvie,	du régime de votre conjoint,	de votre régime de Manuvie.

Si votre conjoint est également couvert à titre de participant par un régime de Manuvie, vous et votre conjoint devez indiquer vos numéros de contrat respectifs sur vos demandes de règlement. Manuvie pourra ainsi procéder automatiquement à la coordination des prestations payables au titre de chaque régime.

¹Dans les cas de certains régimes, il est possible d'indiquer les renseignements relatifs à l'autre couverture sur la demande de règlement.