

Quelques informations importantes



Vous devez faire vos réclamations au cours des 12 mois suivant la date où vous avez reçu les soins ou services de santé concernés.



Conservez des copies de vos reçus afin d'être prêt à nous les envoyer au besoin. Vos réclamations peuvent faire l'objet d'une vérification en tout temps au cours des 12 mois suivant leur présentation.



Soumettez un plan de traitement dentaire préparé par un professionnel avant d'engager des frais de plus de 500 \$.



Vous devez être inscrit au dépôt direct pour faire une réclamation en ligne ou sur mobile.

À propos de Desjardins Assurances

Desjardins Assurances propose une gamme adaptée de produits d'assurance vie, d'assurance santé et d'épargne-retraite. Depuis plus d'un siècle, ses services novateurs sont offerts aux particuliers, aux groupes et aux entreprises. Desjardins Assurances assure la sécurité financière de plus de cinq millions de Canadiens dans ses bureaux répartis d'un bout à l'autre du pays. Cette entreprise est l'une des cinq principales sociétés d'assurance vie au Canada. Elle fait partie du Mouvement Desjardins, premier groupe financier coopératif au Canada.

Communiquez avec nous

N'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir des renseignements supplémentaires sur nos produits et services.

Nos coordonnées figurent dans la section **Nous joindre** du site sécurisé des adhérents ou de l'application Réclamation 360° ainsi que sur le site desjardinsassurancevie.com/adherent.



cestmavie.cancer.ca



fondsdesdecouvertes.ca



Desjardins Assurances désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.
200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2 / 1 866 647-5013

MC L'icône du cœur et de la / seule et l'icône du cœur et de la / suivie d'une autre icône ou de mots sont des marques de commerce de la **Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada** utilisées sous licence.



Faire une réclamation, c'est facile!



5 façons simples et rapides de faire vos réclamations de soins de santé

EN LIGNE

Notre site sécurisé vous permet de faire vos réclamations pour la plupart des soins de santé, y compris les soins de la vue, les soins dentaires et les frais de médicaments¹.

Voici les étapes clés pour y parvenir:

1. Allez à desjardinsassurancevie.com/adherent, puis cliquez sur **Accéder aux services en ligne**.
2. Ouvrez une session sur le site sécurisé des adhérents. Si vous n'êtes pas encore inscrit, cliquez sur **Inscrivez-vous maintenant**, puis suivez les instructions à l'écran.
3. Dans la page d'accueil, cliquez sur **Faire une réclamation**, puis sur **Réclamation en ligne**.
4. Suivez les instructions à l'écran. Si vous avez besoin d'aide, consultez la marche à suivre **Faire une réclamation en ligne** disponible à desjardinsassurancevie.com/commentfaire.

APPAREIL MOBILE

L'application Réclamation 360° vous permet de faire vos réclamations pour divers soins de santé, dont les soins de la vue¹. Voici sommairement comment vous y prendre:

1. Téléchargez l'application Réclamation 360° sur l'App Store ou Google Play.
2. Ouvrez une session sur l'application. Si vous n'êtes pas encore inscrit, appuyez sur **Inscrivez-vous!**, puis suivez les instructions à l'écran.
3. Une fois connecté, appuyez sur **Faire une réclamation** sur l'écran d'accueil, puis suivez les instructions.

PAR LE FOURNISSEUR

Certains professionnels de la santé sont autorisés à faire des réclamations pour vous.

1. Consultez le desjardinsassurancevie.com/fournisseurs ou l'application Réclamation 360° pour identifier les professionnels participants.
2. Une fois sur place, mentionnez que vous souhaitez profiter du service de réclamation par le fournisseur.
3. Indiquez vos numéros de contrat et de certificat au professionnel de la santé. Ces numéros figurent sur votre carte de paiement. Vous pouvez également les trouver sur le site sécurisé ou l'application mobile si vous y êtes inscrit.

CARTE DE PAIEMENT

Lorsque vous utilisez votre carte de paiement chez un pharmacien ou un dentiste participant, nous payons immédiatement la portion prise en charge par votre assurance et vous n'avez qu'à combler la différence. Voici comment l'utiliser:

1. Vous présentez votre carte de paiement à votre pharmacien ou à votre dentiste participant.
2. Il vous informe de la somme que vous devez payer et, s'il y a lieu, de la partie prise en charge par Desjardins Assurances.
3. Vous recevez un reçu sur lequel figurent les renseignements relatifs à votre demande.

PAR LA POSTE

Certains frais peuvent seulement être remboursés à l'aide d'un formulaire papier. Voici la marche à suivre pour nous envoyer vos demandes par la poste:

1. Si vous êtes inscrit au site sécurisé, allez sous l'onglet **Faire une réclamation**, puis cliquez sur **Formulaires de réclamation**. Sinon, allez à desjardinsassurancevie.com/formulaires.
2. Choisissez le formulaire correspondant à votre demande.
3. Remplissez-le lisiblement en y inscrivant les renseignements demandés, y compris vos numéros de contrat et de certificat.
4. Vérifiez l'exactitude des renseignements inscrits, joignez vos pièces justificatives originales, puis datez et signez votre formulaire aux endroits réservés à cet effet.
5. Acheminez votre demande à l'adresse inscrite sur le formulaire.

Obtenez vos remboursements plus rapidement

Laissez-nous déposer vos remboursements directement dans votre compte bancaire dès que vos demandes ont été traitées. Pour vous inscrire au dépôt direct:



SITE SÉCURISÉ

1. Dans la section **Accès rapide** de la page d'accueil, cliquez sur **Gérer le dépôt direct**.
2. Suivez les instructions à l'écran.



APPLICATION MOBILE

1. Sur l'écran d'accueil, appuyez sur **Dépôt direct**.
2. Suivez les instructions à l'écran.

Nous traitons généralement les réclamations en ligne dans les deux jours ouvrables suivant leur réception.



¹ L'accès à certaines fonctionnalités de nos services en ligne peut varier selon le régime ou la province.