

# Guide de l'administrateur de régime

## FAQ

### Gestion de l'admissibilité

Le service de la gestion de l'admissibilité traite et met à jour l'admissibilité initiale tout comme les ajouts, les modifications et les résiliations apportés au régime.

#### Comment puis-je inscrire un nouvel employé ou apporter des changements pour un employé déjà inscrit?

Les renseignements concernant les employés peuvent être transmis à SécurIndemnité par fichier électronique ou en ligne par l'intermédiaire du site d'admissibilité (Compte eProfile<sup>MC</sup> – Client). Les formulaires papier d'inscription sont aussi acceptés. Vous les trouverez sur notre site web [www.claimsecure.com](http://www.claimsecure.com), sous l'onglet Formulaires.

#### Comment puis-je transmettre un fichier électronique contenant de l'information sur un employé?

Veillez communiquer avec votre Directeur (Directrice) des comptes qui vous guidera tout au long du processus.

### Administration financière

Notre service des finances est responsable de facturer toutes les demandes de remboursement et les frais d'administration associés au régime de prestations de vos employés.

#### Avec qui dois-je communiquer si j'ai des questions regardant :

- \* nos factures?
- \* notre information bancaire?
- \* le solde de notre compte?
- \* les demandes de paiement?

Veillez envoyer vos questions à l'adresse [finance@claimsecure.com](mailto:finance@claimsecure.com).

### Administration des demandes de remboursement

Le service responsable des demandes de remboursement traite toutes les demandes soumises concernant un compte de gestion-santé, pour des services en matière de médicaments, de soins dentaires et de soins de santé complémentaires. Il a en plus la responsabilité de répondre aux demandes des employés et des administrateurs de régime.

#### Avec qui dois-je communiquer pour déterminer si un article ou un service est couvert pour un de mes employés?

Veillez communiquer avec le Centre d'assistance aux clients.

#### Comment puis-je obtenir des détails sur une demande précise de remboursement pour un de mes employés?

Veillez communiquer avec le Centre d'assistance aux clients. Les renseignements fournis pourraient être limités, car nous devons tenir compte de la loi sur la protection de l'information.

#### Comment puis-je avoir accès au site d'admissibilité en ligne (Compte eProfile<sup>MC</sup> – Client)?

Veillez communiquer avec votre Directeur (Directrice) des comptes pour obtenir un accès.

#### Si je fais des changements concernant un employé sous Compte eProfile<sup>MC</sup> – Client, à quel moment entreront-ils en effet?

Les mises à jour sur Internet entrent en vigueur immédiatement, en temps réel.

#### Où dois-je envoyer les formulaires d'adhésion papier?

Les formulaires d'adhésion papier peuvent être numérisés et envoyés à [eligibilityupdates@claimsecure.com](mailto:eligibilityupdates@claimsecure.com) ou postés à l'adresse C.P. 6500, succursale A, Sudbury (Ontario) P3A 5N5. Si vous transmettez le formulaire d'adhésion par courriel, assurez-vous de conserver l'original.

### Conception du régime

Le régime de prestations de vos employés peut être modifié ou personnalisé afin de répondre à vos besoins. N'hésitez pas à poser des questions à votre Directeur (Directrice) des comptes.

#### Quels renseignements doivent être envoyés à SécurIndemnité si l'on désire que des modifications soient apportées au régime de prestations des employés?

Envoyez un courriel à votre Directeur (Directrice) des comptes expliquant les changements désirés ainsi que la date d'entrée en vigueur souhaitée.

#### Comment cela prend-il de temps pour traiter un changement au régime?

Le processus de modification peut prendre jusqu'à dix (10) jours ouvrables.

#### Comment puis-je joindre le Centre d'assistance aux clients?

Vous pouvez téléphoner au 1-888-513-4464, du lundi au vendredi, de 7 h à 23 h (HE), ou envoyer votre question à l'adresse courriel [service@claimsecure.com](mailto:service@claimsecure.com).

#### Comment mes employés peuvent-ils soumettre une demande de remboursement?

Les demandes peuvent être soumises par la poste, par télécopieur, en ligne (eClaims) ou par l'intermédiaire du compte eProfile<sup>MC</sup>.  
Par la poste : C.P. 6500, succursale A, Sudbury (Ontario) P3A 5N5  
Par télécopieur : 1-866-613-0530

#### Quel est le délai de traitement d'une demande?

Les normes de SécurIndemnité quant au traitement d'une demande et au versement du paiement sont d'un maximum de cinq (5) jours ouvrables.

#### Si je transmets un formulaire d'admissibilité par fichier électronique, pourrais-je effectuer les mises à jour sous Compte eProfile<sup>MC</sup> – Client?

Cela est fortement déconseillé, car cette pratique pourrait entraîner des erreurs dans la séquence de traitement des mises à jour. Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec votre Directeur (Directrice) des comptes.

#### Comment faut-il de temps pour recevoir une nouvelle carte pour un employé?

Les cartes sont postées dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la demande originale.

#### Pour quelles raisons une nouvelle carte d'indemnités est-elle émise?

Une carte d'indemnités est produite lorsqu'un nouvel employé est inscrit au régime ou lorsque des changements sont apportés à la situation d'une personne (famille, célibataire). Les employés célibataires

recevront une (1) carte, alors que ceux qui bénéficient d'une couverture familiale en recevront deux (2). Des cartes seront aussi émises pour les personnes à charge dépassant l'âge limite. Dans le cas d'un employé réintégré dans ses fonctions, une nouvelle carte ne sera générée que si la réaffectation se fait après une période de six (6) mois.

#### Comment dois-je procéder pour demander une carte de remplacement?

Il vous suffit d'envoyer une demande par courriel à l'adresse [eligibilityupdates@claimsecure.com](mailto:eligibilityupdates@claimsecure.com). Les employés peuvent aussi obtenir les numéros de groupe et de certificat en consultant leur carte interactive qu'ils trouveront sous leur compte eProfile<sup>MC</sup>.

*Si vous avez des questions additionnelles au sujet de l'admissibilité d'un employé, n'hésitez pas à envoyer un courriel à l'adresse [eligibilityupdates@claimsecure.com](mailto:eligibilityupdates@claimsecure.com).*

