SOUMISSION ÉLECTRONIQUE DES DEMANDES DE RÈGLEMENT – FOIRE AUX QUESTIONS À L'INTENTION DES EMPLOYÉS

Comment puis-je soumettre une demande de règlement en ligne?

1. Accédez au site Internet de l'Empire Vie à l'intention des participants du régime à **https://pmw.empire.ca/pmwweb/login.jsp**. Si vous avez besoin d'aide pour vous inscrire, veuillez composer le 1 800 267-0215 ou envoyer un courriel à **group.csu@empire.ca**.
2. Une fois que vous aurez ouvert une session, cliquez sur « soumission électronique des demandes de règlement » dans la barre de navigation de gauche.
3. Inscrivez vos renseignements.
4. Utilisez l'outil « Trouver un fournisseur » pour vous assurer que votre fournisseur de choix est admissible.
5. Conservez vos reçus originaux dans un endroit sûr durant un an, au cas où votre demande de règlement serait sélectionnée aux fins d'examen.

Vous devez également vous inscrire au transfert électronique des fonds pour que nous puissions déposer les sommes directement dans votre compte bancaire. Nous avons créé une vidéo d'instructions, aussi en format PDF, pour vous guider au cours du processus de demande de règlement.

Quels types de demandes de règlement puis-je soumettre en ligne?

Vous pouvez soumettre des demandes de règlement :

- pour soins paramédicaux, soins de la vue et soins dentaires;
- pour médicaments;
- au titre du compte de dépenses de santé (CDS) et des dépenses de santé connexes (DSC) si votre régime comporte ces garanties.

Vous pouvez soumettre la plupart des types de demandes de règlement. Ceci étant dit, certaines garanties exigent que vous remplissiez une demande de règlement sur support papier. Elles sont généralement plus compliquées et, par le fait même, nécessitent un examen plus approfondi.

Mon dentiste me dit que je dois subir un traitement coûteux. Comment puis-je connaître le montant de mon remboursement?

Pour connaître le montant de votre remboursement, vous pouvez soumettre une prédétermination des soins dentaires. L'outil de prédétermination des soins dentaires se trouve à la page principale du site à l'intention des participants au régime au www.empire.ca.

Où puis-je consulter mon solde?

Puisqu'il est très important de planifier, nous avons ajouté un outil de recherche des règlements pratique pour que vous puissiez revoir vos règlements précédents, vérifier votre protection et prévoir des traitements en fonction de celle-ci. Vous pouvez y accéder à partir de la page principale du site à l'intention des participants au régime.

Que dois-je faire avec mes reçus?

Vous devez conserver les reçus originaux dans un endroit sûr durant un an et les envoyer à l'Empire Vie si l'on vous en fait la demande. Il est dans l'intérêt de tous de maintenir un système de qualité et de détecter la mauvaise utilisation. L'Empire Vie dispose d'un système d'évaluation et d'audit robuste. Chaque jour, nous sélectionnons aléatoirement un échantillon de demandes de règlement aux fins d'examen. Nous pouvons vous demander de nous faire parvenir vos reçus jusqu'à un an après que vous ayez soumis votre demande de règlement.

Empire Vie[MD]

SOUMISSION ÉLECTRONIQUE DES DEMANDES DE RÈGLEMENT – FOIRE AUX QUESTIONS À L'INTENTION DES EMPLOYÉS

À qui dois-je m'adresser si j'ai une question?

Vous pouvez communiquer en tout temps avec l'un de nos représentants du Service à la clientèle au 1 800 267-0215 ou par courriel à group.csu@empire.ca. Notre système de soumission électronique des demandes de règlement est si bien conçu qu'il répond à vos questions au cours du processus. Il comprend des directives étape par étape ainsi que des liens rapides vers l'information dont vous pourriez avoir besoin pour remplir une demande de règlement. Nous avons également créé une vidéo d'instructions qui vous fournit des directives simples et claires.

Que se passe-t-il si je fais une erreur?

Notre système en ligne robuste est conçu pour vous aider à éviter de faire des erreurs. Lorsque vous entrez l'information pour soumettre votre demande de règlement, vous pouvez toujours revenir en arrière pour apporter des corrections. Le système vous présentera également un résumé de votre règlement. Vous devez passer en revue ce résumé, puis cliquer sur « Soumettre ». Le système de soumission électronique des demandes de règlement garde également en mémoire les renseignements personnels que vous entrez comme votre information bancaire ainsi que le nom des fournisseurs de service. Vous n'avez à entrer l'information qu'une seule fois, ce qui réduit la possibilité d'erreurs.

Des erreurs peuvent toutefois se produire. Aucun système n'est parfait. Si nous croyons que vous avez fait une erreur ou que certains renseignements semblent inexacts, votre demande de règlement sera identifiée aux fins d'examen. Le système placera alors votre demande de règlement en suspens et vous demandera d'envoyer vos reçus. Les instructions à cet effet apparaîtront à l'écran. Si vous n'avez pas soumis vos reçus, nous fermerons le dossier après 28 jours et ne rembourserons pas la demande de règlement. Nous vous écrirons pour vous aviser que nous avons suspendu vos privilèges de soumission électronique des demandes de règlement jusqu'à ce que la demande de règlement soit résolue de façon satisfaisante. Entre-temps, vous pourrez soumettre des demandes de règlement sur support papier.

Nous pouvons également demander les reçus après le règlement d'une demande et, si c'est le cas, le même processus s'applique. Si nous découvrons des preuves de fraude, nous pourrions vous retirer vos privilèges de soumission électronique des demandes de règlement indéfiniment et en informer votre employeur.

Quand le remboursement sera-t-il déposé dans mon compte bancaire?

Les demandes de règlement sont traitées en temps réel, ce qui signifie que, dès que vous terminez d'entrer votre demande et cliquez sur « Soumettre », vous recevrez la confirmation du montant, sauf si nous vous demandons de fournir plus de renseignements ou les reçus. Ce montant sera déposé dans votre compte bancaire dans un délai de 24 heures. (Le traitement des demandes de règlement soumises la fin de semaine ou les jours fériés pourrait prendre plus de temps en raison des processus d'affaires des institutions bancaires.) Nous vous aviserons si votre demande est sélectionnée aux fins d'examen.

Comment recevrai-je l'explication des garanties?

Une fois votre paiement envoyé à votre institution bancaire, nous vous enverrons un courriel confirmant le montant du remboursement. Ce courriel vous demandera de récupérer votre explication électronique des garanties à partir de notre site sécuritaire à l'intention des participants au régime.

Comment savoir si mes renseignements personnels sont protégés?

Notre site à l'intention des participants au régime est doté de caractéristiques de sécurité intégrées qui permettent de protéger vos renseignements personnels. Seuls les participants enregistrés peuvent soumettre des demandes de règlement en ligne. Comme dans tout ce que nous faisons, nous nous conformons aux lois canadiennes en matière de protection des renseignements personnels et nous engageons à protéger votre information personnelle.

MD Marque déposée de **L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie**. Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

Assurance et placements – Avec simplicité, rapidité et facilité MD
www.empire.ca info@empire.ca

Empire Vie MD

GRP-986-FR-01/19