

## Renseignements généraux :

### Qu'est-ce qui a changé?

Afin de mieux vous servir, la Canada Vie verse maintenant aux fournisseurs de service des paiements en bloc planifiés au lieu d'émettre un paiement pour chaque demande de règlement. Si vous choisissez de vous inscrire au service de dépôt direct, les paiements seront dorénavant versés directement dans le compte bancaire que vous désignez, et tous les détails de la demande de règlement seront résumés sur un nouveau relevé qui vous sera envoyé de manière sécurisée par courriel.

### Pourquoi m'inscrire au service de dépôt direct?

- **Des paiements rationalisés** : vos paiements seront regroupés et versés directement dans votre compte bancaire en un seul dépôt pratique.
- **Des paiements plus fréquents** : la Canada Vie vous enverra un paiement hebdomadaire par dépôt direct. Sinon, vos paiements seront émis par chèque deux fois par mois.
- **Une plus grande commodité** : les dépôts directs réduisent ou éliminent le coût lié au traitement des chèques et à leur dépôt à la banque.
- **Un rapprochement de comptes plus facile** : un nouveau relevé plus facile à lire vous sera envoyé par courriel à la date du dépôt, vous aidant ainsi à effectuer plus rapidement le rapprochement de comptes à l'égard des paiements de demandes de règlement à recevoir.
- **Une sécurité et un contrôle accrus** : les paiements par dépôt direct contribuent à réduire la fraude, comme le vol de chèques qui sont frauduleusement encaissés.
- **Une souplesse accrue** : vous pouvez demander que les paiements soient émis à la clinique ou à vous-même, en fonction de votre modèle d'affaires.
- **Meilleur pour l'environnement** : Utiliser moins de papier aide à réduire notre empreinte écologique.

## Paielements :

### Est-ce qu'il y aura un paiement et un relevé pour chaque dentiste dans un cabinet, ou est-ce que les paiements et les relevés seront regroupés pour l'ensemble des dentistes?

- **Si vous vous inscrivez en tant que fournisseur de soins dentaires individuel**, les paiements seront déposés directement dans votre compte bancaire et les relevés seront envoyés à votre adresse de courriel, en fonction des renseignements que vous avez fournis au moment de votre inscription.
- **Si vous vous inscrivez en tant que cabinet ou organisation**, un paiement sera effectué et un relevé sera transmis par courriel pour l'ensemble des dentistes faisant partie de la clinique ou de l'organisation en question, en fonction des renseignements sur le compte bancaire et l'adresse de courriel fournis au moment de votre inscription.

## Est-ce que je recevrai un paiement pour chaque demande de règlement ou est-ce que les paiements seront regroupés pour une période donnée?

Pour faciliter le rapprochement de comptes, et dans un effort de minimiser possiblement vos frais bancaires, les paiements de demandes de règlement seront regroupés en bloc et versés selon un calendrier prédéterminé.

## Quand vais-je recevoir les paiements?

Votre calendrier de paiements sera établi selon l'endroit où vous vous trouvez au Canada.

### Paielement par chèque :

- **Ontario** : Les relevés imprimés et les chèques seront envoyés le 4<sup>e</sup> jour et le 18<sup>e</sup> jour de chaque mois.
  - **Toronto (416, 647)** : Le première et troisième mardi chaque mois
  - **RGT (905, 289)** : Le première et troisième jeudi chaque mois
  - **Ontario** : Le première et troisième mercredi chaque mois
- **Québec** : Le deuxième et quatrième mardi chaque mois
- **Canada atlantique et territoires** : Le première et troisième vendredi chaque mois
- **Colombie-Britannique** : Le deuxième et quatrième mercredi chaque mois
- **Alberta, Saskatchewan, Manitoba** : Le deuxième et quatrième mercredi chaque mois

Veillez prendre note que, si le jour de votre paiement est un samedi, le chèque sera posté le lundi suivant. Si le jour de votre paiement est un dimanche, le chèque sera posté le mardi suivant. Si le jour de votre paiement est un jour férié, le chèque sera posté le jour ouvrable suivant.

### Paielement par dépôt direct :

- **Ontario Est et RGT (289, 905, 613)**: Chaque vendredi.
- **Toronto et Ontario ouest et nord** : Chaque jeudi.
- **Québec, Canada atlantique et territoires** : Chaque mercredi.
- **Colombie-Britannique** : Chaque lundi
- **Alberta, Saskatchewan, Manitoba** : Chaque mardi.

Veillez noter qu'il peut se produire encore des délais dans l'arrivée de votre dépôt dans votre compte, selon votre banque.

## Que se passe-t-il si le transfert de mon paiement électronique échoue?

Si le transfert du paiement électronique échoue, TELUS communiquera avec vous afin de corriger toute erreur dans vos renseignements bancaires. Une fois vos renseignements bancaires corrigés, votre paiement sera soumis de nouveau.

## Comment vais-je savoir que j'ai été payé?

### Par dépôt direct :

Vous recevrez par courriel sécurisé un relevé faisant état des détails sur le paiement ainsi qu'un sommaire de chaque demande de règlement traitée durant la période de paiement. Pour vous assurer de recevoir le message sécurisé, nous vous demandons d'ajouter « [providerclaimpayment@canadavie.com](mailto:providerclaimpayment@canadavie.com) » à vos contacts de messagerie électronique.

### Par chèque :

Vous recevrez un chèque accompagné de votre relevé par la poste.

### Relevés :

#### Que renfermera le relevé?

Le relevé inclura un sommaire détaillé de toutes les demandes de règlement traitées durant la période de paiement. Les détails de la demande de règlement, que renferme présentement le Détail du règlement (DDR) émis par la Canada Vie, s'y retrouveront, en plus de nouveaux détails, comme la manière dont vous avez soumis la demande de règlement et le code de l'acte dentaire. Pour voir un relevé modèle, avec les descriptions de champ, [cliquez ici](#).

#### Comment dois-je utiliser le relevé pour coordonner les prestations?

La protection des renseignements personnels des participants de régime et des patients est primordiale. Si vous coordonnez les prestations avec un autre assureur, nous vous prions de vous assurer de ne montrer que les renseignements relatifs à la demande de règlement que vous soumettez. Le relevé ne contient pas suffisamment de précisions pour pouvoir être soumis au deuxième assureur; toutefois, si vous transmettez le relevé à un tiers, vous devez vous assurer que les renseignements sur les autres patients n'apparaissent pas sur celui-ci. Pour ce faire, vous pouvez cacher les renseignements sur les autres patients au moyen d'un bout de papier et faire une photocopie, ou vous pouvez noircir les renseignements au moyen d'un marqueur. Comme solution de rechange, vous pouvez soumettre le Détail du règlement reçu lors de l'envoi de la demande de règlement.

#### Quel est le traitement à l'égard des paiements erronés?

La Canada Vie met tout en oeuvre pour vous fournir un remboursement rapide et exact. S'il y a un problème concernant un de vos paiements, vous n'avez qu'à nous appeler au 1 800 957-9777 pour demander un rajustement.

## Courriel sécurisé :

### Qu'est-ce qu'un courriel sécurisé?

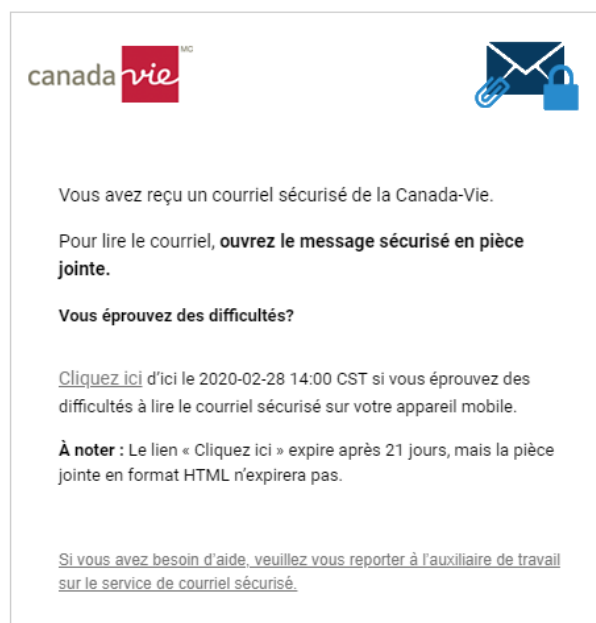
- Comme vous fournirez votre adresse électronique, tous les relevés vous seront envoyés par courriel de façon sécurisée, en utilisant un logiciel de cryptage. Le courriel initial renfermera une pièce jointe en format HTML. Une fois ouverte, la pièce jointe lancera votre navigateur afin que vous puissiez lire le message du courriel sécurisé renfermant votre relevé.
- Lorsque vous utiliserez ce service la première fois, vous serez invité à vous y inscrire avec un mot de passe de votre choix. Si vous êtes déjà un utilisateur, vous serez invité à ouvrir une session, en utilisant le mot de passe que vous avez déjà choisi.

### Exemple de courriel de notification

Le courriel sécurisé de la Canada Vie vous est d'abord envoyé dans un courriel de notification. Ouvrez la pièce jointe (SecureMessageATT.HTML), ou utilisez le lien « Cliquez ici » si vous éprouvez de la difficulté à ouvrir la pièce jointe.

**À noter :** Le lien « Cliquez ici » expire après 7 jours. La pièce jointe de format HTML n'expire jamais.

**À noter :** L'emplacement de la pièce jointe varie selon le programme de messagerie électronique.



### Qu'est-ce qu'une pièce jointe en format html?

Une pièce jointe en format HTML est un dossier qui sera ouvert par votre navigateur par défaut sur votre ordinateur. Dans un tel cas, la pièce jointe « dit » à votre ordinateur comment accepter le message du courriel sécurisé afin que vous puissiez le lire.

### Pourquoi faut-il que je m'inscrive à ce service pour ouvrir le courriel?

Tous les courriels envoyés avec les relevés renferment des données sensibles à l'égard des participants de régime, ce qui explique la raison pour laquelle les courriels sont cryptés.

### Est-ce que je peux ouvrir le message sécurisé sur mon téléphone intelligent?

La plupart des téléphones intelligents devraient être en mesure d'accéder au message sécurisé au moyen du lien intitulé « Cliquez ici » dans le courriel de notification au cours des sept premiers jours. Après sept jours,

l'accès à votre message sécurisé dépend de la pièce jointe en format HTML incluse dans le courriel d'envoi. À l'ouverture d'un fichier HTML, certains appareils mobiles, comme les téléphones intelligents et les tablettes, modifieront le fichier qui est la clé pour accéder à votre message crypté. C'est pourquoi certains appareils mobiles ne seront pas en mesure d'accéder au message sécurisé. Si vous éprouvez ce type de problèmes lorsque vous vous servez d'un téléphone intelligent ou d'une tablette, nous vous suggérons d'ouvrir le message sécurisé en utilisant un ordinateur de bureau ou portatif.

## Que dois-je faire si j'ai oublié mon mot de passe?

À l'écran d'ouverture de session, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ». Un courriel pour la réinitialisation du mot de passe sera automatiquement envoyé à votre adresse de messagerie électronique. Si vous ne recevez pas le courriel, assurez-vous de vérifier s'il ne se trouve pas dans votre dossier de pourriels ou de courriels indésirables. Lorsque vous recevez le courriel, cliquez sur le lien de réinitialisation dans le courriel et saisissez votre nouveau mot de passe.

## Que faire si je n'ai plus accès à mon adresse de courriel pour réinitialiser mon mot de passe, ou que mon adresse de courriel a changé?

Sans l'accès à l'adresse de courriel donnée à l'inscription, vous ne serez pas en mesure de réinitialiser votre mot de passe. Vous devrez ouvrir une session dans le portail (<http://www.telushealth.com/directdeposit>) et mettre à jour votre adresse de courriel afin que les futurs relevés vous soient remis correctement. Pour demander des relevés antérieurs auxquels vous n'avez plus accès, nous vous invitons à communiquer avec la Canada Vie au 1 800 957-9777.

## Que dois-je faire une fois que j'ai ouvert le courriel sécurisé?

Une fois que vous avez créé votre compte ou avez ouvert une session dans votre compte, vous verrez le message renfermant le relevé en format PDF qui y est joint. Vous devez imprimer ou sauvegarder une copie de ce document PDF sur le disque dur de votre ordinateur.

## Pendant combien de temps pourrai-je encore accéder au courriel sécurisé?

Tant que vous conserverez le courriel initial, vous serez en mesure d'accéder au message sécurisé renfermant votre relevé. Nous vous recommandons par contre de sauvegarder ou d'imprimer une copie du relevé pour vos dossiers.

## Est-ce que je peux répondre au courriel?

Les courriels sont livrés par un système automatisé. Si vous répondez au courriel, vous recevrez un message vous invitant à utiliser les moyens de communication suggérés dans la présente Foire aux questions (voir plus bas).

## Pourquoi des documents papier me sont-ils encore envoyés même si je me suis inscrit au courriel sécurisé?

Les relevés relatifs aux paiements regroupés seront remis par courriel sécurisé. Tous les autres documents, comme les lettres ou les demandes de renseignements supplémentaires, continueront d'être envoyés par courrier.

## Quelle est la configuration minimale nécessaire pour le courriel sécurisé?

**Systèmes d'exploitation et navigateurs :** Windows XP ou version ultérieure – Internet Explorer 8 ou version ultérieure • Mac OS 10.8.X ou version ultérieure – Safari 7.1 ou version ultérieure • Apple iOS 7 ou version ultérieure • Android 4 ou version ultérieure.

**Programmes de messagerie électronique :** Microsoft Outlook 2007 ou version ultérieure, Web Access 2007 ou version ultérieure • Lotus iNotes 7.0.2, 8.5 • Messenger Express • Gmail, Hotmail et Yahoo. 6

## Avec qui puis-je communiquer pour avoir du soutien?

### Qui dois-je appeler si je n'ai pas reçu le paiement?

#### Dépôt direct :

- Vous devez d'abord ouvrir une session dans le portail (<http://www.telushealth.com/directdeposit>) pour vous assurer que le code identificateur de la banque, le numéro de domiciliation ainsi que le numéro du compte bancaire sont correctement consignés. Si les renseignements sont incorrects, nous vous demandons de les mettre à jour dans le portail, en prenant note des renseignements bancaires s'y trouvant présentement.
- Si les renseignements sont exacts, veuillez communiquer avec la Canada Vie au 1 800 957-9777.

#### Chèque :

- Veuillez communiquer avec la Canada Vie au 1 800 957-9777.

## Qui dois-je appeler si mon paiement ou mon relevé est perdu ou endommagé?

Vous pouvez communiquer avec la Canada Vie pour demander la réémission d'un paiement ou d'un relevé, en composant le 1 800 957-9777.

### Qui dois-je appeler si je n'ai pas reçu un relevé de paiements?

#### Dépôt direct :

- Vous devez d'abord ouvrir une session dans le portail (<http://www.telushealth.com/directdeposit>) et vous assurer que votre adresse de courriel est exacte. Si l'adresse est inexacte, veuillez mettre ce renseignement à jour.
- Pour obtenir un nouvel exemplaire du relevé, veuillez communiquer avec la Canada Vie, en composant le 1 800 957-9777.

#### Chèque :

- Veuillez communiquer avec la Canada Vie en composant le 1 800 957-9777.

### Qui dois-je appeler si j'ai une question concernant le relevé de paiements que j'ai reçu?

Vous pouvez appeler la Canada Vie au 1 800 957-9777 pour obtenir du soutien.