



# Comment faire une réclamation

La façon de faire une réclamation dépend du type d'assurance.

## Table des matières

<b>Assurance soins de santé</b> .....	2
Site sécurisé.....	2
Application mobile .....	3
Carte de paiement.....	4
Par la poste.....	5
<b>Assurance vie</b> .....	6
Par numérisation .....	6
Par la poste.....	6
<b>Assurance maladies graves</b> .....	7
<b>Assurance décès et mutilation accidentels</b> .....	7
<b>Assurance invalidité</b> .....	7

# Assurance soins de santé

## Important

- Vous avez 12 mois suivant la date où vous avez reçu vos soins ou services pour faire vos réclamations.
- Conservez des copies de vos reçus durant 12 mois.
- Avant d'engager des frais supérieurs à 500 \$, envoyez-nous une estimation<sup>1</sup> pour que nous puissions vous confirmer leur admissibilité.
- Les réclamations pour les orthèses de pied et chaussures orthopédiques, les bas de contention ainsi que les fournitures orthopédiques doivent nous être envoyées par la poste et accompagnées de [pièces justificatives](#).

## Site sécurisé

<b>Délai de traitement</b>	<b>2 jours ouvrables</b>
<b>Réclamations admissibles</b> si les frais sont couverts par votre régime	<b>Professionnels de la santé</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acupuncteur</li><li>• Audiologiste</li><li>• Chiropraticien</li><li>• Diététicienne</li><li>• Ergothérapeute</li><li>• Kinésithérapeute</li><li>• Massothérapeute</li><li>• Nutritionniste</li><li>• Orthophoniste</li><li>• Orthothérapeute</li><li>• Ostéopathe</li><li>• Physiothérapeute</li><li>• Podiatre (sauf orthèses et prothèses)</li><li>• Podologue</li><li>• Psychologue</li><li>• Thérapeute du sport</li><li>• Thérapeute en réadaptation physique</li><li>• Travailleur social</li></ul> <b>Soins de la vue</b> <b>Soins dentaires</b> <b>Compte de dépenses de frais de santé (CDFS)</b> Notre site sécurisé vous permet de porter la partie non remboursée des frais de médicaments et des réclamations mentionnées ci-dessus à votre CDFS, si vous en avez un.
<b>Coordination des prestations</b>	Possible pour les personnes à charge seulement.

<sup>1</sup> Envoyez-nous par la poste votre estimation jointe à un [formulaire de réclamation standard](#). S'il s'agit de soins dentaires, votre dentiste s'occupera de nous envoyer le plan de traitement à votre place si vous lui en faites la demande.

## Site sécurisé (suite)

Réclamations non admissibles	Les réclamations suivantes doivent être envoyées <a href="#">par la poste</a> : <ul style="list-style-type: none"><li>• Réclamations comportant des frais dont une partie doit être remboursée par un organisme gouvernemental ou qui ont été engagés à l'extérieur du Canada.</li><li>• Réclamations pour des préparations magistrales (préparations médicamenteuses conçues sur mesure).</li></ul>
Limites quotidiennes	Des limites s'appliquent aux montants pouvant être réclamés en ligne chaque jour. Les réclamations soumises à l'aide du site sécurisé et de l'application mobile font partie des mêmes limites. Si l'ensemble de vos réclamations excède ces limites, veuillez <a href="#">utiliser un formulaire papier</a> : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Professionnels de la santé</b> : 500 \$ par jour</li><li>• <b>Soins de la vue</b> : 1 000 \$ par jour</li><li>• <b>Soins dentaires</b> : 1 500 \$ par jour</li></ul>
Faire une réclamation en ligne	<a href="#">Ouvrir une session sur le site sécurisé</a> <a href="#">Lire la marche à suivre</a>

## Application mobile

Délai de traitement	2 jours ouvrables
Réclamations admissibles si les frais sont couverts par votre régime	<b>Professionnels de la santé</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acupuncteur</li><li>• Audiologiste</li><li>• Chiropraticien</li><li>• Diététicienne</li><li>• Ergothérapeute</li><li>• Kinésithérapeute</li><li>• Massothérapeute</li><li>• Nutritionniste</li><li>• Orthophoniste</li><li>• Orthothérapeute</li><li>• Ostéopathe</li><li>• Physiothérapeute</li><li>• Podiatre (sauf orthèses et prothèses)</li><li>• Podologue</li><li>• Psychologue</li><li>• Thérapeute du sport</li><li>• Thérapeute en réadaptation physique</li><li>• Travailleur social</li></ul> <b>Soins de la vue</b> <b>Compte de dépenses de frais de santé (CDFS)</b> Notre application mobile vous permet de porter la partie non remboursée des réclamations mentionnées ci-dessus à votre CDFS, si vous en avez un.

## Application mobile (suite)

Coordination des prestations	Non
Réclamations non admissibles	Les réclamations comportant des frais dont une partie doit être remboursée par un organisme gouvernemental ou qui ont été engagés à l'extérieur du Canada doivent être envoyées <a href="#">par la poste</a> .
Limites quotidiennes	Des limites s'appliquent aux montants pouvant être réclamés en ligne chaque jour. Les réclamations soumises à l'aide du site sécurisé et de l'application mobile font partie des mêmes limites. Si l'ensemble de vos réclamations excède ces limites, veuillez <a href="#">utiliser un formulaire papier</a> : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Professionnels de la santé</b> : 500 \$ par jour</li><li>• <b>Soins de la vue</b> : 1 000 \$ par jour</li></ul>
Télécharger l'application mobile	Recherchez <b>Réclamation 360°</b> dans l'App Store ou Google Play.
Faire une réclamation dans l'application mobile	<b>Suivez ces étapes :</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Une fois connecté à votre compte, appuyez sur <b>Faire une réclamation</b>.</li><li>2. Lisez et acceptez les conditions d'utilisation.</li><li>3. Remplissez le formulaire. Si votre fournisseur n'apparaît pas dans la liste, appuyez sur + pour créer sa fiche.</li><li>4. Appuyez sur <b>Suivant</b>.</li><li>5. Un aperçu s'affiche à l'écran. Si vous devez modifier votre réclamation, retournez à l'écran précédent.</li></ol> <p>Lorsque vous êtes prêt à transmettre votre demande, appuyez sur <b>Soumettre</b>. Si vous souhaitez réclamer plus d'un service, répétez ces étapes pour chaque service.</p>

## Carte de paiement

Délai de traitement	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Instantané</b> chez les pharmaciens et les dentistes participants</li><li>• <b>2 jours ouvrables</b> chez d'autres professionnels de la santé participants</li></ul>
Réclamations admissibles si les frais sont couverts par votre régime	<b>Frais de médicaments</b> <b>Soins dentaires</b> <a href="#">Autres professionnels de la santé participants</a>
Coordination des prestations	Renseignez-vous auprès de votre pharmacien, dentiste ou professionnel de la santé participant.
Réclamations non admissibles	Les réclamations comportant des frais dont une partie doit être remboursée par un organisme gouvernemental ou qui ont été engagés à l'extérieur du Canada doivent être envoyées <a href="#">par la poste</a> .

## Carte de paiement (suite)

<b>Marche à suivre</b>	<p><b>Frais de médicaments ou soins dentaires :</b> Présentez votre carte de paiement chez un pharmacien ou un dentiste participant, et nous payons immédiatement la portion prise en charge par votre assurance. Vous ne payez que la différence<sup>1</sup>.</p> <p><b>Autres professionnels de la santé :</b> Présentez votre carte de paiement chez un <a href="#">professionnel de la santé participant</a>. Vous recevrez votre remboursement quelques jours plus tard si votre demande est acceptée.</p>
------------------------	---

## Par la poste

<b>Délai de traitement</b>	<b>5 jours ouvrables</b> suivant le moment où nous recevons votre formulaire.
<b>Réclamations admissibles</b> si les frais sont couverts par votre régime	<b>Toutes les réclamations</b>
<b>Coordination des prestations</b>	Possible pour l'adhérent principal et ses personnes à charge.
<b>Marche à suivre</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accédez à vos formulaires préremplis dans la section <b>Formulaires</b> de l'onglet <b>Outils et ressources</b> du <a href="#">site sécurisé</a>.</li><li>2. Remplissez le formulaire s'appliquant à votre demande.</li><li>3. Vérifiez l'exactitude des renseignements inscrits, joignez vos pièces justificatives originales, puis datez et signez votre formulaire.</li><li>4. Acheminez votre demande à l'adresse inscrite sur le formulaire.</li></ol> <p><b>Vous cherchez vos numéros de contrat et de certificat?</b> Ils figurent sur la carte de paiement que vous avez reçue par la poste.</p>

<sup>1</sup> Si vous avez une carte de paiement différé, vous devez payer la totalité des frais de médicaments sur place. Vous recevrez votre remboursement après le délai prévu à votre régime. Cette restriction ne s'applique pas aux soins dentaires.

# Assurance vie

## Important

Les numéros de contrat et de certificat de l'adhérent figurent sur sa carte d'assurance de Desjardins.

## Par numérisation

Délai de traitement	5 jours ouvrables suivant le moment où nous recevons votre demande.
Marche à suivre	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accédez à vos formulaires préremplis dans la section <b>Formulaires</b> de l'onglet <b>Outils et ressources</b> du <a href="#">site sécurisé</a>.</li><li>2. Remplissez le formulaire <b>Demande de prestation pour un décès – 02227</b>.</li><li>3. Vérifiez l'exactitude des renseignements inscrits, puis datez et signez votre formulaire.</li><li>4. Si cela s'applique, demandez au médecin traitant de remplir le formulaire <b>Demande de prestation pour un décès – Déclaration du médecin – 14153</b>. Les frais exigés pour remplir ce formulaire sont à votre charge.</li><li>5. S'il y a lieu, faites remplir le formulaire <b>Demande de prestation – Déclaration de l'employeur – 12123</b> par l'employeur.</li><li>6. Numérisez vos formulaires et vos pièces justificatives.</li><li>7. Visitez <a href="https://desjardinsassurancevie.com/envoi">desjardinsassurancevie.com/envoi</a> pour nous transmettre vos documents numérisés. Notez que nous pourrions vous demander de nous envoyer vos pièces justificatives originales par la poste à la suite de l'analyse de votre demande.</li></ol> <p>Pour obtenir de l'aide, communiquez avec nous au 1 877 838-7082.</p>

## Par la poste

Délai de traitement	5 jours ouvrables suivant le moment où nous recevons votre demande.
Marche à suivre	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accédez à vos formulaires préremplis dans la section <b>Formulaires</b> de l'onglet <b>Outils et ressources</b> du <a href="#">site sécurisé</a>.</li><li>2. Remplissez le formulaire <b>Demande de prestation pour un décès – 02227</b>.</li><li>3. Vérifiez l'exactitude des renseignements inscrits, puis datez et signez votre formulaire.</li><li>4. Si cela s'applique, demandez au médecin traitant de remplir le formulaire <b>Demande de prestation pour un décès – Déclaration du médecin – 14153</b>. Les frais exigés pour remplir ce formulaire sont à votre charge.</li><li>5. S'il y a lieu, faites remplir le formulaire <b>Demande de prestation – Déclaration de l'employeur – 12123</b> par l'employeur.</li><li>6. Envoyez votre demande accompagnée de vos pièces justificatives à l'adresse inscrite sur le formulaire. Notez que les reproductions de pièces justificatives sont acceptées, mais que nous pourrions vous demander de nous envoyer les originaux à la suite de l'analyse de votre demande.</li></ol> <p>Pour obtenir de l'aide, communiquez avec nous au 1 877 838-7082.</p>

# Assurance maladies graves

## Par la poste

Délai de traitement	5 jours ouvrables suivant le moment où nous recevons votre formulaire.
Marche à suivre	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Accédez à vos formulaires préremplis dans la section <b>Formulaires</b> de l'onglet <b>Outils et ressources</b> du <a href="#">site sécurisé</a>.</li><li>2. Remplissez le formulaire <b>Demande de prestation pour une maladie grave – Déclaration de l'assuré – Adhérent – 170252</b>.</li><li>3. Vérifiez l'exactitude des renseignements inscrits, joignez vos pièces justificatives originales, puis datez et signez votre formulaire.</li><li>4. Joignez le formulaire <b>Demande de prestation – Déclaration du médecin traitant – 17026</b> dûment rempli par votre médecin. Les frais exigés pour remplir ce formulaire sont à votre charge.</li><li>5. Envoyez votre demande à l'adresse inscrite sur le formulaire.</li><li>6. S'il y a lieu, faites remplir le formulaire <b>Demande de prestation – Déclaration de l'employeur – 12123</b> par votre employeur.</li></ol> <p><b>Vous cherchez vos numéros de contrat et de certificat?</b> Ils figurent sur la carte de paiement que vous avez reçue par la poste.</p>
Pour obtenir de l'aide	Communiquez avec nous au 1 877 838-7082.

## Assurance décès et mutilation accidentels

Si vous y avez droit, votre protection décès et mutilation accidentels est fournie par [SSQ Assurance](#).

## Assurance invalidité

Pour faire une réclamation d'assurance invalidité, rendez-vous sur [l'intranet de la Ville de Montréal](#).