

Réclamations en ligne pour membres

Guide d'information



En quoi consiste l'outil Réclamations en ligne pour membres?

L'outil Réclamations en ligne pour membres vous permet d'effectuer ce qui suit :

- Soumettre vos réclamations de soins dentaires ou de soins médicaux complémentaires pour un obtenir un règlement instantané;
- Consigner vos renseignements bancaires pour que vos remboursements soient déposés directement dans votre compte bancaire;
- Vérifier la couverture d'un médicament en particulier à l'aide de l'outil « Mon médicament est-il couvert »;
- Soumettre une réclamation « fictive » pour connaître instantanément la portion de celle-ci qui sera couverte;
- Trouver un fournisseur de soins dentaires, de soins paramédicaux ou de soins de la vue dans votre région;
- Consulter des renseignements sur vos réclamations, notamment un relevé détaillé de votre historique de réclamations;
- Accéder à des formulaires de réclamation personnalisés et des cartes d'assurance de remplacement en version imprimable;
- Consulter votre livret de prestations qui contient tous les détails sur votre couverture;
- Accéder à vos relevés de prestation (si vous devez coordonner vos prestations) ou à un relevé qui détaille vos réclamations pour une certaine période (jusqu'à un an) afin de les imprimer.

Afin de faciliter vos démarches, certains fournisseurs de soins de santé et de soins dentaires peuvent présenter vos demandes de règlement en ligne pour vous.

Assurance collective en ligne est accessible en tout temps.

Pour accéder à l'outil Réclamations en ligne pour membres :

1. Visitez le site Web de Wawanesa Vie à l'adresse www.wawanesalife.com.
2. Dans le menu droit de la page d'accueil principale, cliquez sur **Réclamations en ligne pour membres**.



Nouveaux utilisateurs :

Si vous êtes un nouvel utilisateur, vous devez vous inscrire. Pour ce faire, vous devez d'abord obtenir une clé d'inscription personnelle et confidentielle par l'un des moyens suivants :

- En cliquant sur **obtenir une clé d'inscription** (voir l'encadré vert);
- En consultant votre relevé de prestations, qui contient votre clé d'enregistrement (si vous avez déjà présenté une réclamation).

Une fois que vous avez votre clé d'enregistrement, retournez à la page d'accueil principale et tapez votre *numéro de membre (WLI#)* et la *clé d'enregistrement* (voir l'encadré violet).



Utilisateurs déjà inscrits :

Vous pouvez saisir votre *nom d'utilisateur* et votre *mot de passe* pour accéder à votre profil de membre en ligne (voir l'encadré rouge).



Nouveaux utilisateurs :

- Après avoir cliqué sur **Continuer l'inscription**, vous devrez valider votre identité en fournissant votre date de naissance. Une fois que vous l'avez saisie, cliquez sur **Continuer**.




4. Après avoir cliqué sur **Continuer**, remplissez tous les champs obligatoires. (Voir les autres instructions ci-dessous.) Cliquez sur le bouton **Continuer** pour passer à l'étape suivante.

BIENVENUE

MOT DE PASSE OUBLIÉ

NOM D'UTILISATEUR OUBLIÉ

CENTRE D'ASSISTANCE

Site de l'entreprise Aids juridique Confidentialité Sécurité English

INSCRIPTION AUX RÉCLAMATIONS DES MEMBRES DU RÉGIME

Validation du membre du régime | Détails du membre du régime | Dépôt direct | Confirmation d'inscription

Les services en ligne sont réservés en exclusivité aux membres du régime de Wawanesa Vie. Pour vous inscrire à votre compte personnel, veuillez remplir (complètement) le formulaire ci-après et cliquer sur le bouton **S'INSCRIRE**. N'oubliez pas de garder en sécurité vos renseignements - ne donnez jamais votre nom d'utilisateur personnel ni votre mot de passe.

Adresse électronique
 Adresse de courriel :
 Confirmation de l'adresse électronique :

Nom d'utilisateur?
 Créez votre propre nom d'utilisateur personnel :

Mot de passe
 Créez votre mot de passe personnel :
 Confirmez votre mot de passe personnel :

Questions/réponses d'identification
 Les questions et réponses d'identification servent à aider à valider votre identité (comme quand vous oubliez votre mot de passe). Veuillez sélectionner trois questions du menu déroulant et taper vos réponses en lettres majuscules ou minuscules :

Question d'identification n° 1 :
 Réponse n° 1 :

Question d'identification n° 2 :
 Réponse n° 2 :

Question d'identification n° 3 :
 Réponse n° 3 :

Numéro de téléphone
 Numéro de téléphone : poste
 Type de numéro de téléphone :

Autorisations

Je suis autorisé à voir toutes les informations sur les revendications pour tout membre inscrit en vertu de mon régime membre Numéro d'identification (ce me comprend, ainsi que tout et tous à charge (le cas échéant)).

Autorisation facultative

J'autorise la ou les personnes ci-dessous à communiquer avec mon assureur en garanties pour effectuer des demandes de renseignements/mises à jour en mon nom concernant les détails de mon régime de garanties :

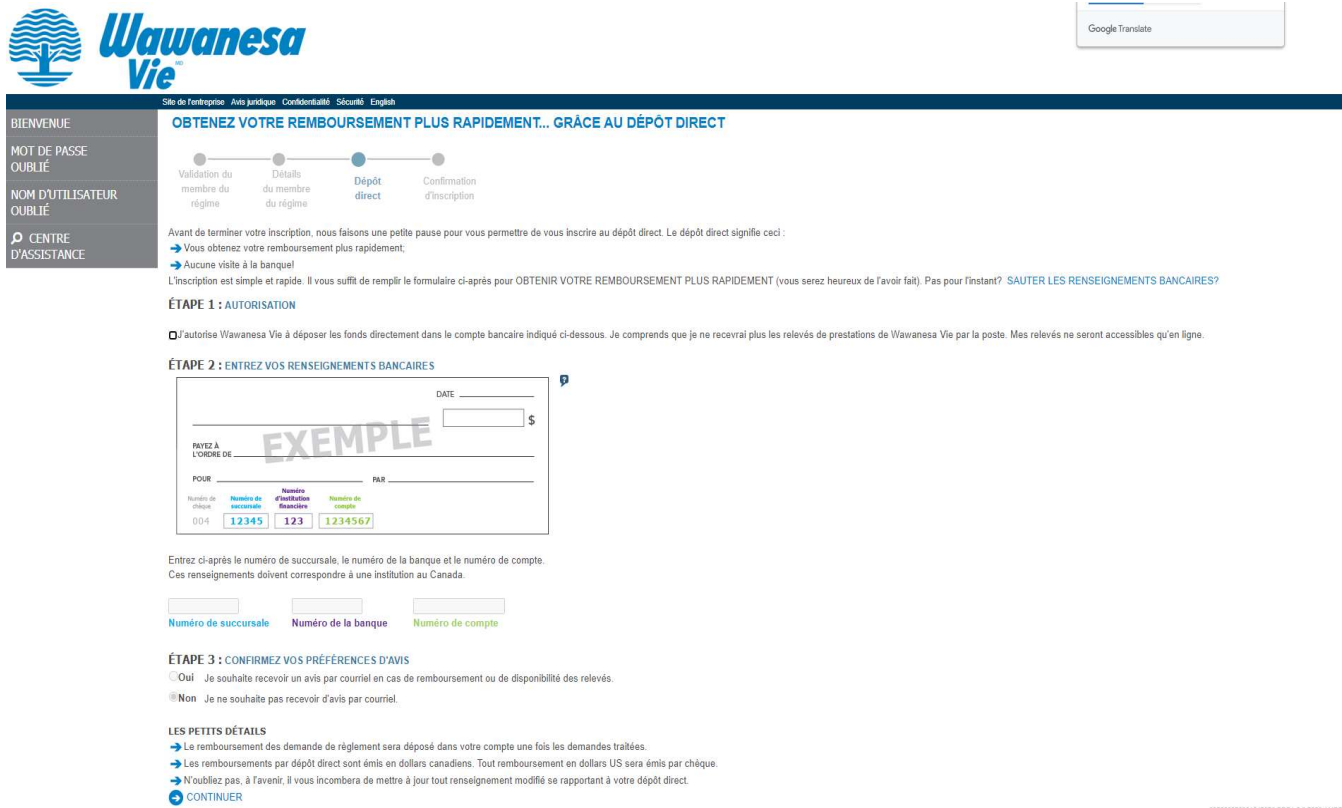
Prénom : <input type="text"/>	Nom de famille : <input type="text"/>	Lien avec le membre du régime : <input type="text"/>
Prénom : <input type="text"/>	Nom de famille : <input type="text"/>	Lien avec le membre du régime : <input type="text"/>
Prénom : <input type="text"/>	Nom de famille : <input type="text"/>	Lien avec le membre du régime : <input type="text"/>
Prénom : <input type="text"/>	Nom de famille : <input type="text"/>	Lien avec le membre du régime : <input type="text"/>

CONTINUER

0378327179497322 PROD 5.0 7/200 AMH

- i. **Adresse électronique** – Votre adresse électronique personnelle à laquelle vous souhaitez qu'on vous envoie de la correspondance.
- ii. **Nom d'utilisateur** – Créez un nom d'utilisateur personnel que vous utiliserez en combinaison avec votre mot de passe pour vous connecter au site des Réclamations en ligne pour membres de Wawanesa Vie. Votre nom d'utilisateur doit contenir des caractères alphanumériques (a-z, A-Z, 0-9), ne peut contenir d'espaces ou de signes de ponctuation et doit comprendre entre 8 et 20 caractères.
- iii. **Mot de passe** – Votre mot de passe doit contenir des caractères alphanumériques (a-z, A-Z, 0-9), ne peut contenir d'espaces ou de signes de ponctuation et doit comprendre entre 8 et 20 caractères. Il ne peut pas être « bienvenue » ou « mot de passe ».
- iv. **Question et réponse secrètes** – Créez une question et une réponse secrètes que vous pourrez utiliser pour valider votre identité. Si vous oubliez votre mot de passe ou votre nom d'utilisateur, vous pourrez répondre à votre question secrète afin de recevoir un mot de passe temporaire par courriel.
- v. **Numéro de téléphone** – Vous devez indiquer au moins un numéro de téléphone auquel on peut vous joindre pour vous poser des questions relatives aux prestations. Assurez-vous d'indiquer l'indicatif régional et le poste, le cas échéant.
- vi. Si vous êtes autorisé à consulter tous les renseignements relatifs aux réclamations de tout autre membre inscrit sous votre numéro d'identification, cliquez sur la case à cocher.

5. La page **OBTENEZ VOTRE REMBOURSEMENT PLUS RAPIDEMENT... GRÂCE AU DÉPÔT DIRECT** vous donne la possibilité de saisir vos coordonnées bancaires pour le paiement des demandes de règlement par dépôt direct.



OBTENEZ VOTRE REMBOURSEMENT PLUS RAPIDEMENT... GRÂCE AU DÉPÔT DIRECT

Validation du membre du régime | Détails du membre du régime | **Dépôt direct** | Confirmation d'inscription

Avant de terminer votre inscription, nous faisons une petite pause pour vous permettre de vous inscrire au dépôt direct. Le dépôt direct signifie ceci :

- Vous obtenez votre remboursement plus rapidement.
- Aucune visite à la banque!

L'inscription est simple et rapide. Il vous suffit de remplir le formulaire ci-après pour OBTENIR VOTRE REMBOURSEMENT PLUS RAPIDEMENT (vous serez heureux de l'avoir fait). Pas pour l'instant? [SAUTER LES RENSEIGNEMENTS BANCAIRES?](#)

ÉTAPE 1 : AUTORISATION

J'autorise Wawanesa Vie à déposer les fonds directement dans le compte bancaire indiqué ci-dessous. Je comprends que je ne recevrai plus les relevés de prestations de Wawanesa Vie par la poste. Mes relevés ne seront accessibles qu'en ligne.

ÉTAPE 2 : ENTREZ VOS RENSEIGNEMENTS BANCAIRES

DATE

PAYEZ À L'ORDRE DE \$

POUR PAR

Numéro de cheques: DD-4

Numéro de succursale: 12345

Numéro d'identification: 123

Numéro de compte: 1234567

Entrez ci-après le numéro de succursale, le numéro de la banque et le numéro de compte. Ces renseignements doivent correspondre à une institution au Canada.

Numéro de succursale

Numéro de la banque

Numéro de compte

ÉTAPE 3 : CONFIRMEZ VOS PRÉFÉRENCES D'AVIS

Oui Je souhaite recevoir un avis par courriel en cas de remboursement ou de disponibilité des relevés.

Non Je ne souhaite pas recevoir d'avis par courriel.

LES PETITS DÉTAILS

- Le remboursement des demande de règlement sera déposé dans votre compte une fois les demandes traitées.
- Les remboursements par dépôt direct sont émis en dollars canadiens. Tout remboursement en dollars US sera émis par chèque.
- N'oubliez pas, à l'avenir, il vous incombera de mettre à jour tout renseignement modifié se rapportant à votre dépôt direct.

[CONTINUER](#)

637682270231847676 (FR) 8.0. 7008 AM001

6. **FÉLICITATIONS POUR VOTRE RÉCENTE INSCRIPTION!**
N'oubliez pas de jeter un coup d'œil à notre application mobile offerte à partir de l'App Store d'Apple ou de Google Play pour tirer pleinement profit de votre régime d'assurance collective de la façon la plus pratique qui soit pour vous



FÉLICITATIONS POUR VOTRE RÉCENTE INSCRIPTION

Validation du membre du régime | Détails du membre du régime | Dépôt direct | **Confirmation d'inscription**

Merci de vous être inscrit! Nous vous enverrons un courriel soulignant toutes les choses géniales que vous pouvez faire en ligne.

[→ AMENEZ-MOI À LA PAGE D'ACCUEIL](#)

7. Maintenant que vous avez terminé votre inscription, vous pouvez ouvrir une séance et voir votre tableau de bord personnalisé. Il existe de nombreux onglets sur lesquels vous pouvez cliquer dans le menu gauche de l'écran. Vous trouverez ci-dessous leurs fonctions :
- i. **Mon Profil** – Dans cet onglet, vous pouvez modifier votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, votre nom d'utilisateur, votre mot de passe ou votre question et votre réponse secrètes.
 - ii. **Mes Garanties** – Vous pouvez ici accéder aux renseignements sur votre couverture et consulter votre livret de prestations ou votre carte d'identité Wawanesa Vie.
 - iii. **Mes Demandes de Prestations** – Dans cet onglet, vous pouvez soumettre une réclamation en ligne, accéder à des formulaires de réclamation personnalisés, consulter vos relevés de prestations et faire des recherches dans votre historique de réclamations.
 - iv. **Mes Comptes de Frais** – Si vous avez un compte de frais de soins de santé, c'est ici que vous pourrez accéder aux renseignements le concernant.
 - v. **Sommaire du Membre du Régime** – Cet onglet présente un aperçu de vos renseignements personnels, de votre adresse postale, des renseignements sur vos personnes à charge et des renseignements sur votre couverture et toute autre couverture dont vous bénéficiez.
 - vi. **Dépôt Direct** – Dans cet onglet, vous pouvez consigner vos renseignements bancaires afin que vos remboursements soient déposés directement dans votre compte bancaire.
 - vii. **Glossaire** – Vous trouverez ici une liste de mots ou d'expressions sur des sujets, des textes ou des domaines particuliers avec de brèves explications.
 - viii. **Centre d'Assistance** – Cet onglet vous donne accès à une bibliothèque en ligne complète qui peut vous aider dans vos recherches.

Vous avez des problèmes avec votre compte de membre en ligne?

Veillez communiquer avec le Service à la clientèle de l'Assurance collective au numéro sans frais 1 800 665-7076, option 1.



*En vous inscrivant au portail Réclamation en ligne pour les membres, vous avez accès à notre application mobile, **Wawanesa Vie – Assurance collective**. Cette application vous donne accès à la plupart des fonctionnalités du portail Réclamation en ligne pour les membres, sauf que vous pouvez y accéder à partir d'un téléphone intelligent ou d'une tablette Apple ou Android. Pour télécharger l'application, accédez à App Store ou à Google Play et cherchez Wawanesa Vie – Assurance collective.*