

# Paie ment au fournisseur – Foire aux questions

## Renseignements généraux

La Great-West vous fait parvenir un chèque deux fois par mois, accompagné d'un relevé facile à lire. Si vous vous êtes inscrit au service de dépôt direct – une option des plus pratiques – des paiements hebdomadaires sont déposés directement dans le compte bancaire de votre choix.

### Pourquoi s'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 Great-West 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 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.

## Paie ments

### 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 :

#### Paie ment par dépôt direct :

- Canada atlantique, Québec et territoires : tous les mercredis
- Est de l'Ontario et région du Grand Toronto (indicatifs régionaux 289, 905 et 613) : tous les vendredis
- Ouest et nord de l'Ontario, et Toronto : tous les jeudis
- Manitoba, Saskatchewan et Alberta : tous les mardis
- Colombie-Britannique : tous les lundis

#### Paie ment par chèque :

- Canada atlantique et territoires : le premier et le troisième vendredi de chaque mois
- Québec : le deuxième et le quatrième mardi de chaque mois
- Ontario :
  - Toronto (indicatifs régionaux 416 et 647) : le premier et le troisième mardi de chaque mois
  - Région du Grand Toronto (indicatifs régionaux 905 et 289) : le premier et le troisième jeudi de chaque mois

- Reste de l'Ontario (tous les autres indicatifs régionaux) : le premier et le troisième mercredi de chaque mois
- Alberta, Saskatchewan, Manitoba : le deuxième et le quatrième jeudi de chaque mois
- Colombie-Britannique : le deuxième et le quatrième mercredi de chaque mois

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

### **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@gwl.ca](mailto:providerclaimpayment@gwl.ca) » à vos contacts de messagerie électronique.

Par chèque : Vous recevrez un chèque 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. Pour voir un relevé modèle avec les descriptions de champ, cliquez [ici pour les soins paramédicaux](#) ou [ici pour les soins oculaires](#).

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

La protection des renseignements personnels de nos participants de régime 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.

### **Comment les paiements erronés sont-ils traités?**

La Great-West met tout en œuvre 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.

## 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?

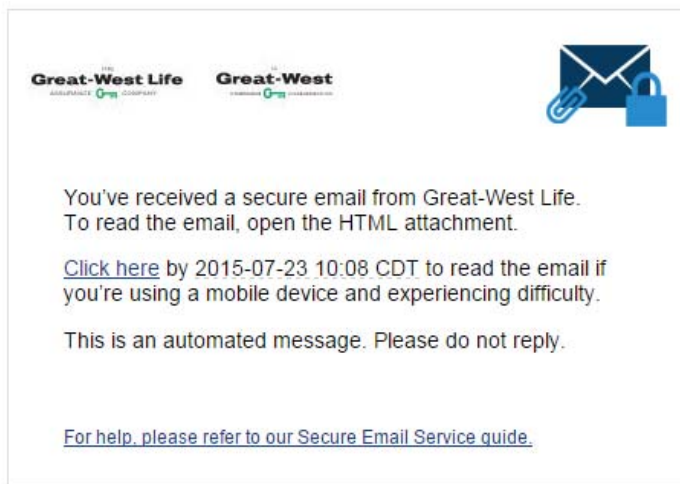
Tous les courriels envoyés avec les relevés renferment des données sensibles à l'égard des participants de régime, ce qui explique la raison pour laquelle les courriels sont cryptés.

### Exemple de courriel de notification

Le courriel sécurisé de la Great-West 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.

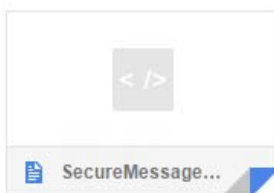


**Disclaimer:** The contents of this communication, including any attachment(s), are confidential. If you are not the intended recipient (or are not receiving this communication on behalf of the intended recipient), please notify the sender immediately and delete or destroy this communication without reading it, and without making, forwarding, or retaining any copy or record of it or its contents. Thank you. Note: We have taken precautions against viruses, but take no responsibility for loss or damage caused by any virus present.

If you have concerns about this email, please visit the Contact Us page of [www.greatwestlife.com](http://www.greatwestlife.com).

Secured by Proofpoint Encryption, Copyright © 2009-2014 Proofpoint, Inc. All rights reserved.

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



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

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 pour accéder au courriel sécurisé?**

À l'écran d'ouverture de session qui permet d'accéder au courriel sécurisé, 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 pour accéder au courriel sécurisé, ou que mon adresse de courriel a changé?**

Sans l'accès à l'adresse de courriel que vous avez donnée à l'inscription, vous ne serez pas en mesure de réinitialiser votre mot de passe pour accéder au courriel sécurisé. Vous devrez ouvrir une session dans le portail (<https://servicesenligneauxfournisseurs.telussante.com>) 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 Great-West 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 forme 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 sécurisé?**

Les courriels sont livrés par un système automatisé. Si vous répondez au courriel, vous ne recevrez pas de réponse. Veuillez 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.

## **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 (<https://servicesenligneauxfournisseurs.telussante.com>) 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 Great-West au 1 800 957-9777.

Chèque : Veuillez communiquer avec la Great-West au 1 800 957-9777.

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

Vous pouvez communiquer avec la Great-West 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 (<https://servicesenligneauxfournisseurs.telussante.com>) 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 Great-West, en composant le 1 800 957-9777.

Chèque :

- Veuillez communiquer avec la Great-West 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 Great-West au 1 800 957-9777 pour obtenir du soutien.

# Assistance pour trouver un numéro de régime ou d'identification

Les participants de régimes collectifs de la Great-West disposent d'un certain nombre de moyens pour connaître leurs numéros de régime et d'identification.

**À noter – Il arrive que les termes pour désigner les numéros de régime et d'identification du participant de régime diffèrent dans certains communiqués destinés aux répondants de régime.**

- Le numéro de **régime** est parfois désigné sous l'appellation de numéro de police, numéro de groupe ou encore numéro d'identification du client.
- De la même façon, le numéro d'**identification du participant de régime** peut être désigné sous l'appellation de numéro de certificat, numéro de paye, numéro d'employé, numéro de salarié ou encore numéro d'identification.

Si les participants de régime ne connaissent pas leur numéro de régime ou d'identification, vous pouvez les inviter à :

## 1. Regarder sur leur carte médicaments (s'ils en ont une)

- La deuxième série de chiffres (habituellement composée de six chiffres) correspond au numéro de régime.
- La troisième série de chiffres (habituellement composée de 10 chiffres) correspond au numéro d'identification du participant de régime.

## 2. Regarder sur leur carte d'identification format portefeuille de la Great-West (s'ils ne disposent pas d'une carte médicaments)

- Leurs numéros de régime et d'identification devraient figurer sur cette carte.

## 3. Ouvrir une session dans le site *GroupNet* pour les participants de régimes

- Les participants de régime inscrits à *GroupNet* peuvent consulter la section Formulaires et Cartes pour voir ou imprimer une carte d'identification format portefeuille sur laquelle figurent leurs numéros de régime et d'identification.

## 4. Vérifier le Détail du règlement (DDR) joint à une demande de règlement pour soins médicaux ou dentaires récente

- Les numéros de régime et d'identification du participant de régime devraient figurer dans la partie supérieure du DDR.



## 5. Communiquer avec leur gestionnaire de régime

- Le gestionnaire de régime à leur travail devrait être en mesure de leur fournir leurs numéros de police et d'identification.

## 6. Téléphoner au Service d'assistance aux clients collectifs de la Great-West

- Composez le 1 800 957-9777, du lundi au vendredi, entre 7 h et 18 h, HC.
- *Ligne ATS sans frais pour les personnes sourdes ou malentendantes : 1 800 990-6654.*
- La Great-West peut fournir les numéros de police et d'identification au participant de régime, mais pas à un tiers appelant au nom du participant de régime, comme le conjoint ou le fournisseur de services.

***Vous avez besoin d'aide pour soumettre une demande de règlement électronique?***

Téléphonez à TELUS Solutions en santé au 1 866 240-7492 ou vérifiez la section Aide du site à l'adresse <https://servicesenligneauxfournisseurs.telussante.com>.