Infobulletin

Bulletin d'information destiné aux administrateurs de régimes d'assurance collective et aux conseillers en avantages sociaux

4e trimestre 2015

ia.ca

iA Groupe financier

Gagnants du concours Apple Watch

Les 19 octobre et 16 novembre derniers, nous avons eu le plaisir de décerner deux Apple Watch Sport de 42 mm avec une boîte en aluminium argent et un bracelet sport à Véronique Huez et à Jacynthe Del Vecchio, de la province de Québec!

En effet, l'adhésion au dépôt direct et à la notification, la soumission de réclamations en ligne[1] et la consultation de WebRx[2] donnent la chance aux participants de gagner une Apple Watch. Chaque action représente une inscription aux tirages. Plus tôt les participants utilisent nos services en ligne, plus de chances ils ont de gagner!

Dépôt direct et notification

L'inscription au dépôt direct permet de recevoir le remboursement des frais médicaux et des soins dentaires directement dans son compte bancaire. Grâce à la notification, le participant est informé par courriel dès que l'analyse de ses réclamations est effectuée.

Réclamations en ligne

Le service de réclamations en ligne permet de soumettre en ligne les réclamations pour soins de santé, médicaments, soins de la vue et soins dentaires.

WebRx

WebRx indique si un médicament d'ordonnance est couvert ou non par le régime d'avantages sociaux, donne une estimation du montant de remboursement en fonction du régime et offre des choix personnalisés pour épargner.

Si vous désirez recevoir une affiche promotionnelle pour encourager vos participants à prendre part au concours Apple Watch, veuillez communiquer avec votre représentant de service en assurance collective de iA Groupe financier. Afin d'en savoir plus sur le concours, rendez-vous sur *ia.ca/apple*. Les prochains tirages auront lieu le **14 décembre 2015**, le **11 janvier 2016** et le **15 février 2016**!

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à joindre votre conseiller aux ventes en assurance collective de iA Groupe financier.

[1] Si ce service fait partie de votre régime.

[2] WebRx est offert uniquement si votre régime d'assurance médicaments comporte une carte de paiement direct ou différé.

À l'aube de l'année 2016, nous sommes emballés de vous compter parmi nous et nous tenons à vous remercier pour la confiance que vous nous témoignez.

Au nom de toute l'équipe de iA Groupe financier, nous vous souhaitons un temps des fêtes des plus chaleureux et des plus paisibles avec tous ceux qui vous sont chers.

Joyeuses Fêtes!

L'équipe de l'Assurance collective

Un nouveau localisateur de pharmacies dans WebRx!

iA Groupe financier est fier d'annoncer l'ajout d'un **localisateur de pharmacies** à son outil médicaments en ligne WebRx[1].

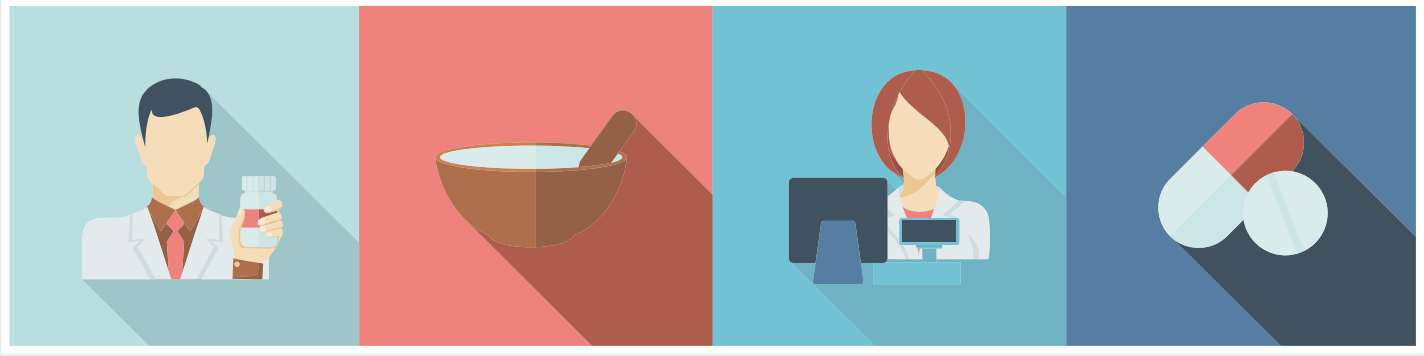
Il est désormais possible de facilement localiser des pharmacies et de comparer leurs prix pour les médicaments[2]! Il suffit de choisir une adresse comme point de départ ainsi qu'un rayon de recherche en kilomètres et WebRx trouvera les pharmacies dans ce secteur pour aider les participants à prendre la décision qui correspond le mieux à leurs besoins.

Encouragez vos participants à utiliser cette nouvelle fonctionnalité, qui leur fera gagner du temps et épargner de l'argent!

WebRx est disponible dans l'**Espace client**, notre plateforme client sécurisée accessible depuis notre site ia.ca, et maintenant dans **iA Mobile**, notre application mobile **gratuite** en assurance collective.

[1] WebRx est offert uniquement si votre régime d'assurance médicaments comporte une carte de paiement direct ou différé.

[2] Les utilisateurs de WebRx à l'extérieur du Québec ont accès au prix du médicament recherché pour chaque pharmacie trouvée. Au Québec, WebRx ne propose pas de prix par pharmacies, mais plutôt le prix moyen du médicament recherché à l'échelle provinciale.



À l'écoute de nos clients!

Chez iA Groupe financier, nous nous faisons un point d'honneur de fournir un service de qualité supérieure à nos clients. Pour ce faire, nous effectuons, de façon régulière, des sondages de satisfaction en ligne et invitons nos participants et nos administrateurs à nous fournir leurs commentaires.

Un de nos sondages touche notre service des règlements d'invalidité ainsi que notre service à la clientèle de l'invalidité et est envoyé deux fois par année à un échantillon aléatoire de participants qui ont soumis une réclamation d'invalidité au cours de la dernière année.

Nous prêtons une attention particulière aux commentaires reçus de nos participants afin de cibler les lacunes de notre prestation de services et d'établir les mesures à prendre pour mieux servir ceux-ci. Dans cette optique, voici les améliorations que nous avons apportées à nos processus :

- Traitement accéléré des demandes simples de prestations d'invalidité : trois à quatre jours;
- Augmentation du taux de demandes résolues dès le premier appel et réduction du temps d'attente :
  - Les centres d'appels de l'invalidité de Montréal et de Toronto ont fusionné afin de répondre à tous les appels entrants, sans égard à la provenance de ceux-ci;
  - Le processus a été uniformisé à Montréal et à Toronto;
  - Moins de transferts d'appel.
- Soumission simplifiée des demandes initiales de prestations d'invalidité :
  - Les administrateurs de régimes peuvent désormais appeler ou remplir un formulaire pour signaler un nouveau cas d'invalidité à iA Groupe financier;
  - Les participants n'ont plus besoin de remplir de formulaires : iA Groupe financier communiquera par téléphone avec le participant pour obtenir les renseignements personnels et médicaux nécessaires pour prendre une décision;
  - Le ou les médecins traitants n'ont plus besoin de remplir de formulaires : Après l'entrevue avec le participant, iA Groupe financier communiquera directement avec le ou les médecins et utilisera un questionnaire médical adapté à l'état de santé du participant si d'autres renseignements sont nécessaires pour prendre une décision;
  - Dans tous les cas, le gestionnaire de cas confirmera la décision à l'administrateur du régime et au participant par téléphone et par écrit.
- Nouvelle périodicité des paiements de prestations d'invalidité de longue durée : les prestations mensuelles peuvent désormais être bimensuelles.
  - À moins d'avis contraire, les demandeurs de prestations d'invalidité de longue durée recevront 50 % du montant de leurs prestations quelques jours avant le milieu du mois et l'autre 50 % quelques jours avant la fin du mois.

Les commentaires de nos clients sont grandement appréciés. Ils nous permettent de répondre à leurs besoins et à leurs attentes, mais plus important encore, d'améliorer leur expérience client avec iA Groupe financier.

Nouveau service de messagerie sécurisée

Depuis le 14 octobre dernier, un service de messagerie sécurisée est mis à la disposition de nos participants et de nos administrateurs en assurance collective (via l'Espace client) et de nos conseillers en avantages sociaux (via l'Espace conseiller).

Ce service permet d'échanger de l'information et des documents confidentiels en toute quiétude. Le courriel conventionnel est pratique et généralement sécuritaire, mais ne peut pas garantir la protection des données. Ainsi, ayez l'esprit en paix et profitez de ce nouveau service!

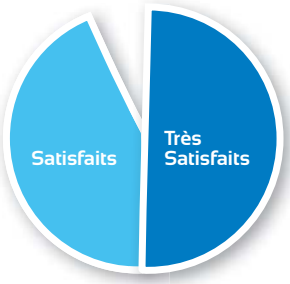
Voici les principales données qui devraient toujours être envoyées de façon sécuritaire :

- Numéro d'assurance sociale (NAS);
- Détails financiers et contractuels liés à un régime collectif de iA Groupe financier (Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.);
- Renseignements personnels, y compris l'adresse et le salaire;
- Information médicale;
- Documents gouvernementaux et bancaires divers (y compris les spécimens de chèque).

Encouragez vos participants à utiliser la messagerie sécurisée.
Il s'agit d'une option fiable, privée, sécuritaire et aussi facile à utiliser qu'un courriel conventionnel.

Ce service est aussi offert à nos clients en épargne-retraite collective.

Satisfaction générale à l'égard de nos services



Participants qui ont soumis des demandes de règlement santé/dentaire

576 réponses complètes
52 % sont très satisfaits
et 41 % satisfaits

Administrateurs de régimes

108 réponses complètes
33 % sont très satisfaits
et 61 % satisfaits

À propos de iA Groupe financier

Fondé en 1892, iA Groupe financier offre des produits d'assurance vie et maladie, des fonds communs de placement et des fonds distincts, des régimes d'épargne et de retraite, des valeurs mobilières, de l'assurance auto et habitation, des prêts hypothécaires et des prêts autos ainsi que d'autres produits et services financiers destinés aux particuliers de même qu'aux entreprises et aux groupes. iA Groupe financier compte parmi les quatre sociétés d'assurance de personnes les plus importantes au Canada et parmi les plus grandes sociétés publiques au pays. Son titre est inscrit à la Bourse de Toronto, sous le symbole IAG.

iA Groupe financier est une marque de commerce et un autre nom sous lequel l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc. exerce ses activités.

F54-845(15-12) 4e trimestre 2015