

À l'attention des participants à un régime d'assurance collective de iA Groupe financier (Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.)

Fournisseurs de services, cliniques et associations non admissibles

iA Groupe financier s'engage envers vous à demeurer vigilant dans sa lutte contre les abus et les pratiques inappropriées en matière de réclamations.

Nous révisons, vérifions et enquêtons régulièrement, et ce, en nous basant sur nos pratiques administratives et sur les conditions de nos polices d'assurance collective, afin de retirer de nos listes tout fournisseur de services, toute clinique ou toute association de fournisseurs qui peut avoir un impact négatif sur votre régime d'assurance collective.

Voici quelques exemples des nombreuses raisons qui peuvent mener iA Groupe financier à déterminer qu'un fournisseur de services, une clinique ou une association n'est pas admissible :

- Un fournisseur de services ou une clinique qui émet un reçu qui contient de fausses informations ou pour un service qui n'a jamais été fourni;
- Une clinique qui émet un reçu au nom d'un fournisseur de services qui n'a pas fourni le service ou qui ne travaille pas à cette clinique;
- Un fournisseur de services ou une clinique qui offre des produits comme des chaussures et des sacs à main faussement réclamés comme orthèses ou d'autres équipements couverts;
- Un fournisseur de services ou une clinique qui fait du marketing pour promouvoir l'utilisation d'une couverture d'assurance pour des services et équipements qui ne sont pas nécessaires d'un point de vue médical;
- Un fournisseur de services ou une clinique qui facture des services qui dépassent leur champ d'exercice ou domaine d'activité, comme les programmes santé (ex : adhésion à un centre de conditionnement physique, entraînement personnel, soins de beauté et spa, massages non thérapeutiques ou non médicaux; cette situation découle du manque de réglementation gouvernementale quant aux services liés à certaines professions);
- Un fournisseur de services ou une clinique qui augmente ses coûts pour les patients qui ont une assurance complémentaire, ou qui ne leur facture pas la balance des coûts qui ne sont pas remboursés par l'assurance;
- Une association qui accepte les fournisseurs de services alors que leurs membres n'ont pas la formation ou les qualifications adéquates et/ou sont associés avec des écoles non accréditées.

Si nous déterminons qu'une clinique n'est pas admissible, cela signifie que les fournisseurs qui y sont affiliés ou liés qui y exercent ne sont pas admissibles.

Si nous déterminons qu'une association n'est pas admissible, cela signifie que les fournisseurs qui sont membres de cette association ne sont pas admissibles.

Dans le cas où nous déterminons qu'un fournisseur de services, une clinique ou une association de fournisseurs n'est pas admissible, cela signifie que les services qu'ils offrent ne seront pas remboursés en vertu de votre police d'assurance. Vous pouvez toujours continuer de les consulter, mais leurs services ne sont plus admissibles à un remboursement.

Pour en savoir plus sur un fournisseur de services

La plupart des ordres professionnels liés à la santé et des associations (dont les services fournis par leurs membres ne sont pas légiférés par un organisme provincial ou fédéral) disposent d'un registre public qui contient des renseignements sur le statut de leurs membres, y compris ceux qui ne pratiquent plus. Vous pouvez vérifier auprès de ces ordres et associations l'existence de tout enjeu en lien avec la pratique, les compétences ou la capacité d'exercer d'un fournisseur.

Nouveau service en ligne pour vérifier l'admissibilité des fournisseurs

iA Groupe financier a récemment lancé un outil de recherche de fournisseur, accessible dans l'**Espace client** et **iA Mobile**, qui vous permet de chercher vos fournisseurs de services et de vérifier si ceux-ci sont admissibles.

Vous êtes encouragés à vérifier régulièrement l'admissibilité de vos fournisseurs de services pour éviter tout risque de ne pas être remboursés pour leurs services.

La prévention contre la fraude et les abus en matière de réclamations est d'une importance capitale pour iA Groupe financier. Nous demeurons vigilants dans votre meilleur intérêt et nous vous demandons d'en faire de même. Si vous êtes témoin de comportements ou de pratiques malhonnêtes de la part d'un fournisseur, d'une clinique ou d'une association de fournisseurs, écrivez-nous au iainvestigativeservices@ia.ca (vous pouvez écrire en français à cette adresse).

Pour plus de détails, référez-vous à la foire aux questions ci-jointe.

Foire aux questions (FAQ)

Fournisseurs de services, cliniques et associations non admissibles

1. Comment savoir si mon fournisseur est admissible?

Vous pouvez utiliser notre outil Recherche de fournisseur dans l'**Espace client** ou l'application **iA Mobile**.

2. Qu'entendez-vous par fournisseurs de services, cliniques et associations admissibles?

Il s'agit de fournisseurs, cliniques et membres d'associations dont les services peuvent être remboursés si vous faites une réclamation.

3. Qu'est-ce que cela signifie si mon fournisseur, ma clinique ou l'association de mon fournisseur n'est pas admissible?

Cela signifie que les services fournis ne seront pas remboursés en vertu de votre police d'assurance collective. Cela ne veut pas dire que vous ne pouvez pas continuer à consulter ces fournisseurs, mais seulement que leurs services ne seront pas admissibles à un remboursement.

4. Comment se fait-il que iA Groupe financier considère que mon fournisseur, ma clinique ou l'association de mon fournisseur n'est pas admissible?

Nous considérons un fournisseur, une clinique ou une association comme non admissible lorsque nous avons des raisons de croire que des impacts négatifs peuvent être portés à votre régime d'assurance collective (voir la communication à laquelle cette FAQ est jointe pour plus de détails). Il revient à l'assureur de prendre cette décision, au cas par cas et suite à une analyse approfondie de chaque dossier. Chaque analyse est basée sur les conditions de votre police d'assurance collective.

5. Mon fournisseur, ma clinique ou l'association de mon fournisseur seront-ils admissibles dans le futur?

Il revient à l'assureur de prendre cette décision, au cas par cas et suite à une analyse approfondie de chaque dossier. Chaque analyse est basée sur les conditions de votre police d'assurance collective. Vous pouvez retourner dans notre outil Recherche de fournisseur dans l'Espace client ou iA Mobile en tout temps, afin de voir si leur statut a changé.

6. Si mon fournisseur, ma clinique ou l'association de mon fournisseur est admissible, pourquoi n'ai-je pas reçu de remboursement?

Même si votre fournisseur, votre clinique ou l'association de votre fournisseur est admissible, cela ne garantit pas que les services qui font l'objet de votre réclamation sont admissibles en vertu de votre police d'assurance collective.

Pour connaître les services admissibles en vertu de votre police d'assurance collective, vous pouvez :

- Consulter la section « Votre couverture » ainsi que votre livret d'assurance collective dans l'Espace client;
- Communiquer avec les agents de notre Service à la clientèle en utilisant la messagerie sécurisée dans l'Espace client ou en téléphonant au 1 877 422-6487.

7. Si une clinique n'est pas admissible, est-ce que cela signifie que les fournisseurs qui y sont affiliés ou liés et qui y exercent ne sont également pas admissibles?

Tant que ces fournisseurs sont affiliés ou liés à cette clinique, ils ne sont pas admissibles. Vous pouvez utiliser l'outil Recherche de fournisseur dans l'Espace client ou iA Mobile pour obtenir plus d'information à ce sujet.

8. Mon fournisseur dit qu'il devrait être admissible. Avec qui peut-il communiquer s'il souhaite en discuter plus en détail?

Votre fournisseur peut communiquer avec le Services aux associations de iA Groupe financier, en écrivant à iaassociationservices@ia.ca (votre fournisseur peut écrire en français à cette adresse).

9. Pourquoi n'êtes-vous pas en mesure de me dire pourquoi ma clinique, mon fournisseur ou l'association de mon fournisseur n'est pas admissible?

La plupart des ordres professionnels liés à la santé et des associations (dont les services fournis par leurs membres ne sont pas légiférés par un organisme provincial ou fédéral) disposent d'un registre public qui contient des renseignements sur le statut des fournisseurs. Vous pouvez consulter ces registres pour obtenir plus d'information à ce sujet. Cependant, si ces renseignements ne sont pas rendus publics, nous ne sommes pas en mesure de les divulguer.

10. À quelle fréquence mettez-vous à jour le statut des fournisseurs?

Nous révisons, vérifions et enquêtons régulièrement sur les services offerts par les fournisseurs et nous effectuons des mises à jour lorsqu'une décision est rendue. Vous pouvez toujours vérifier le statut en temps réel de votre fournisseur au moyen de notre outil Recherche de fournisseur dans l'Espace client ou iA Mobile.