

La fraude et l'abus en assurance collective

FOIRE AUX QUESTIONS



1 Existe-t-il plusieurs types de fraudes?

Oui. On les classe en 3 catégories: les abus, les fraudes suspectées et les fraudes confirmées.

- On parle d'**abus** si, par exemple, un adhérent utilise tous ses montants maximaux prévus au contrat annuellement juste parce que son régime le permet et non parce qu'il en a réellement besoin.
- On parle de **fraude suspectée** si, par exemple, un adhérent réclame le remboursement de soins de physiothérapie alors que les reçus fournis par ce dernier semblent plutôt représenter des frais d'abonnement dans un centre de conditionnement physique.
- On parle de **fraude confirmée** lorsqu'il est prouvé qu'une personne a trompé autrui dans le but de gagner de l'argent ou d'obtenir un avantage illégalement. C'est le cas notamment des reçus falsifiés, lorsque nous avons la preuve qu'un reçu est entièrement faux et qu'il nous a été soumis comme un reçu authentique.

2 Qu'arrive-t-il lorsqu'une fraude est suspectée ou confirmée?

En cas d'**abus** ou de **fraude suspectée**, la carte de paiement n'est pas suspendue immédiatement, mais les réclamations papier et en ligne le sont. Nous envoyons ensuite une lettre à l'adhérent pour lui demander de rembourser les sommes auxquelles il n'avait pas droit. Dès que nous recevons son remboursement, nous réactivons le service de réclamation en ligne¹ et traitons ses réclamations papier en attente. Si toutefois l'adhérent refuse de rembourser les montants réclamés, sa carte de paiement est suspendue, comme les réclamations en ligne et papier, et le dossier est transféré aux Affaires juridiques.

En cas de **fraude confirmée**, nous retirons la clinique ou le professionnel de notre liste de fournisseurs et nous cessons de rembourser les frais engagés à son égard. De plus, la carte de paiement et le service de réclamation en ligne sont immédiatement suspendus (y compris les demandes relatives aux médicaments à autorisation préalable et aux médicaments essentiels à la vie²), et les réclamations papier demeurent en suspens. Nous envoyons ensuite une lettre à l'adhérent pour lui demander de rembourser les sommes auxquelles il n'avait pas droit. Dès que nous recevons son remboursement, nous réactivons sa carte de paiement et le service de réclamation en ligne¹ et traitons ses réclamations papier en attente. Si toutefois l'adhérent refuse de rembourser les montants exigés, le dossier est transféré aux Affaires juridiques.

3 Lorsqu'il y a fraude ou abus, est-ce que les renseignements qui concernent la réclamation demeurent confidentiels?

Dans les cas d'**abus** ou de **fraude suspectée**, les renseignements sur l'adhérent et le fournisseur de soins de santé demeurent confidentiels. Toutefois, pour les régimes SAS (services administratifs seulement), certaines informations de nature non médicale pourraient être divulguées aux personnes autorisées qui en font la demande avant la suspension des réclamations.

Dans les cas de **fraude confirmée**, tous les renseignements pourraient être communiqués aux personnes autorisées qui en font la demande (nom de l'adhérent, montants en cause, fournisseurs de soins de santé impliqués, etc.).

4 La police est-elle alertée en cas de fraude confirmée?

Comme membre de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP), nous pouvons confirmer que les assureurs canadiens ne dénoncent plus les cas de fraude à la police. Le processus est très long, compliqué et, puisque la dénonciation relève du Code criminel, nous ne pouvons pas récupérer les sommes perdues.

Par contre, au besoin, nous pouvons:

- utiliser les services de nos enquêteurs internes;
- faire appel à notre service des Affaires juridiques;
- dénoncer certains professionnels de la santé à leur association ou ordre professionnel en cas de pratiques douteuses.

¹En cas de fraude confirmée ou suspectée commise par l'entremise des services en ligne, ces services ne seront jamais réactivés.

²Nos experts en pharmacologie déterminent ce qui peut être considéré comme un médicament de survie essentiel à la vie.

5 Comment savoir si un fournisseur de soins de santé est non admissible?

Nous vérifions régulièrement les pratiques administratives des professionnels et des cliniques en soins de santé.

Si un fournisseur n'agit pas conformément à nos normes, nous le retirons de notre liste de fournisseurs et, par conséquent, les frais engagés auprès de lui ne sont plus admissibles à un remboursement.

Les adhérents ont accès à notre liste de fournisseurs non admissibles à partir de leur site sécurisé, dans la section Outils et ressources, sous Centre de documentation.

Nous les encourageons à la consulter *avant* d'engager des frais afin d'éviter les désagréments liés à un refus de remboursement.

6 Comment signaler une fraude de façon anonyme?

- Écrire à anti-fraude@dsf.ca.
- Nous appeler sans frais au 1 866 692-7227.



À propos de Desjardins Assurances

Desjardins Assurances propose une gamme adaptée de produits d'assurance vie, d'assurance santé et d'épargne-retraite. Depuis plus d'un siècle, ses services novateurs sont offerts aux particuliers, aux groupes et aux entreprises. Desjardins Assurances assure la sécurité financière de plus de cinq millions de Canadiens dans ses bureaux répartis d'un bout à l'autre du pays. Cette entreprise est l'une des principales sociétés d'assurance vie au Canada. Elle fait partie du Mouvement Desjardins, premier groupe financier coopératif au Canada.

Vancouver

604 718-4410
1 800 667-6267

Winnipeg

204 989-4350
1 888 942-3383

Montréal

514 285-7880
1 800 363-3072

Halifax

902 466-8881
1 800 567-8881

Calgary

403 216-5800
1 800 661-8666

Toronto

416 926-2662
1 800 263-9641

Québec

418 838-7800
1 877 828-7800

St. John's

1 800 567-8881

Edmonton

587 525-5553

Ottawa

613 224-3121
1 888 428-2485

desjardinsassurancevie.com



Assurances

Vie • Santé • Retraite

DESJARDINS ASSURANCES désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

DESJARDINS, DESJARDINS ASSURANCES et les marques de commerce associées sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec utilisées sous licence par Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

200, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6R2 / 1 866 647-5013

desjardinsassurancevie.com