

ACCESSIBILITY ...



www.claimsecure.com

CONTACTS	
EMPLOYEE/MEMBER ENQUIRIES	1-888-513-4464
Claims Eligibility	8:00 a.m. – 8:00 p.m. EST (Monday – Friday) General Fax: (705) 673-5968 Accounting Fax: (705) 673-6286 Mailing Address: 43 Elm Street Suite 200 Sudbury, Ontario P3C 1S4
INVOICE/BILLING ENQUIRIES	
SERVICE ENQUIRIES – (Plan Administrators/TPA's)	1-888-479-7587 or (905) 949-2322
Plan Changes Exceptions Implementation / Set-up	Fax: (905) 949-3029 Mailing Address: 1 City Centre Drive, Suite 620 Mississauga, Ontario L5B 1M2 Mailing Address: P.O. Box 1824 Station B Montreal, Quebec H3B 3L4
SALES ENQUIRIES	
Response to Proposals Rates New Business Contracts	
CLINICAL ENQUIRIES	
CLINICAL SERVICES Special Authorization Formulary Management Employee Health Programs	
OUT OF COUNTRY	GENERAL ENQUIRIES 1-877-566-8276
	Emergency Numbers: (Canada/US) 1-877-566-8276 or Collect (819) 566-8276 Mailing Address for Claims: Global Excel Management Inc. 73 Queen Street, Lennoxville, Quebec J1M 1J3
PREFERRED PROVIDER – VISION	www.claimsecure.com
	Refer to our website for the participating practitioners and locations under < Products and Services >

STANDARDS	
Telephone Calls:	Returned Within 24 Hours
Written/E-Mail Correspondence:	
Acknowledgement of Receipt with Estimated Response Date	24 Hours
Full Response	Within 3 Business Days
Client Contact:	As Per Agreement
New Group Plan Set-Up:	21 Business Days*
NOTE:	
• Upon receipt of fully completed Client Benefit Outline (CBO); eligibility data and required deposits prior to effective date	
• Electronic Data in accordance with ClaimSecure specifications	
• Larger, more complex plans may require a full implementation timeline project.	
*STANDARD DRUG ONLY – 10 BUSINESS DAYS	
Plan Changes:	10 Business Days
Eligibility Data Updates:	
Electronic	1 Business Day
Paper	2 Business Days
Card Replacement:	3 Business Days
Claims Turnaround:	
Drug	5 Days In-house
EHC/Dental	5 Days In-house
Dental Major Claims/Pre-Determinations	10 Business Days



www.claimsecure.com

43 Elm Street, Suite 200
Sudbury ON P3C 1S4

Telephone: (705) 673-2541
Toll Free: 1-888-513-4464
Fax: (705) 673-5968

... OUR COMMITMENT TO YOU

ACCESSIBILITÉ



www.claimsecure.com

RESSOURCES	
DEMANDES PAR LES MEMBRES/EMPLOYÉS	1-888-513-4464
Éligibilité Réclamations	8:00 – 20:00 HE (Lundi – Vendredi) Télécopieur Général: (705) 673-5968 Télécopieur Serv. Des comptes: (705) 673-6286 Adresse postale: 43, rue Elm (Bureau 200) Sudbury (Ontario) P3C 1S4
DEMANDES RELEVÉS/FACTURES	
DEMANDES DE SERVICES (ADMINISTRATEURS DE RÉGIMES)	1-888-479-7587 ou (905) 949-2322
Modifications apportées au régime Exceptions Mise en œuvre / Configuration	Télécopieur: (905) 949-3029 Adresse postale: 1, City Centre Drive (Bureau 800) Mississauga (Ontario) L5B 1M2 Adresse postale: C.P. 1824 Station B Montréal, (Québec) H3B 3L4
SERVICE DES VENTES	
Réponse aux demandes de quotation Tarifs Nouvelles entreprises Contrats	
RENSEIGNEMENTS CLINIQUES	
SERVICES CLINIQUES Autorisation Spéciale Gestion de formulaires Programme de soins médicaux des employés	
EXTÉRIEUR DU PAYS	DEMANDES GÉNÉRALES: 1-800-434-1905
	Numéros d'urgence: (Canada/ÉU) 1-800-995-1662 (Autres) 1-954-351-0662 Adresse postale pour les demandes de règlement : Global Excel Management Inc. 73 Queen Street, Lennoxville, Québec J1M 1J3
FOURNISSEUR PRIVILÉGIÉ – VISION	www.claimsecure.com
	Consulter notre site web pour connaître les optométristes participants et leurs coordonnées sous la rubrique produits et services.

DÉLAIS STANDARD	
Appels téléphoniques:	Retournés dans les 24 heures
Correspondance écrite/courriel:	
Avis de réception incluant le délai de réponse estimé	24 Heures
Réponse détaillée	dans les 3 jrs ouvrables
Contact aux clients:	Comme prévu au contrat.
Mise en place de nouveau groupe :	21 jours ouvrables*
Remarque :	
• Sur réception du formulaire complété des prestations au client; des données d'éligibilité et des dépôts requis avant la date d'entrée en vigueur.	
• Les données électroniques doivent être conformes aux spécifications.	
• Les régimes plus complexes nécessitent un temps d'implantation plus long.	
* MÉDICAMENTS STANDARD – 10 jours ouvrables	
Changements au régime:	10 jours ouvrables
Mise à jour des données d'éligibilité:	
Voie électronique	1 jour ouvrable
Sur papier	2 jours ouvrables
Remplacement de carte:	3 jours ouvrables
Retour des réclamations:	
Médicaments	5 jours suivant la réception
SHG/Dentaire	5 jours suivant la réception
Récl. Dentaires majeures / Pré-Déterminations	10 jours ouvrables



www.claimsecure.com

43 rue Elm, bureau 200
Sudbury ON P3C 1S4

Téléphone: (705) 673-2541
Sans Frais: 1-888-513-4464

Télécopieur: (705) 673-5968

– NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS