



# Empire Life®

**To: Plan Members**

**Date: June 18, 2010**

**Subject: Important Information Regarding Claims for Eyewear Purchased at Great Glasses, Dundurn Optical Ltd. and SHS Optical Ltd.**

**This communication is to inform plan members of our claims handling process for eyewear purchased at stores that have been subject to recent legal and regulatory action. This includes stores conducting business in the province of Ontario under the names of Great Glasses, Dundurn Optical Ltd., SHS Optical Ltd., and other related stores, as applicable.**

Over the last several years, the College of Opticians of Ontario has suspended and more recently revoked the certificate of registration for Bruce Bergez, the operator of Great Glasses, Dundurn Optical Ltd. and SHS Optical Ltd. This revocation means that Mr. Bergez is not permitted to practice as an optician in the province of Ontario.

## What is the impact to plan members?

Claims submitted for eyewear not appropriately dispensed by a valid licensed optician will not be eligible for reimbursement.

## Why are these claims not eligible for reimbursement?

Our review of claims for eyewear dispensed at the above-mentioned stores has revealed that a licensed optician or one currently in good standing with the College has not been on-site at all stores at all times to dispense eyewear purchased. **This is a violation of legislative and contractual requirements.** In addition, our contract requires that a licensed ophthalmologist or a registered optometrist in good standing with the College of Optometrists of Ontario conduct all eye exams. **This is to ensure the delivery of high quality care to our plan members.**

## What should you look for when purchasing eyewear?

For your protection, when you go to purchase your eyewear, look for the certificate of registration for the on-site optician and optometrist (if applicable). The certificate(s) should be prominently displayed in the store for all customers to view and be assured of the level of care they will receive. In addition, the optician should be wearing a photo ID badge issued to them by the College of Opticians signifying their membership and registration with the College.

## Tips to ensure prompt payment of your eyewear claims

To ensure prompt processing of your eyewear claims, we require the following information with your claim submission:

- a copy of the prescription for your eyewear from the ophthalmologist or optometrist performing your eye exam, and
- the name, registration number, and signature of the dispensing optician (this should be clearly indicated on the receipt for your eyewear).

### How can you find out if your optician or optometrist is registered?

If you have concerns or questions about your optician's qualifications, contact the College of Opticians of Ontario at 1-800-990-9793. You may also visit their website at [www.coptont.org](http://www.coptont.org).

Similarly, any questions or concerns regarding your optometrist's qualifications should be referred to the College of Optometrists of Ontario at 1-888-825-2554. Their website address is [www.collegeoptom.on.ca](http://www.collegeoptom.on.ca)

Both websites offer an online search resource for consumers to locate a member in good standing close to where they live or work (prior to making an appointment for an eye exam or purchasing eyewear).

### Questions?

If you have any additional questions please feel free to contact your Plan Administrator or our Group Customer Service Unit at 1-800-267-0215 or by email at [group.csu@empire.ca](mailto:group.csu@empire.ca).



# Empire Vie<sup>MD</sup>

**À :** Participants au régime

**Date :** Le 18 juin 2010

**Objet :** Renseignements importants concernant les demandes de règlement pour des lunettes ou des lentilles cornéennes achetées dans les boutiques Great Glasses, Dundurn Optical Ltd. et SHS Optical Ltd.

Cette communication a pour but d'informer les participants au régime de notre processus de traitement des demandes de règlement pour des lunettes ou des lentilles cornéennes achetées dans des lunetteries qui ont récemment fait l'objet de procédures judiciaires et réglementaires. Les lunetteries concernées ont leurs activités en Ontario sous les raisons sociales de Great Glasses, de Dundurn Optical Ltd. et de SHS Optical Ltd. ainsi que sous les raisons sociales d'autres lunetteries liées à celles-ci, selon le cas.

Au cours des dernières années, l'Ordre des opticiens de l'Ontario a suspendu, et récemment révoqué, le certificat d'inscription de Bruce Bergez, l'exploitant de Great Glasses, de Dundurn Optical et de SHS Optical. Cette révocation signifie que M. Bergez n'a plus le droit de pratiquer à titre d'opticien en Ontario.

### Quelles sont les répercussions sur les participants au régime?

Les demandes de règlement pour des lunettes ou des lentilles cornéennes exécutées par un opticien qui n'est pas dûment autorisé ne seront pas admissibles à un remboursement.

### Pourquoi ces demandes ne sont-elles pas admissibles à un remboursement?

Notre vérification des demandes de règlement pour des lunettes et des lentilles cornéennes exécutées dans les lunetteries susmentionnées nous a révélé qu'un opticien autorisé ou actuellement en règle auprès de l'Ordre n'était pas sur place dans toutes les lunetteries en tout temps pour exécuter les lunettes ou les lentilles cornéennes achetées. **Il s'agit d'une violation des exigences juridiques et contractuelles.** De plus, en vertu de notre contrat, nous exigeons qu'un ophtalmologiste autorisé ou qu'un optométriste autorisé en règle auprès de l'Ordre des optométristes de l'Ontario effectue tous les examens de la vue **afin d'assurer des soins de grande qualité aux participants de nos régimes.**

### Que faut-il vérifier lorsque vous achetez des lunettes ou des lentilles cornéennes?

Pour votre protection, lorsque vous avez l'intention d'acheter des lunettes ou des lentilles cornéennes, recherchez le certificat d'inscription de l'opticien, ou de l'optométriste (s'il y a lieu), qui travaille sur place. Ce certificat devrait être placé en évidence dans la lunetterie afin que tous les clients puissent le voir et s'assurer du niveau des soins qu'ils recevront. De plus, l'opticien doit porter une carte d'identification avec photo émise par l'Ordre des opticiens de l'Ontario qui prouve son inscription à l'Ordre.

### Conseils afin d'assurer un règlement rapide de vos demandes

Afin d'assurer un règlement rapide de vos demandes pour des lunettes ou des lentilles cornéennes, nous avons besoin des renseignements suivants lors de la soumission de la demande :

- une copie de l'ordonnance pour les lunettes ou des lentilles cornéennes de l'ophtalmologiste ou de l'optométriste qui a effectué l'examen de la vue, et

- le nom, le numéro d'inscription et la signature de l'opticien d'ordonnances (ces renseignements devraient être clairement indiqués sur la facture de vos lunettes ou de vos lentilles cornéennes).

### Comment savoir si votre opticien ou votre optométriste est autorisé?

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet des qualifications de votre opticien, veuillez communiquer avec l'Ordre des opticiens de l'Ontario au 1 800 990-9793 ou visiter le site Internet [www.coptont.org](http://www.coptont.org).

De la même façon, si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet des qualifications de votre optométriste, veuillez communiquer avec l'Ordre des optométristes de l'Ontario au 1 888 825-2554 ou visiter le site Internet [www.collegeoptom.on.ca](http://www.collegeoptom.on.ca).

Les deux sites Internet offrent des outils de recherche en ligne aux consommateurs qui souhaitent trouver un membre en règle près de l'endroit où ils habitent ou travaillent (avant de prendre un rendez-vous pour un examen de la vue ou d'acheter des lunettes ou des lentilles cornéennes).

### Des questions?

Si vous avez d'autres questions à ce sujet, n'hésitez pas à communiquer avec l'administrateur de votre régime ou avec notre Service à la clientèle par téléphone au 1 800 267-0215 ou par courriel à l'adresse [group.csu@empire.ca](mailto:group.csu@empire.ca).