

## Temps d'attente à notre centre de contact avec la clientèle

Nous communiquons avec vous aujourd'hui pour vous informer que, depuis quelque temps, nous constatons un achalandage important à notre centre d'appels. Ceci prolonge l'attente lorsque vous communiquez avec nous. Nous regrettons sincèrement que ces délais d'attente ne soient pas à la hauteur de la qualité de service que souhaite vous offrir Desjardins.

Nous avons déjà mis en action différentes solutions afin de réduire le temps d'attente. Parmi elles, l'arrivée de nouveaux employés qui s'ajouteront aux équipes existantes, chaque semaine d'ici la fin de l'année, devrait permettre de traiter ce volume d'appels exceptionnel.

### Notre site Web : une bonne source d'information

D'ici là, pour mieux vous servir, nous avons constitué un aide-mémoire que nous vous encourageons à consulter. Les liens qui s'y trouvent vous mèneront vers les réponses aux questions les plus courantes.

[Voir l'aide-mémoire à la page suivante](#)

## Aide-mémoire

Pour obtenir de l'aide sur l'utilisation de nos services en ligne	Consultez nos <a href="#">marches à suivre</a> simples et complètes
Pour récupérer votre code d'utilisateur ou votre mot de passe	Voici comment <a href="#">récupérer votre code d'utilisateur ou votre mot de passe</a>
Pour connaître la couverture offerte par votre régime	Voici comment <a href="#">consulter votre brochure d'assurance collective</a>
Pour comprendre le remboursement de vos réclamations de soins de santé, médicaments, et soins dentaires	Accédez au site sécurisé et cliquez sur Historique des réclamations > Réclamations traitées. Repérez la réclamation souhaitée, puis cliquez sur Détails pour consulter l'explication de votre remboursement.
Pour vous informer sur l'assurance voyage en temps de pandémie	Voici où trouver réponse à vos <a href="#">questions sur l'assurance voyage</a>
Pour des précisions concernant l'assurance invalidité	Consultez notre <a href="#">FAQ sur l'assurance invalidité</a>
Pour en apprendre davantage sur le fonctionnement de votre compte de dépenses de frais de santé et en connaître le solde	Consultez notre <a href="#">FAQ sur le compte de dépenses de frais de santé</a>