

Nous sommes à votre entière disposition!

Si un client présente une demande de règlement, c'est parce qu'il vient de subir une triste perte personnelle. Pendant cette période difficile, nous souhaitons favoriser le plus possible l'harmonie du processus.

Le personnel du Service des règlements administre les demandes de règlement en cas de décès, d'invalidité ou de diagnostic d'une maladie grave, y compris les demandes d'exonération des primes, présentées en vertu des contrats d'assurance d'*ivari*. Chaque année, nous recevons, en moyenne, 3 000 demandes de règlement-décès. Toute demande approuvée donne droit à un versement.

Soumettre une demande de règlement

L'évaluation d'une demande de règlement comprend un examen exhaustif du dossier de l'assuré et des documents soumis (par le personnel médical et juridique). Nous nous assurons ainsi que cette demande est en règle et que tous les documents requis ont été revus.

Renseignements dont vous avez besoin

Soumission d'une demande de règlement en ligne :

Allez sur ivari.ca → Ressources/FAQ → Demandes de règlement

Votre demande peut également être soumise par téléphone ou par courriel :

☎ **Sans frais** : 1-800-846-5970

@ **Courriel** : ClaimsDepartment@ivari.ca

Renseignements dont nous avons besoin

Peu importe le moyen choisi pour déposer votre demande de règlement (en ligne, par téléphone ou par courriel), voici les renseignements dont nous avons besoin :

Type de demande	Renseignements nécessaires	
Assurance vie	<ul style="list-style-type: none">• Numéro de police• Prénom et nom de famille de l'assuré• Cause du décès (accident ou maladie)• Date du décès• Pays où est survenu le décès (renseignement important)	
Produits de placement	<ul style="list-style-type: none">• Numéro de police• Prénom et nom de famille de l'assuré• Pays où est survenu le décès (renseignement important)• Date du décès• Instructions de paiement• Cause du décès (accident ou maladie)	
Prestation du vivant de l'assuré – vie universelle (versement de la valeur du fonds)	Invalidité professionnelle	Maladie grave
	<ul style="list-style-type: none">• Numéro de police• Date à laquelle l'assuré a cessé de travailler pour la 1^{re} fois• Cause de l'invalidité professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Numéro de police• Date à laquelle l'assuré a cessé de travailler pour la 1^{re} fois• Type de maladie grave
Exonération des primes	<ul style="list-style-type: none">• Numéro de police• Prénom et nom de famille de l'assuré• Date à laquelle l'assuré a cessé de travailler pour la 1^{re} fois• Cause de l'invalidité	
Assurance maladies graves	<ul style="list-style-type: none">• Numéro de police• Prénom et nom de famille de l'assuré• Diagnostic• Date du diagnostic	

Une fois que nous sommes informés du sinistre, un de nos experts examinera le dossier et vous avisera dans les 24 heures des formulaires à soumettre.

Fort de d'un réseau national de milliers de conseillers professionnels indépendants, *ivari* propose aux Canadiens une gamme complète de produits d'assurance bien adaptés à leurs besoins. Le savoir-faire, les produits et les services qui sont au cœur de sa réussite ne cessent de faire leurs preuves sur le marché canadien, et ce, depuis 1928. Nous nous engageons à être ouverts et transparents dans tout ce que nous entreprenons et à toujours tenir notre parole. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre site ivari.ca.



500-5000, rue Yonge
Toronto (Ontario) M2N 7J8
ivari.ca

MC ivari et les logos ivari sont des marques de commerce d'ivari Holdings ULC. ivari est autorisée à utiliser ces marques.

LP1545FR 5/20



Demandes de règlement



Chaque cas est unique

Lorsque vous nous aurez contactés et que notre expert en sinistres aura déterminé le type de demande soumise, nous vous informerons des conditions à remplir.

Dans certains cas, il est nécessaire de mener une enquête portant sur les antécédents médicaux de l'assuré ou les circonstances de la cause à l'étude dans le cadre de la demande de règlement. Parfois, certaines conditions supplémentaires peuvent s'ajouter.

Demandes contestables

Nous menons une enquête sur toute demande de règlement soumise au titre d'une police de moins de deux ans, et ce, quelle que soit la cause de décès, d'invalidité ou de maladie grave. En effet, nous sommes tenus de confirmer que toutes les réponses fournies par l'assuré dans la proposition initiale sont véridiques et complètes et que la police établie est valide.

Les enquêtes peuvent prendre un certain temps car nous devons obtenir des dossiers médicaux auprès des médecins, hôpitaux et régimes provinciaux d'assurance-maladie. **La plupart du temps, tout est en règle et la demande est approuvée.**

Les documents ci-dessous doivent être joints à la demande :

- Déclaration du demandeur ([CL213FR](#))
- Déclaration du médecin – Preuve de décès ([CL990FR](#))
- Une copie du certificat de naissance de l'assuré ou d'une preuve d'âge semblable.

Décès à l'étranger

Tout décès survenu hors du Canada ou des États-Unis est considéré comme un décès à l'étranger et peut faire l'objet d'une enquête plus approfondie. Cette mesure est cruciale pour lutter contre la forte incidence des fraudes en matière d'assurance à l'échelle internationale.

Dans un tel cas, il est nécessaire de remplir également le formulaire suivant :

- Questionnaire de décès à l'étranger ([CL1720FR](#))
 - Les documents originaux se rapportant au voyage de l'assuré dans le pays où le décès est survenu.

Décès par accident

En sus des exigences standard en matière de règlement, nous exigeons ce qui suit :

- Étant donné les exclusions énoncées dans les avenants Décès ou mutilation par accident, il nous est souvent nécessaire d'obtenir les rapports du coroner et de la police et de mener une enquête sur les circonstances de l'accident avant d'approuver ces demandes.

Aide médicale à mourir

D'une manière générale, le décès résultant de l'aide médicale à mourir sera traité, lors de l'étude de la demande de règlement, comme un décès ordinaire. Il faudra toutefois qu'aient été respectées toutes les lois fédérales et provinciales ainsi que toutes les directives émanant des associations médicales.

Dans un tel cas, le décès résultant de l'aide médicale à mourir ne sera pas considéré comme un suicide et la clause contractuelle relative au suicide ne s'applique pas.

Toute demande sera étudiée selon les procédures habituelles. Nous devons confirmer que le décès résultant de l'aide médicale à mourir n'est pas attribuable à une maladie ou à une autre circonstance expressément exclue à l'établissement de la police. Si un tel décès survenait dans les deux ans après l'établissement de la police, nous tiendrons compte des dispositions en matière d'incontestabilité.

Traitement express des demandes

Le traitement express peut s'appliquer à toute demande soumise en vertu d'une police en vigueur depuis plus de 10 ans, dont le montant d'assurance est inférieur à 100 000 \$ et n'ayant fait l'objet d'aucune modification depuis les 10 dernières années.

Dans ce cas, seuls les renseignements suivants sont nécessaires :

- Une preuve de décès d'une source indépendante (comme une notice nécrologique) ou le nom du salon funéraire.

- Le nom et l'adresse du bénéficiaire.

Ayez soin de confirmer le tout d'abord avec le Service des règlements.

Exigences standard en matière de règlement

Assurance vie

Police établie depuis 2 à 5 ans

Capital assuré minimal de 50 000 \$

- Déclaration du demandeur ([CL213FR](#))
- Déclaration du médecin – Preuve de décès ([CL990FR](#))
- Preuve d'âge

Police établie depuis plus de 5 ans

Capital assuré de moins de 250 001 \$

- Déclaration du demandeur ([CL213FR](#))
- L'un ou l'autre des documents suivants :
 - L'original ou une copie notariée du certificat de décès émis par la province ou le salon funéraire, **ou**
 - Déclaration du médecin – Preuve de décès ([CL990FR](#))
- Preuve d'âge

Capital assuré minimal de 250 001 \$

- Déclaration du demandeur ([CL213FR](#))
- L'un ou l'autre des documents suivants :
 - Certificat de décès émis par la province, **ou**
 - Déclaration du médecin – Preuve de décès ([CL990FR](#))
- Preuve d'âge

Remarque : La déclaration de décès du directeur du salon funéraire n'est pas acceptée comme preuve de décès.

Produits de placement

- Certificat de décès (l'original ou une copie notariée)
- L'un ou l'autre des documents suivants :
 - Déclaration du demandeur – Produits de placement ([CL766FR](#)) **ou**
 - Une lettre d'instruction de paiement dûment signée.

Transfert de fonds dans un compte nouveau ou existant :

- Une proposition dûment remplie, **ou**
- Une lettre d'instructions pour le dépôt

Transfert de fonds enregistrés vers une autre institution :

- Formulaire T2033 ou T2030.

Prestation du vivant de l'assuré – Produits vie universelle (versement de la valeur du fonds)

- Demande de prestation du vivant par l'assuré ([CL1725FR](#))
- Déclaration initiale du médecin traitant ([CL1008FR](#))

Contactez d'abord le Service des règlements pour confirmer si la demande est admissible.

Exonération des primes

- Déclaration de l'assuré – Demandes de prestations d'invalidité et d'exonération des primes ([CL1009FR](#))
- Déclaration initiale du médecin traitant ([CL1008FR](#))

Assurance maladies graves

- Déclaration du demandeur – Maladie grave ([CL1477FR](#))
- Déclaration du médecin traitant – Maladie grave ([CL1476FR](#))
- Copies de rapports médicaux et de tests de diagnostic ainsi que de rapports pathologiques

Nous vous recommandons de contacter d'abord le Service des règlements pour confirmer que le diagnostic se rapporte à une maladie couverte.

Versement du montant d'assurance :

Une fois la demande approuvée, les sommes peuvent être versées directement dans le compte bancaire du bénéficiaire. Au préalable, il faut remettre à *ivari* un chèque préimprimé portant la mention « ANNULÉ ».

TOUS LES DOCUMENTS DOIVENT ÊTRE DES ORIGINAUX OU DES COPIES NOTARIÉES. LES EXCEPTIONS DOIVENT ÊTRE APPROUVÉES AU PRÉALABLE PAR UN EXPERT EN SINISTRES.

REMARQUE : Si le bénéficiaire est la « **succession** », une copie notariée du testament ou du testament notarié (conformément au *Code civil du Québec*) est requise. Le liquidateur doit remplir la *Déclaration du demandeur*. Au Québec, si le bénéficiaire est le conjoint, le formulaire *Questions à poser lorsqu'une demande de règlement est faite par un conjoint comme bénéficiaire* (CL580FR), doit être rempli pour confirmer le statut de conjoint.