

# Chaque réclamation est unique

Nous avons pour objectif de simplifier autant que possible le processus de réclamation. Notez toutefois que celui-ci peut varier selon le type d'assurance dont vous vous prévaluez.

---

**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.

Les enquêtes peuvent prendre un certain temps car nous devons obtenir des dossiers auprès de médecins et d'hôpitaux et des dossiers de facturation provinciaux.

**La plupart du temps, tout est en règle et la demande est approuvée.**

## Décès à l'étranger

Tout décès survenu hors du Canada ou aux 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.

En sus des exigences standard en matière de règlement, d'autres exigences doivent être satisfaites si le décès survient à l'étranger. L'analyste aux réclamations vous avisera quant au type de documents que vous devrez fournir.

## Décès par accident

Outre les exigences standard en matière de règlement, nous exigeons ce qui suit :

- Étant donné les exclusions énoncées dans les avenants en cas de décès 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, les demandes de règlement se rapportant au décès résultant de l'aide médicale à mourir sont traitées de la même façon que celles liées au 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 :

- *Déclaration du demandeur\**
- Preuve de décès d'une source indépendante (comme une notice nécrologique) ou nom du salon funéraire.
- Coordonnées du bénéficiaire (nom, adresse et numéro de téléphone).
- Spécimen de chèque personnalisé préimprimé pour chacun des bénéficiaires.

**Confirmez d'abord auprès du Service des règlements que la réclamation respecte les critères d'admissibilité au traitement express.**

\*Régimes d'assurance vie universelle (VU) et régimes de placement non enregistrés : Chaque bénéficiaire doit remplir une *Déclaration du demandeur* s'il est en droit de recevoir un versement d'au moins 10 000 \$.

## Exigences standard en matière de règlement

### Assurance vie

Pour les polices VU SEULEMENT :

Tout bénéficiaire ayant droit à un versement de 10 000 \$ ou plus doit remplir séparément le formulaire [CL213FR](#) – *Déclaration du demandeur pour les règlements d'assurance vie.*

Tout bénéficiaire ayant droit à un versement de 100 000 \$ ou plus doit remplir séparément le formulaire [CL2110FR](#) – *Identification de personnes politiquement vulnérables ou de dirigeants d'une organisation internationale – Demande de règlement.*

### Police de moins de deux ans – Demande contestable

- Déclaration du demandeur ([CL213FR](#))
- Déclaration du médecin – Preuve de décès ([CL990FR](#))
- Copie du certificat de naissance de l'assuré ou preuve d'âge semblable
- Spécimen de chèque personnalisé préimprimé pour chacun des bénéficiaires

### 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
- Spécimen de chèque personnalisé préimprimé pour chacun des bénéficiaires

### 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 :
  - Copie du certificat de décès émis par la province ou le salon funéraire, OU
  - Déclaration du médecin – Preuve de décès ([CL990FR](#))
- Preuve d'âge
- Spécimen de chèque personnalisé préimprimé pour chacun des bénéficiaires

#### 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
- Spécimen de chèque personnalisé préimprimé pour chacun des bénéficiaires

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

## Produits de placement

Pour les polices non enregistrées SEULEMENT :

Tout bénéficiaire ayant droit à un versement de 10 000 \$ ou plus doit remplir séparément le formulaire [CL766FR](#) – *Déclaration du demandeur – Produits de placement*.

Tout bénéficiaire ayant droit à un versement de 100 000 \$ ou plus doit remplir séparément le formulaire [CL2110FR](#) – *Identification de personnes politiquement vulnérables ou de dirigeants d'une organisation internationale – Demande de règlement*.

- Certificat de décès
- Déclaration du demandeur – Produits de placement ([CL766FR](#))
- Spécimen de chèque personnalisé préimprimé pour chacun des bénéficiaires

### Transfert de fonds dans une nouvelle rente immédiate à prime unique (RIPU) :

- Proposition pour une rente immédiate à prime unique (RIPU) dûment remplie ([IP-NB151FR](#))

### Transfert de fonds enregistrés vers une autre institution :

- Formulaire T2033 ou T2030

## Prestation du vivant de l'assuré – Produits VU (versement de la valeur du fonds)

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

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

### Programme d'assistance pour raisons humanitaires (PARH)

- Offert au titre de nos polices d'assurance vie temporaire et d'assurance VU.
- Ce programme permet à l'assuré d'obtenir une avance sur le capital-décès dès qu'un diagnostic d'une maladie ou blessure en phase terminale est posé et qu'il lui reste moins de 24 mois à vivre (12 mois ou moins si l'assuré au titre d'une police temporaire est âgé entre 72 et 77 ans.)
- L'intérêt sur l'avance, qui s'accumulera à compter de la date d'approbation de la demande d'avance jusqu'à la date du décès, sera calculé au taux fixé par ivari.
- Une fois que la demande d'avance en vertu du PARH est approuvée, la prestation payable est à hauteur de 50 % du capital-décès de la police, sous réserve d'un maximum de 250 000 \$. Le propriétaire peut demander un montant égal ou inférieur au montant maximum, compte tenu des besoins.
- Aucune demande d'avance PARH ne peut être présentée dans les deux ans qui suivent l'entrée en vigueur de la police.

Les formulaires suivants doivent être complétés :

- Programme d'assistance pour raisons humanitaires – Demande de prestation par l'assuré ([CL2111FR](#))
- Programme d'assistance pour raisons humanitaires – Déclaration du médecin traitant ([CL1724FR](#))

**Contactez d'abord le Service des règlements pour confirmer si le client est admissible au Programme d'assistance pour raisons humanitaires.**

**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 en tant que bénéficiaire* (CL580FR), doit être rempli pour confirmer le statut de conjoint.

### Exonération des primes/Prestations d'invalidité

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

### Assurance maladies graves (AMG)

- 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

**Contactez d'abord le Service des règlements pour confirmer que le diagnostic se rapporte à une maladie couverte.**

### Païement du produit de l'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 spécimen de chèque préimprimé.

## 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 polices d'assurance d'ivari.

## 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. Une fois que nous sommes informés de la réclamation, un(e) analyste aux réclamations examinera le dossier et vous avisera dans les 24 heures des formulaires à soumettre.

## Ce que vous devez savoir

### Soumission en ligne d'une demande de règlement d'assurance vie ou d'assurance MG :

Allez sur [ivari.ca](#) → Ressources → Demandes de règlement. Sélectionnez le type d'assurance : <Assurance vie universelle> ou <Assurance temporaire> ou <Assurance maladies graves>, et ensuite, cliquez sur <en ligne>.

Vous pouvez également déposer votre demande par téléphone ou par courriel :

 **Sans frais** : 1-800-846-5970

 **Courriel** : [reclamations@ivari.ca](mailto:reclamations@ivari.ca)

## Ce que nous devons savoir

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"> <li>• Numéro de police</li> <li>• Prénom et nom de famille de l'assuré</li> <li>• Cause de décès (accident ou maladie)</li> <li>• Date du décès</li> <li>• Pays où est survenu le décès (renseignement important)</li> <li>• Coordonnées de la personne-ressource (nom, numéro de téléphone et courriel)</li> </ul>
Produits de placement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de police</li> <li>• Prénom et nom de famille de l'assuré</li> <li>• Pays où est survenu le décès (renseignement important)</li> <li>• Date du décès</li> <li>• Instructions de paiement</li> <li>• Cause de décès</li> <li>• Coordonnées de la personne-ressource (nom, numéro de téléphone et courriel)</li> </ul>
Prestation du vivant de l'assuré – vie universelle (versement de la valeur du fonds)	Invalidité professionnelle/Maladie grave <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de police</li> <li>• Date à laquelle l'assuré a cessé de travailler pour la 1<sup>re</sup> fois</li> <li>• Diagnostic</li> <li>• Coordonnées de la personne-ressource (nom, numéro de téléphone et courriel)</li> </ul>
Exonération des primes/Prestations d'invalidité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de police</li> <li>• Prénom et nom de famille de l'assuré</li> <li>• Date à laquelle l'assuré a cessé de travailler pour la 1<sup>re</sup> fois</li> <li>• Cause de l'invalidité</li> <li>• Coordonnées de la personne-ressource (nom, numéro de téléphone et courriel)</li> </ul>
Assurance maladies graves/ AVANTAGE Critique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de police</li> <li>• Prénom et nom de famille de l'assuré</li> <li>• Diagnostic</li> <li>• Date du diagnostic</li> <li>• Coordonnées de la personne-ressource (nom, numéro de téléphone et courriel)</li> </ul>

Fort de 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](http://ivari.ca).

Aimez, partagez et suivez-nous!



C.P. 4241, Station A  
Toronto (Ontario) M5W 5R3  
[ivari.ca](http://ivari.ca)

**Réservé aux conseillers**

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

LP1545FR 9/22