

Méthode de présentation des demandes de règlement en vertu de l'assurance-crédit



Notre objectif est de veiller à ce que vous receviez le meilleur service et toute l'attention désirée durant le processus de règlement. Vos besoins sont importants pour nous et afin de rendre ce processus simple et adapté, un des représentants expérimentés de notre Service des règlements communiquera directement avec vous.

Vous n'avez qu'à composer notre numéro de téléphone sans frais (1-800-361-3936) et écouter attentivement le menu des options offertes. Avant de communiquer avec nous, prenez le temps de lire les consignes importantes ci-après. Si vous devez communiquer avec nous par télécopieur, poste ou courrier électronique, nos coordonnées sont indiquées à la fin de ces consignes. Nous avons également inclus, au cas où il vous serait utile, un relevé imprimable des renseignements pertinents à votre demande de règlement.

Au cours de votre premier appel, nous vous demanderons des renseignements importants tant généraux que pertinents à votre demande de règlement. Nous recommandons que vous nous téléphoniez personnellement et que vous ayez les renseignements à portée de main afin que votre demande soit traitée le plus efficacement possible.

Demande de prestation pour invalidité, perte d'emploi ou maladie critique

Renseignements généraux demandés

- Renseignements relatifs à l'identification : nom, date de naissance, adresse postale et numéro de téléphone
- Renseignements relatifs au prêt : nombre de prêts assurés, nom de votre caisse, numéro de certificat ou d'adhésion, numéro du compte de prêt, date d'échéance du versement.

Renseignements particuliers demandés

Demande de prestation pour invalidité

- Renseignements relatifs à l'emploi : dernier jour où vous étiez capable de travailler, date d'embauche, nombre d'heures travaillées, description de tâches, nom et adresse de l'employeur, taux de rémunération, qualité de travailleur autonome ou saisonnier et, dans ce dernier cas, le nombre de mois durant lesquels vous avez travaillé.
- Renseignements médicaux : détails concernant votre incapacité physique y compris la cause de l'invalidité, date du début de l'invalidité, traitements médicaux incluant la date des traitements ainsi que le nom et l'adresse du ou des médecins traitants, plan de retour au travail et renseignements relatifs aux autres prestations que vous recevez.
- Si la prime de votre assurance est payée par versements mensuels, nous nous adresserons à votre caisse pour obtenir les renseignements suivants: le taux d'intérêt, le montant du ou des versements mensuels en remboursement du prêt ainsi que la date de la dernière avance de fonds.

Demande de prestation pour perte d'emploi

- Renseignements concernant la perte d'emploi : date d'embauche, date de cessation d'emploi, nom de l'employeur et raison de la perte d'emploi.
- Copie du Relevé d'emploi transmis à Ressources humaines et Développement des compétences Canada.
- Copie de vos relevés de prestations d'assurance emploi.

Demande de prestation pour maladie critique

(Nota : Les demandes de prestations pour maladie critique peuvent nous être adressées par téléphone ou vous pouvez informer directement votre caisse. Les conditions particulières à cette garantie sont indiquées sur votre certificat d'assurance.)

- Remplir notre formulaire de demande de règlement en vertu de l'assurance-vie de crédit.
- Remplir notre questionnaire à l'intention du demandeur d'indemnité.
- Copies des documents et relevés de prêt portant sur les six mois précédant la date de l'invalidité.

Qu'arrive-t-il après que la demande de prestation pour invalidité, perte d'emploi ou maladie critique a été faite ?

- Votre représentant du Service des règlements vous indiquera si d'autres documents sont exigés pour traiter votre demande.
- Les formulaires à remplir porteront le numéro de votre demande et ils vous seront postés ou transmis par télécopieur ou, selon le cas, ils le seront à votre ou vos médecins traitants ou encore à votre employeur.
- Vous devrez remplir et nous retourner une autorisation de divulgation d'information.
- Vous serez responsable de tout paiement dû à votre caisse ou à la société émettrice de votre carte de crédit jusqu'à ce que la demande soit acceptée. Si la demande est acceptée, nous verserons les prestations après la période d'attente (qui s'applique à l'assurance en cas d'invalidité et à celle pour perte d'emploi). Nous vous informerons de la durée de la période d'attente lorsque vous présenterez votre demande de règlement. Il n'y a pas de période d'attente dans le cas de l'assurance en cas de maladie critique.
- Sur acceptation de votre demande de règlement, une lettre vous sera envoyée vous indiquant le ou les paiements effectués en votre nom. Une copie de la lettre ou une explication des prestations sera également envoyée à votre caisse ou à la société émettrice de votre carte de crédit.
- Si votre demande est refusée, nous vous en informerons par écrit.

Demandes de règlement en cas de décès

Renseignements particuliers demandés

Demande de règlement en cas de décès

Le plus proche parent ou l'exécuteur testamentaire peut communiquer avec nous par téléphone pour démarrer le processus de règlement. Toutefois, nous recommandons que la caisse soit la première informée, car son personnel dispose d'un accès en ligne aux formulaires de demande de règlement en cas de décès, ainsi qu'aux renseignements exigés concernant le ou les prêts personnels ou hypothécaires.

Nous avons besoin, en fonction de l'information ci-après, d'une copie du certificat de décès délivré par le salon funéraire ou l'organisme gouvernemental provincial, ainsi que d'une confirmation de la cause du décès si elle n'est pas indiquée dans l'un de ces documents.

- Si le décès est survenu dans les 2 années suivant la date d'effet de l'assurance et/ou si le solde à la date du décès est supérieur à 75 000 \$, nous avons besoin, au lieu des documents susmentionnés, de la constatation de décès par le médecin.
- S'il s'agit d'une marge de crédit, nous avons besoin, au lieu des documents susmentionnés, de la constatation de décès par le médecin.

Qu'arrive-t-il après que la demande d'indemnité de décès a été faite ?

- Nous assurerons la coordination de l'information avec la caisse.
- Nous aurons besoin de l'autorisation écrite du plus proche parent ou de l'exécuteur testamentaire.
- Une fois la décision prise, une lettre sera envoyée à la caisse qui informera à son tour le représentant de la succession.
- En tout temps, le plus proche parent ou l'exécuteur testamentaire peut communiquer avec la caisse ou CUMIS pour connaître l'état de la demande.

Vous avez besoin de renseignements supplémentaires?

- Consultez votre certificat d'assurance qui contient des renseignements sur l'admissibilité, les garanties, les exclusions, les restrictions et la cessation des prestations.
- Vous pouvez obtenir des renseignements sur l'état de votre demande de règlement en téléphonant à notre Centre des règlements entre 8 heures et 20 heures, heure normale de l'Est.
- Votre caisse ou la société émettrice de votre carte de crédit pourra confirmer si l'indemnité a été reçue.

Vos renseignements personnels:

Protéger votre vie privée est important pour nous. La législation en matière de protection de la vie privée exige que nous ne divulguions pas les renseignements concernant une demande de règlement à d'autres personnes que le demandeur ou, dans le cas d'une indemnité de décès, le représentant de la succession. Lorsque vous téléphonez pour obtenir l'état de la demande de règlement, nous vérifions les renseignements clés afin de nous assurer que vous êtes bien le demandeur ou le représentant de la succession. Si l'invalidité était telle que nous devons discuter de votre demande avec une personne autre que vous-même (par exemple, votre conjoint), nous vous demanderions une autorisation écrite avant de le faire. Si nous n'avions pas par écrit votre autorisation de parler avec la personne qui nous téléphone, nous vous demanderions votre consentement verbal. Dans le cas d'une demande d'indemnité de décès, nous confirmerons que nous parlons bien au représentant de la succession.

Formulaires de demande de règlement disponibles en ligne:

Quelques formulaires génériques sont disponibles sur notre site Web. Souvenez-vous que :

- Nos formulaires de demande de règlement sont rédigés en fonction du type d'invalidité.
- Nos formulaires de demande de règlement doivent être complétés à la fin de la période d'attente exigée.
- Tous les frais engagés pour remplir les formulaires vous incombent. Veuillez discuter des frais avec votre médecin.

Nous suggérons que vous communiquiez avec nous pour recevoir des consignes avant de remplir un formulaire en ligne.

Pour nous joindre

Envoyer les renseignements concernant votre demande de règlement à:

La Compagnie d'assurance vie CUMIS
À l'attention du Centre des règlements
151 North Service Road
C.P. 5065
Burlington, ON
L7R 1C2

Par courrier électronique: claims.centre@cumis.com

Numéro de téléphone sans frais: 1-800-361-3936

Numéro de télécopieur sans frais (service confidentiel): 1-800-897-7065

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE CUMIS

RELEVÉ DE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Nom de la personne assurée : _____

Nombre de prêts assurés: _____

Nom et succursale de votre caisse: _____

Numéro du ou des certificats: _____

(Votre numéro de certificat, également connu sous le terme numéro d'adhésion, se trouve dans la partie supérieure de votre formulaire d'adhésion.)

Numéro du compte de prêt: _____

Solde du prêt à la date de l'invalidité: _____

Date d'échéance du versement: _____

Si la prime de votre assurance est payée par versements mensuels, nous aurons besoin également des renseignements suivants:

Taux d'intérêt: _____

Montant des versement(s) mensuel(s) en
remboursement du prêt: _____

Date de la dernière avance de fonds: _____

Numéro de la demande de règlement: _____

Nom du vérificateur: _____

La Compagnie d'assurance vie CUMIS
À l'attention du Centre des règlements
151 North Service Road
C.P. 5065
Burlington, ON
L7R 1C2

Par courrier électronique: claims.centre@cumis.com
Numéro de téléphone sans frais: 1-800-361-3936
Numéro de télécopieur sans frais (confidentiel): 1-800-897-7065

CUMIS^{MD}