

Assurance crédit

Formalités d'une demande de règlement



Notre objectif est de vous offrir le meilleur service et toute l'attention nécessaire pendant le processus de règlement. Nous accordons de l'importance à vos besoins et, pour faciliter et personnaliser le processus de règlement, vous pourrez parler directement à l'un de nos représentants.

Il vous suffit de composer notre numéro sans frais (1.800.263.9120) et d'écouter attentivement les options du menu. Avant de communiquer avec nous, prenez le temps de lire les directives importantes ci-après. Les coordonnées pour nous joindre figurent à la fin de ce document. Au cas où vous en auriez besoin, vous trouverez ci-contre un tableau que vous pouvez imprimer pour y inscrire les renseignements pertinents concernant votre demande.

Lors du premier appel, vous parlerez à un représentant du service à la clientèle qui commencera le processus de règlement. Dans les 48 heures qui suivront, vous recevrez l'appel d'un rédacteur sinistres qui recueillera tous les renseignements pertinents. Le rédacteur sinistres vous informera des étapes à suivre et répondra à toutes vos questions.

Renseignements pertinents sur votre demande de règlement

Nom de l'assuré	
Numéro de téléphone	Nombre de prêts assurés
Nom et succursale de l'institution financière	
Numéro de certificat*	Numéro de compte du prêt
Solde du prêt au début de l'invalidité	Date d'échéance du versement

*Votre numéro de certificat, également appelé numéro d'adhésion, se trouve dans la partie supérieure de votre formulaire d'adhésion.

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

Taux d'intérêt	Montant des mensualités du prêt
Date de la dernière avance de fonds	
Numéro de demande	
Rédacteur sinistres	

Demandes de prestations en cas d'invalidité, de perte d'emploi ou de maladie grave

Remarque : Les demandes de prestations en cas d'invalidité, de perte d'emploi ou de maladie grave peuvent nous être communiquées par téléphone.

Renseignements généraux demandés

- > **Renseignements sur l'identité** – nom, date de naissance, adresse postale et numéro de téléphone.
- > **Renseignements sur les prêts** – nombre de prêts assurés, nom de la caisse, numéro de certificat ou d'adhésion, numéro du compte de prêt, date d'échéance du versement.

Renseignements particuliers demandés

Demandes de prestations d'invalidité

- > **Renseignements sur l'emploi** – dernier jour où vous avez été capable de travailler, profession, date d'embauche, nombre d'heures travaillées, description des tâches, nom et adresse de l'employeur, taux de rémunération, statut de travailleur autonome ou saisonnier et, dans ce dernier cas, les mois durant lesquels vous avez travaillé.
- > **Renseignements médicaux** – renseignements concernant votre invalidité, y compris la cause de l'invalidité, la date du début de l'invalidité, les traitements médicaux (incluant la date des traitements ainsi que le nom et l'adresse du ou des médecins traitants), le plan de retour au travail et toute information sur les autres prestations reçues.
- > 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 ainsi que la date de la dernière avance de fonds.

Demande de prestations en cas de perte d'emploi

- > **Renseignements sur la perte d'emploi** – date d'embauche, date de cessation d'emploi, nom de l'employeur, raison de la perte d'emploi et information sur toute indemnité de départ reçue.
- > Copie de votre relevé d'emploi déposé auprès de Ressources humaines et Développement des compétences Canada.
- > Copie de vos relevés de prestations d'assurance emploi

Demande de prestations en cas de maladie grave

Les conditions particulières à cette assurance sont indiquées dans votre certificat d'assurance.

- > **Renseignements sur l'emploi** – dernier jour où vous avez été

capable de travailler, profession, date d'embauche, nombre d'heures travaillées, description des tâches, nom et adresse de l'employeur, taux de rémunération, statut de travailleur autonome ou saisonnier et, dans ce dernier cas, les mois durant lesquels vous avez travaillé.

- > **Renseignements médicaux** – date du diagnostic, traitement médical (incluant la date des traitements ainsi que le nom et l'adresse du ou des médecins traitants).

Qu'arrive-t-il après la présentation d'une demande de prestations en cas d'invalidité, de perte d'emploi ou de maladie grave?

- > Un représentant des règlements vous indiquera si d'autres documents sont requis pour le traitement de votre demande.
- > Les formulaires à remplir porteront le numéro de votre demande et vous seront envoyés par la poste ou par télécopieur. Ils peuvent également être transmis à votre médecin ou à votre employeur.
- > Vous devrez nous retourner une autorisation de communication dûment remplie.
- > Vous êtes tenu de faire les versements exigés par votre caisse ou par la société émettrice de votre carte de crédit jusqu'à ce que votre demande de prestations soit acceptée. Si la demande est acceptée, nous verserons les prestations après le délai de carence (qui s'applique à l'assurance en cas d'invalidité et en cas de perte d'emploi). Nous vous informerons de la durée du délai de carence lorsque vous présenterez votre demande de prestations. Il n'y a pas de délai de carence dans le cas de l'assurance maladies graves.
- > Sur acceptation de votre demande, une lettre vous sera envoyée pour vous indiquer 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 commencer 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 règlement en cas de décès et connaît les renseignements requis pour 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 deux ans suivant la date d'effet de l'assurance ou si le solde à la date du décès est supérieur à 75 000 \$, nous avons besoin, au lieu des

documents ci-dessus, du formulaire Preuve du décès – Déclaration du médecin.

- > Si la demande de règlement est liée à une marge de crédit, nous avons besoin, au lieu des documents ci-dessus, du formulaire Preuve du décès – Déclaration du médecin.

Que se passe-t-il après la présentation d'une demande de règlement en cas de décès?

- > Nous coordonnerons les renseignements nécessaires avec la caisse.
- > Nous aurons besoin de l'autorisation signée du représentant successoral.
- > Une fois la décision prise, une lettre sera envoyée à la caisse, qui informera ensuite le représentant successoral de la décision.
- > Le représentant successoral peut communiquer en tout temps avec la caisse ou avec CUMIS pour connaître le statut de la demande.

Confidentialité

La protection de vos renseignements personnels est importante pour nous. La législation en matière de protection des renseignements personnels nous interdit de communiquer quelque renseignement concernant la demande de prestations à toute autre personne que le demandeur ou, dans le cas d'une demande de règlement en cas de décès, le représentant successoral. Lorsque vous téléphonez pour connaître le statut de votre demande, nous vérifions les renseignements clés afin de nous assurer que vous êtes bien le demandeur ou le représentant successoral. Si l'invalidité est telle que nous devons discuter de votre demande avec quelqu'un d'autre que vous-même (par exemple, votre conjoint), nous vous demanderons une autorisation écrite avant de le faire. Si nous n'avons pas votre autorisation écrite de parler avec la personne qui nous téléphone, nous vous demanderons votre consentement verbal. Dans le cas d'une demande de règlement en cas de décès, nous confirmerons que nous parlons bien au représentant successoral.

Formulaires

Nos formulaires de règlement en cas de décès sont disponibles sur notre site Web (www.cumis.com). Important :

> Tous les frais demandés pour remplir les formulaires sont à votre charge. Veuillez discuter des frais avec votre médecin.

Coordonnées

Envoyez votre formulaire à l'adresse suivante :

La Compagnie d'assurance-vie CUMIS
Centre des règlements
151 North Service Road
P.O. Box 5065
Burlington, ON L7R 1C2

Courriel : claims.centre@cumis.com
Téléphone (sans frais) : 1.800.263.9120
Télécopieur (sans frais et confidentiel) : 1.800.897.7065
www.cumis.com