

FAQ

En novembre 2025, Allianz Suisse a repris le portefeuille suisse d'iptiQ. Jusqu'à cette date, les assurances ménage d'IKEA étaient conclues auprès d'iptiQ, l'ancien partenaire d'assurance d'IKEA. Avec cette nouvelle acquisition, Allianz Suisse devient le partenaire d'assurance d'IKEA sous sa marque ELVIA. L'assurance ménage IKEA sera désormais proposée par ELVIA et les contrats existants seront repris par ELVIA sans changement.

Pourquoi parle-t-on désormais d'ELVIA? J'ai conclu ma police auprès d'iptiQ ou d'IKEA!

ELVIA est une marque de la société d'assurances Allianz, qui a racheté iptiQ.

Qui est mon partenaire d'assurance: iptiQ ou ELVIA?

Si tu as conclu une assurance ménage auprès d'IKEA avant le 1er avril 2026, les documents iptiQ restent valables pour toi. Si tu conclus une nouvelle assurance, ELVIA sera ton partenaire d'assurance.

Dois-je faire quelque chose en tant que client(e) d'iptiQ?

Non, ton contrat existant reste en principe valable sans modification. Fin juin 2026, tu recevras ton accès au portail clients Allianz. Ton contrat sera transféré dans le système d'Allianz et le portail clients iptiQ sera supprimé. Nous t'enverrons des informations détaillées à ce sujet.

Où se trouvent la documentation produit et les CGA de mon assurance ménage iptiQ?

Tu les trouveras sur le portail clients iptiQ, comme auparavant.

Qu'est-ce que l'avantage IKEA Family et sera-t-il maintenu?



Les membres IKEA Family qui détiennent une assurance ménage bénéficient d'un bonus: après une année d'assurance complète sans sinistre, ils ont droit à un bon IKEA de CHF 20.-. Cet avantage est maintenu.

Que se passe-t-il pour mon sinistre? Comment déclarer un sinistre?

Les sinistres et les paiements en cours sont traités normalement. Si tu as une police iptiQ et que tu dois déclarer un nouveau sinistre, tu peux envoyer un e-mail à home@allianzdirect.com ou appeler le +41 43 505 12 08, comme auparavant. Si tu détiens déjà une police ELVIA, tu peux déclarer un sinistre en ligne [ici](#).

Que se passe-t-il si je souhaite résilier ma police iptiQ?

Tu peux envoyer un e-mail à l'adresse habituelle home@iptiq.com. Sur le portail clients iptiQ, tu peux résilier ton assurance à tout moment sous «Polices». La couverture d'assurance sera supprimée à la fin du jour que tu choisiras. Tu obtiendras le remboursement du solde de la prime d'assurance.

À qui m'adresser si j'ai des questions générales?

Si tu détiens une police iptiQ, tu peux envoyer un e-mail à home@allianzdirect.com ou appeler le +41 43 505 12 08, comme auparavant. Si ce n'est pas le cas, contacte-nous via contact@elvia.ch ou au 0800 055 088.