

# GUIDE

## de l'adhérent



**Desjardins**  
Sécurité financière<sup>MD</sup>

L'Assurance marge de crédit est un produit collectif d'assurance crédit.

**Pour les résidents du Québec :**

**Avis émis par l’Autorité des marchés financiers du Québec**

**L’Autorité des marchés financiers ne s’est pas prononcée sur la qualité du produit offert dans le présent guide. L’assureur est seul responsable des divergences entre les libellés du guide et de la police.**



**Desjardins**  
**Sécurité financière<sup>MD</sup>**

200, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2  
1 866 286-7826  
Télécopieur : 418 833-0529  
[www.desjardins.com/  
assurance\\_margecredit](http://www.desjardins.com/assurance_margecredit)

Le présent guide a été rédigé à titre explicatif et ne constitue pas la police d'assurance. Vous pouvez consulter cette police d'assurance à votre institution financière pendant les heures d'ouverture et en prendre copie en payant les frais.

Les documents suivants sont importants, car ils forment votre contrat Assurance marge de crédit :

- la police d'assurance;
- la Demande d'assurance dûment remplie et signée;
- le Rapport d'assurabilité, si requis;
- le présent Guide de l'adhérent\*.

Si vous désirez avoir des **renseignements supplémentaires** sur l'Assurance marge de crédit, n'hésitez pas à communiquer avec le personnel de votre institution financière. Vous pouvez aussi joindre Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie (Desjardins Sécurité financière) aux heures d'ouverture habituelles en composant le :

**1 866 286-7826.**

Pour se conformer à la Loi sur la distribution de produits et services financiers du Québec, l'assureur doit citer la Loi à certains endroits dans le présent guide. Veuillez noter que des règles similaires visent aussi à protéger les consommateurs dans les autres provinces canadiennes. Il n'y a toutefois aucune obligation légale de les citer. Dans le but d'alléger la lecture du guide, ces règles ne sont pas nommées.

---

\* Conformément aux dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le présent document constitue le guide de distribution.

Les mots définis dans le guide sont indiqués en *italique*. Vous trouverez leur définition à la page 20.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>7</b>	
■ Pourquoi avoir un Guide de l'adhérent?	7	
<b>1- DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT</b>	<b>7</b>	
<b>a) Nature de l'assurance</b>	<b>7</b>	<input type="checkbox"/>
<b>b) Résumé des conditions et caractéristiques</b>	<b>8</b>	
■ Qui est admissible à l'assurance?	8	
■ Jusqu'à quel âge peut-on adhérer?	8	
■ Comment peut-on adhérer?	8	
■ Doit-on répondre à des questions relatives à l'état de santé?	8	
■ Confirmation de l'assurance	9	
■ Peut-on maintenir certains droits acquis antérieurement?	9	
■ Quelle est la protection offerte?	10	<input type="checkbox"/>
■ Y a-t-il un maximum d'assurance?	10	
■ Quand débute l'assurance?	10	
■ Qu'est-ce qu'une invalidité totale?	11	
■ Quand les prestations d'invalidité commencent-elles?	11	
■ Quand les prestations d'invalidité prennent-elles fin?	12	
■ Qui est le bénéficiaire de l'assurance?	12	
■ Comment est calculé le coût de mon assurance?	12	<input type="checkbox"/>
■ Qu'arrive-t-il en cas de non-paiement de la prime?	13	
■ Y a-t-il un droit de transformation?	13	
■ Le renouvellement du contrat est-il garanti?	13	
■ Exclusions et restrictions	14	<input type="checkbox"/>
■ Comment peut-on mettre fin à l'assurance?	16	
<b>c) Quand prend fin l'assurance?</b>	<b>16</b>	
<b>2- DEMANDE DE PRESTATIONS</b>	<b>17</b>	
<b>a) Présentation de la demande de prestations</b>	<b>17</b>	<input type="checkbox"/>
<b>b) Réponse de l'assureur</b>	<b>18</b>	<input type="checkbox"/>
<b>c) Appel de la décision de l'assureur et recours</b>	<b>18</b>	<input type="checkbox"/>
<b>3- PRODUITS SIMILAIRES</b>	<b>18</b>	<input type="checkbox"/>

<b>4- ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION</b>	<b>19</b>
a) <b>Autorité des marchés financiers         (pour les résidents du Québec         seulement)</b>	<b>19</b>
b) <b>Commission des services financiers         de l'Ontario (pour les résidents de         l'Ontario seulement)</b>	<b>19</b>
<b>5- AUTRES RENSEIGNEMENTS</b>	<b>20</b>
■ Définitions	20
■ Avis de résolution d'un contrat d'assurance	21
■ Gestion des renseignements personnels	24
■ Votre satisfaction, c'est notre priorité!	25

## INTRODUCTION

### ■ Pourquoi avoir un Guide de l'adhérent?

Le Guide de l'adhérent vous permet d'obtenir à l'intérieur d'un même document l'essentiel de l'information relative à l'Assurance marge de crédit. Présentée de façon claire, simple et structurée, cette information facilitera votre compréhension du produit. Ainsi, vous obtiendrez des réponses à vos questions et vous constaterez comment l'Assurance marge de crédit peut répondre à vos besoins.

Nous vous invitons à prendre connaissance de l'information contenue dans le présent guide.

Entre autres, les **exclusions** et les **restrictions** sont mentionnées aux pages **14** et **15**. Nous attirons particulièrement votre attention sur la **restriction en cas de suicide** et sur la **restriction en cas de maladie ou blessure antérieures**.

Par ailleurs, vous trouverez aux pages **17** et **18** toute la procédure à suivre pour la présentation d'une **demande de prestations** de décès ou d'invalidité.

## 1- DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT

### a) Nature de l'assurance

L'Assurance marge de crédit comporte deux protections :

- **assurance vie** : au décès d'un *adhérent*, cette protection permet le remboursement total ou partiel du solde de la marge de crédit.
- **assurance invalidité** : pendant la période d'invalidité totale d'un *adhérent*, cette protection permet d'acquitter en tout ou en partie les obligations découlant de la marge de crédit.

Voir la section « **Quelle est la protection offerte?** » à la page 10.

## b) Résumé des conditions et caractéristiques

### ■ Qui est admissible à l'assurance?

Dans le cas d'une marge de crédit consentie à une personne physique, vous êtes admissible si vous êtes :

- *emprunteur*,
- *conjoint* de l'*emprunteur*, ou
- *caution* de l'*emprunteur*.

Dans le cas d'une marge de crédit consentie à une *personne morale*, vous êtes admissible à l'assurance si vous êtes :

- membre,
- actionnaire,
- dirigeant,
- propriétaire,
- *conjoint* d'une de ces personnes, ou
- *caution* de la *personne morale*.

### ■ Jusqu'à quel âge peut-on adhérer?

Pour l'**assurance vie**, vous devez être âgé de moins de 70 ans.

Pour l'**assurance invalidité**, vous devez être âgé de moins de 65 ans et avoir adhéré à l'assurance vie.

### ■ Comment peut-on adhérer?

Pour toute nouvelle marge de crédit, l'*emprunteur* doit indiquer sur la Demande d'assurance le nom des personnes qu'il désigne comme *adhérents* à l'assurance. Il doit également y indiquer le montant d'assurance désiré en vertu de chacune des protections pour lesquelles il consent à payer des primes.

### ■ Doit-on répondre à des questions relatives à l'état de santé?

Toute personne inscrite à l'assurance doit répondre aux questions d'assurabilité prévues à la Demande d'assurance. Ces réponses permettront d'établir si un Rapport d'assurabilité doit être rempli.

Si aucun Rapport d'assurabilité n'est requis, vous êtes assuré dès que vous signez la Demande d'assurance. (Voir la section « **Quand débute l'assurance?** » à la page 10.)

Si un Rapport d'assurabilité est requis, il est important de le remplir, de le retourner à l'institution financière dans les 14 jours suivants et de vous assurer de son suivi.

Lorsqu'un Rapport d'assurabilité est requis, vous êtes assuré en cas d'*accident* seulement. Cette protection est valide jusqu'à ce que l'assureur accepte ou refuse votre demande et cela, pendant une période maximale de 2 mois. (Voir la section « **Quand débute l'assurance?** » à la page 10.)

## ■ Confirmation de l'assurance

Si vous n'avez pas eu à remplir de Rapport d'assurabilité, la Demande d'assurance signée constitue votre confirmation d'assurance.

Si vous avez eu à remplir un Rapport d'assurabilité, l'assureur vous enverra une lettre confirmant votre acceptation ou votre refus à l'assurance. L'assureur émet cette lettre dans les 30 jours suivant la réception de la Demande d'assurance, du Rapport d'assurabilité et de tous les documents pertinents à l'étude de votre demande.

## ■ Peut-on maintenir certains droits acquis antérieurement?

Si vous demandez à l'assureur d'augmenter votre somme assurée et que celui-ci refuse, l'assurance qu'il vous a accordée par le passé pour votre marge de crédit est maintenue.

De plus, vos protections sont maintenues même à la suite de l'annulation de la marge de crédit contractée à l'origine auprès de l'institution financière.

## ■ Quelle est la protection offerte?

### Assurance vie

Desjardins Sécurité financière paiera la somme assurée indiquée à votre Demande d'assurance.

### Assurance invalidité

Desjardins Sécurité financière paiera le montant mensuel indiqué à votre Demande d'assurance et remboursera les primes d'assurance vie et d'assurance invalidité versées pour l'*adhérent* invalide.

## ■ Y a-t-il un maximum d'assurance?

Le maximum d'**assurance vie** est de 10 000 000 \$ par *adhérent*. Cependant, si la cause du décès est un suicide, veuillez vous reporter à la section « **Exclusions et restrictions** » à la page 14.

Le maximum d'**assurance invalidité** est de 7 500 \$ par mois par *adhérent*.

Ces maximums s'appliquent en considérant l'ensemble des prestations payables en vertu de tous les contrats Assurance marge de crédit et Assurance prêt émis par l'assureur, que ces contrats soient détenus par une ou plusieurs institutions financières.

## ■ Quand débute l'assurance?

Votre assurance débute à la dernière des dates suivantes :

- la date de signature de la Demande d'assurance;
- la date à laquelle les fonds de la marge de crédit sont accessibles.

Si les fonds de la marge de crédit ne sont pas accessibles dans les 6 mois de la signature de la Demande, vous devez remplir une nouvelle Demande d'assurance et, s'il y a lieu, un nouveau Rapport d'assurabilité.

## ■ Qu'est-ce qu'une invalidité totale?

La définition d'invalidité totale varie selon le nombre d'heures de travail effectuées au cours de chacune des 4 semaines précédant le début de l'invalidité totale :

- Si vous avez effectué au moins 20 heures de travail rémunéré :
  - il s'agit d'un état d'incapacité qui résulte d'une maladie ou d'un *accident* et qui exige des soins médicaux continus;
  - cet état doit vous empêcher complètement d'accomplir toutes et chacune des tâches habituelles de votre fonction principale;
  - s'il persiste plus de 12 mois, cet état doit alors vous empêcher complètement de vous livrer à tout travail rémunérateur.
- Si vous n'avez pas effectué au moins 20 heures de travail rémunéré :
  - il s'agit d'un état d'incapacité qui résulte d'une maladie ou d'un *accident* et qui exige des soins médicaux continus;
  - cet état d'incapacité doit vous empêcher d'exercer chacune des activités normales d'une personne du même âge.

La maladie ou les blessures résultant d'un *accident* ainsi que votre état de santé doivent être constatés par un médecin.

## ■ Quand les prestations d'invalidité commencent-elles?

Si votre invalidité totale survient après le début de l'assurance, les prestations sont payables :

- dès la 31<sup>e</sup> journée, si votre invalidité est le résultat immédiat d'un *accident* ou nécessite une hospitalisation d'au moins 72 heures consécutives, ou

- rétroactivement à la 31<sup>e</sup> journée, pour toute autre invalidité totale qui persiste pendant une période continue d'au moins 90 jours.

## ■ **Quand les prestations d'invalidité prennent-elles fin?**

Les prestations cessent à la première des éventualités suivantes :

- lorsque votre état ne correspond plus à la définition d'invalidité totale;
- lorsque vous occupez un travail rémunérateur;
- lorsque vous suivez une formation;
- lorsque vous retournez aux études;
- lorsque 60 versements mensuels ont été effectués à l'égard de l'*adhérent* pour une même période d'invalidité totale.

## ■ **Qui est le bénéficiaire de l'assurance?**

L'*emprunteur* est automatiquement considéré bénéficiaire de toutes les prestations payables en vertu du contrat Assurance marge de crédit détenu par l'institution financière.

Le paiement de la prestation est effectué à l'institution financière qui doit d'abord l'appliquer à la *dette nette* de l'*emprunteur*. Tout excédent est versé au compte d'épargne avec opérations de l'*emprunteur*.

## ■ **Comment est calculé le coût de mon assurance?**

La prime est prélevée automatiquement de votre compte d'épargne avec opérations au début de chaque mois d'assurance.

Elle est calculée en fonction de la somme assurée et des taux de prime applicables selon l'âge alors atteint par chaque *adhérent*.

La première prime est exigible le jour où l'assurance débute. Les primes suivantes sont par la suite exigibles à la même date de chaque mois.

Prenez note que les deux premières primes seront perçues le premier jour du second mois d'assurance.

### ■ **Qu'arrive-t-il en cas de non-paiement de la prime?**

L'assurance prendra fin 30 jours à compter de la date à laquelle une prime exigible n'est pas payée.

### ■ **Y a-t-il un droit de transformation?**

Un *adhérent* âgé de moins de 65 ans peut obtenir un contrat individuel d'assurance sur sa vie sans preuves d'assurabilité, lorsque son assurance se termine :

- a) parce que l'*emprunteur* cesse d'être membre de l'institution financière (l'*adhérent* doit alors exercer son droit dans les 31 jours qui suivent la fin de son assurance);
- b) parce que le contrat collectif Assurance marge de crédit prend fin et n'est pas remplacé (l'*adhérent* doit cependant avoir été assuré depuis au moins 5 ans pour pouvoir se prévaloir de ce droit).

Le contrat individuel d'assurance qui peut alors être obtenu est sujet à certaines conditions.

### ■ **Le renouvellement du contrat est-il garanti?**

Le renouvellement du contrat n'est pas garanti. Toutefois, si le contrat entre l'institution financière et l'assureur se termine, un droit de transformation est accordé.

### ■ Exclusions et restrictions

#### Les exclusions

Aucune prestation ne vous sera versée si votre invalidité totale survient à la suite :

- de votre fait intentionnel, que vous soyez sain d'esprit ou non;
- d'une guerre, d'une révolution, d'une révolte ou d'une émeute;
- de votre participation à un acte criminel ou à un attentat quelconque;
- de corrections ou de soins esthétiques.

#### Les restrictions

##### Restriction en cas de suicide

Si la cause du décès est un suicide :

- Pour les marges de crédit assurées depuis moins de 6 mois, l'assureur verse le moindre de :
  - la *dette nette*,
  - la somme assurée, ou
  - 75 000 \$ et ce, en vertu de tous les contrats Assurance prêt et Assurance marge de crédit souscrits auprès de l'assureur.
- Pour les marges de crédit assurées depuis 6 mois ou plus, aucune restriction ne s'applique.

**Restriction en cas de maladie ou blessure antérieures**

**Si l'invalidité survient plus de 2 ans après le début de l'assurance :**

*Aucune restriction*

**Si l'invalidité survient à l'intérieur des 2 premières années d'assurance, vous devez vous poser la question suivante :**

**« Avez-vous été traité\* pour la même maladie ou blessure qui cause l'invalidité totale, au cours des 6 mois qui ont précédé le début de l'assurance? »**

- Si la réponse est non :

*Aucune restriction*

- Si la réponse est oui, vous devez vous poser cette deuxième question :

**« Avez-vous connu une période continue de 6 mois sans traitement\* se terminant après le début de l'assurance? »**

- Si la réponse est oui :

*Aucune restriction*

- Si la réponse est non :

*Prestation non payable*

**\* Vous êtes considéré avoir été traité pour une maladie ou une blessure lorsque, pour cette maladie, pour les symptômes associés à cette maladie, ou pour les blessures résultant d'un *accident* :**

- vous avez consulté ou reçu des traitements d'un médecin ou autre professionnel de la santé faisant partie d'une corporation professionnelle,
- vous avez subi des examens,
- vous avez fait usage de médicaments, ou
- vous avez été hospitalisé.

## ■ Comment peut-on mettre fin à l'assurance?

Vous pouvez annuler votre assurance sans pénalité dans les 30 jours suivant sa signature. Pour ce faire, vous devez transmettre un avis par courrier recommandé à l'assureur, à l'adresse indiquée à l'intérieur de la page couverture de ce guide. Vous pouvez utiliser l'Avis de résolution d'un contrat d'assurance prévu à cet effet à la page 22 de ce guide.

Vous pouvez aussi mettre fin à votre assurance en tout autre temps. Pour ce faire, vous devez aviser par écrit Desjardins Sécurité financière. Vous devez communiquer avec le secteur de l'administration des contrats de l'Assurance marge de crédit, en mentionnant vos coordonnées ainsi que votre numéro d'attestation d'assurance. Vous trouverez l'adresse de Desjardins Sécurité financière à la page 2 de ce guide. Vous pouvez aussi mettre fin à votre assurance en vous présentant à votre institution financière et en remplissant une nouvelle Demande d'assurance.

### c) Quand prend fin l'assurance?

L'assurance d'un *adhérent* se termine à la première des éventualités suivantes :

- le dernier jour du mois d'assurance au cours duquel vous avez atteint :
  - 70 ans à l'**assurance vie** ou
  - 65 ans à l'**assurance invalidité**;
- la date d'envoi par l'assureur d'un avis écrit informant l'institution financière que les preuves d'assurabilité qu'il a soumises sont insatisfaisantes (si l'assurance dure depuis 2 mois et que l'assureur n'a pas encore accepté ou refusé les preuves d'assurabilité soumises, l'assurance prend alors fin d'office);

- le dernier jour du mois d'assurance au cours duquel l'*emprunteur* :
  - demande par écrit de mettre fin à l'assurance pour cet *adhérent*,
  - retire son autorisation de prélever les primes de son compte d'épargne avec opérations, ou
  - cesse d'être membre de l'institution financière;
- 30 jours après la date à laquelle une prime exigible n'est pas payée;
- le dernier jour du mois d'assurance au cours duquel un avis écrit mettant fin au contrat ou à la protection a été émis.

## **2-DEMANDE DE PRESTATIONS**

### **a) Présentation de la demande de prestations**

Toute demande de prestations doit être effectuée à votre institution financière. La demande sera ensuite transmise à Desjardins Sécurité financière accompagnée des documents pertinents à son étude. Ces documents sont :

- la demande de prestations,
- le certificat de décès (s'il y a lieu),
- la déclaration du médecin,
- la déclaration de l'employeur et
- la déclaration de l'institution financière.

Vous devez fournir tous les documents exigés par l'assureur, et ce, même s'ils ne sont pas indiqués sur la demande de prestations.

L'assureur se réserve le droit de vous faire examiner par un médecin de son choix lorsque vous lui présentez une demande de prestations.

La demande doit être transmise par écrit aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire.

Dans un cas d'invalidité, cela doit être fait à l'intérieur d'une période de **1 an** à partir du début de l'invalidité totale. Au-delà de cette période de 1 an, l'assureur ne considère que la dernière année précédant la date de réception de la demande.

Par exemple, vous expédiez une demande de prestations à l'assureur 18 mois après le début de l'invalidité totale. L'assureur ne versera les prestations que pour les 12 mois précédant la réception de la demande.

## **b) Réponse de l'assureur**

Lorsque l'assureur accepte la demande, la prestation est versée dans les 30 jours de la réception des pièces justificatives requises pour le paiement.

## **c) Appel de la décision de l'assureur et recours**

Il peut arriver que l'assureur n'accueille pas favorablement votre demande. Si vous croyez que des informations additionnelles peuvent être ajoutées au dossier, vous pouvez lui demander une seconde analyse.

Prenez note que la Loi prévoit un délai maximal de 3 ans (délai de prescription) pour contester une décision de l'assureur au Québec et que ce délai est de 2 ans en Ontario.

Pour connaître vos droits, vous pouvez aussi consulter l'organisme de réglementation de votre province ou votre conseiller juridique.

## **3- PRODUITS SIMILAIRES**

D'autres produits d'assurance semblables sont disponibles sur le marché.

Toutefois, en adhérant à l'Assurance marge de crédit, vous faites affaire avec Desjardins Sécurité financière. C'est l'assureur de personnes le plus important au Québec pour ce qui est de la part de marché détenue et du nombre de personnes assurées.

## 4- ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

Pour obtenir des renseignements concernant le produit d'assurance décrit dans ce guide, communiquez d'abord avec l'assureur au numéro apparaissant à la page 2 du guide ou avec votre institution financière.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les obligations de l'assureur et du distributeur (votre institution financière) envers vous, vous pouvez communiquer avec l'organisme de réglementation qui voit à l'application des lois sur les assurances de votre province de résidence.

### **a) Autorité des marchés financiers (pour les résidents du Québec seulement)**

Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boul. Laurier, bureau 400  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Téléphone : 418 525-0337 ou 1 877 525-0337  
Télécopieur : 418 525-9512  
Courriel : renseignements-consommateur@  
lautorite.qc.ca  
Internet : www.lautorite.qc.ca

### **b) Commission des services financiers de l'Ontario (pour les résidents de l'Ontario seulement)**

Commission des services financiers  
de l'Ontario  
5160, rue Yonge  
CP 85  
Toronto, Ontario, M2N 6L9  
Téléphone : 416 250-7250 ou 1 800 668-0128  
Télécopieur : 416 590-7070  
Courriel : contactcentre@fsco.gov.on.ca  
Internet : www.fsco.gov.on.ca

## 5- AUTRES RENSEIGNEMENTS

### ■ Définitions

**Accident** : une atteinte corporelle constatée par un médecin et résultant directement, indépendamment de toute maladie ou autre cause, de l'action soudaine et imprévue d'une cause extérieure.

**Adhérent** : toute personne qui adhère à une assurance collective.

**Caution** : la personne physique qui s'est engagée par écrit envers l'institution financière à rembourser la totalité ou une partie de l'obligation de l'*emprunteur* en cas de défaut.

**Conjoint** : le *conjoint* d'une personne physique est celui :

- a) qui est marié ou uni civilement à celle-ci, ou
- b) qui peut prouver qu'ils ont vécu ouvertement ensemble comme *conjoints*
  - i) pendant plus d'une année de façon continue, ou
  - ii) sans aucun délai de cohabitation si un enfant est issu de leur union

et qu'ils ne sont pas séparés depuis plus de 3 mois.

**Dette nette** : le montant de capital versé par l'institution financière, plus les intérêts courus, moins les versements effectués par l'*emprunteur*.

**Emprunteur** : toute personne physique ou morale qui contracte un emprunt à l'institution financière.

**Personne morale** : toute association, corporation, coopérative, compagnie ou société.

## ■ Avis de résolution d'un contrat d'assurance

### **Avis donné par le distributeur**

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

### **La Loi sur la distribution de produits et services financiers vous donne des droits importants.**

- La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance que vous venez de signer à l'occasion d'un autre contrat. **L'assureur vous accorde 30 jours pour le faire sans pénalité.** Pour cela, vous devez donner à votre institution financière un avis par courrier recommandé dans ce délai. Vous pouvez à cet effet utiliser le modèle ci-joint.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.
- Après l'expiration du délai de 30 jours, vous avez la possibilité d'annuler l'assurance en tout temps, et ce, sans pénalité.

Pour plus de renseignements sur la Loi et sur vos droits, vous pouvez communiquer avec l'organisme de réglementation de votre province.

*Note : L'avis ci-dessous peut être utilisé par les assurés de toutes les provinces.*

## **Avis de résolution d'un contrat d'assurance**

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule mon adhésion au contrat Assurance marge de crédit souscrit par mon institution financière auprès de :

Desjardins Sécurité financière  
200, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2

---

(nom du client)

---

(signature du client)

---

(date d'envoi de cet avis)

L'adhésion à l'Assurance marge de crédit que j'annule a été conclue

le : \_\_\_\_\_  
(date de la signature de la Demande d'assurance)

à : \_\_\_\_\_  
(lieu de la signature de la Demande d'assurance)

---

Nom de l'institution financière

---

Numéro d'identification de l'institution financière

---

Folio du client

---

Numéro de la  
marge de crédit

Cet avis doit être transmis à l'assureur.

## Extrait de la Loi sur la distribution de produits et services financiers

**439.** Un distributeur ne peut assujettir la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance auprès d'un assureur qu'il indique.

Il ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier.

**440.** Un distributeur qui, à l'occasion de la conclusion d'un contrat, amène un client à conclure un contrat d'assurance doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, lui indiquant qu'il peut, dans les 10 jours de la signature de ce contrat d'assurance, le résoudre.

**441.** Un client peut, par avis transmis par courrier recommandé ou certifié, résoudre, dans les 10 jours de sa signature, un contrat d'assurance signé à l'occasion de la conclusion d'un autre contrat.

En cas de résolution de ce contrat, le premier contrat conserve tous ses effets.

**442.** Un contrat ne peut contenir de dispositions en permettant la modification dans l'éventualité où un client résoudrait ou résilierait un contrat d'assurance conclu à la même occasion.

Toutefois, un tel contrat peut prévoir que le client perd pour le reste du terme les conditions plus favorables qui lui sont consenties du fait de la conclusion de plus d'un contrat si le client résout ou résilie avant terme le contrat d'assurance.

**443.** Un distributeur offrant un financement pour l'achat d'un bien ou d'un service et qui exige que le débiteur souscrive une assurance pour garantir le remboursement du prêt doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, l'informant qu'il a la faculté de prendre l'assurance auprès de

l'assureur et du représentant de son choix pourvu que l'assurance souscrite soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables. Il ne peut assujettir la conclusion d'un contrat de crédit à un contrat d'assurance avec un assureur qu'il indique.

Un contrat de crédit ne peut stipuler qu'il est conclu sous la condition que le contrat d'assurance pris auprès d'un tel assureur demeure en vigueur jusqu'à l'échéance du terme ni que la fin d'une telle assurance fait encourir au débiteur la déchéance du terme ou la réduction des droits.

Un débiteur n'encourt pas la déchéance de ses droits en vertu du contrat de crédit lorsqu'il résout ou résilie ce contrat d'assurance ou met fin à son adhésion pourvu qu'il ait alors souscrit une assurance auprès d'un autre assureur qui soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables.

## ■ **Gestion des renseignements personnels**

Desjardins Sécurité financière traite de façon confidentielle les renseignements personnels qu'elle possède sur vous. Desjardins Sécurité financière conserve ces renseignements dans un dossier afin de vous faire bénéficier des différents services financiers (assurances, rentes, crédit, etc.) qu'elle offre. Ces renseignements ne sont consultés que par les employés de Desjardins Sécurité financière qui en ont besoin pour leur travail.

Vous avez le droit de consulter votre dossier. Vous pouvez aussi y faire corriger des renseignements si vous démontrez qu'ils sont inexacts, incomplets, ambigus ou non nécessaires. Vous devez alors envoyer une demande écrite à l'adresse suivante :

Responsable de la protection des  
renseignements personnels  
Desjardins Sécurité financière  
200, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2

Desjardins Sécurité financière peut utiliser la liste de ses clients pour les informer de ses promotions ou leur offrir un nouveau produit. Desjardins Sécurité financière peut aussi donner cette liste à une autre entité du Mouvement Desjardins pour qu'elle s'en serve aux mêmes fins. Si vous ne voulez pas recevoir de telles offres, vous avez le droit de faire rayer votre nom de cette liste. Vous devez alors envoyer une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels chez Desjardins Sécurité financière.

## ■ **Votre satisfaction, c'est notre priorité!**

En tant qu'entreprise prévenante et digne de confiance, Desjardins Sécurité financière souhaite offrir à chacun de ses clients des produits et services qui sont à la hauteur de ses attentes. Cependant, si vous êtes insatisfait du service que vous avez reçu ou de l'un de nos produits, faites-le-nous savoir. Pour ce faire, nous vous invitons à suivre les étapes décrites ci-dessous.

### **1. Communiquez avec la personne ou l'établissement auprès duquel vous vous êtes procuré ce produit.**

Pour obtenir le numéro de téléphone, consultez la documentation qui vous a été remise lors de votre souscription. Demandez des explications. Vous obtiendrez une réponse satisfaisante dans la majorité des cas.

### **2. Communiquez avec notre service à la clientèle.**

Si les explications que vous avez obtenues à l'étape précédente ne vous satisfont pas entièrement, communiquez avec le personnel du Centre de service à la clientèle au 1 866 838-7584. Notre personnel connaît bien nos produits et sera sûrement en mesure de vous aider.

### **3. Écrivez à notre Officier du règlement des différends.**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez reçue de notre Centre de service à la clientèle, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Officier du règlement des différends de Desjardins Sécurité financière. Le rôle de ce dernier consiste à évaluer le bien-fondé des décisions et des pratiques de notre entreprise, lorsqu'un de ses clients estime qu'il n'a pas obtenu le service auquel il avait droit.

Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

#### **Officier du règlement des différends**

Desjardins Sécurité financière  
200, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2

Ou encore, par courriel à : [officierplaintes@dsf.ca](mailto:officierplaintes@dsf.ca)

Vous pouvez aussi joindre l'Officier par téléphone au 1 877 938-8184.

Nous vous invitons à visiter notre site Internet, à l'adresse [www.dsf.ca/plainte](http://www.dsf.ca/plainte), pour obtenir plus de renseignements sur la procédure à suivre en cas d'insatisfaction ou de plainte ou pour obtenir notre formulaire de plainte.

#### **Votre satisfaction, c'est notre priorité!**

#### **Quelques conseils pour faciliter vos démarches**

- Ayez sous la main les documents et les données nécessaires pour expliquer en détail la cause de votre insatisfaction : relevés, noms des employés concernés, date à laquelle vous avez éprouvé un problème, etc.
- Notez les noms des personnes à qui vous parlez, ainsi que les dates auxquelles vous communiquez avec elles.
- Inscrivez vos nom, adresse et numéro de téléphone dans chacune de vos communications écrites, s'il y a lieu.

## **NOTES PERSONNELLES**

Nom de l'institution financière :

---

Folio :

---

Montant de la marge de crédit :

---

Montant d'assurance :

---

Autre :

---

---



[www.desjardinssecuritefinanciere.com](http://www.desjardinssecuritefinanciere.com)

<sup>MD</sup> Marque de commerce propriété de Desjardins Sécurité financière

99278F01 (10-09)