



Brochure de l'Assurance prêt – marge Atout



Document important
à conserver

Cette assurance collective fournit une aide financière pour le remboursement de votre marge Atout et de vos prêts liés en cas de décès ou d'invalidité.

À quoi sert cette brochure?

Cette brochure sert à vous fournir l'essentiel de l'information sur l'Assurance prêt – marge Atout et fait partie de votre contrat d'assurance. Elle a été conçue pour faciliter votre compréhension et traite des sujets suivants :

1. Ce qu'il faut savoir sur l'assurance vie	6	6. Le début de l'assurance	24
2. Ce qu'il faut savoir sur l'assurance invalidité	9	7. Renouvellement, modification et prêts particuliers	26
3. Comment faire une réclamation?	17	8. La fin de l'assurance	27
4. Le coût de l'assurance	19	9. Autres renseignements	30
5. Le choix de l'assurance	22		

Pour réclamer

Composez le



1 877 338-8928

De 8 h à 20 h, du lundi au vendredi
De 8 h 30 à 16 h 30, le samedi

ou



Rendez-vous à
www.reclamation.desjardinsassurancevie.com

Des questions sur l'assurance?

Composez le



1 866 286-7826

De 8 h à 17 h, du lundi au mercredi et le vendredi
De 8 h à 20 h, le jeudi

ou



Appelez votre caisse



Desjardins
Assurances

Vie • Santé • Retraite

Desjardins Assurances désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

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

www.desjardins.com/assurance_pret

Quelques explications...



Les passages présentés sur un fond gris

Les passages qui sont présentés sur un fond gris dans cette brochure et qui sont accompagnés de l'icône ci-dessus indiquent la définition de mots qui ont un sens particulier pour l'Assurance prêt – marge Atout.



Les passages avec des titres en rouge

Les passages qui sont présentés avec des titres en rouge dans cette brochure et qui sont accompagnés de l'icône ci-dessus indiquent les situations dans lesquelles votre couverture d'assurance peut être réduite.

Le mot «caisse» dans cette brochure

Par souci de simplicité, nous utilisons le mot «caisse» pour désigner l'ensemble des succursales de caisses et des représentants qui offrent l'Assurance prêt – marge Atout.

Table des matières

1. Ce qu'il faut savoir sur l'assurance vie	6
Quel est le montant payé par l'assurance?	6
À qui les montants payables sont-ils versés?	6
Y a-t-il des situations qui peuvent réduire ma couverture d'assurance?	7
2. Ce qu'il faut savoir sur l'assurance invalidité	9
Quelles sont les conditions requises pour que je soit considéré comme invalide?	9
Quand les versements d'assurance commencent-ils?	10
Quels sont les montants payés par l'assurance?	11
À qui les versements d'assurance sont-ils payés?	14
À quelle fréquence les versements d'assurance sont-ils payés?	14
Y a-t-il des situations qui peuvent réduire ma couverture d'assurance?	14
Qu'arrive-t-il si plusieurs personnes assurées sont invalides en même temps?	16
Quand les versements d'assurance prennent-ils fin?	16
3. Comment faire une réclamation?	17
Que dois-je faire et quel est le délai à respecter?	17
Comment puis-je obtenir les formulaires nécessaires?	17
Puis-je fournir les documents de façon électronique?	17
Que se passe-t-il lorsque j'ai soumis les documents exigés pour ma réclamation?	17
Si je ne suis pas d'accord avec votre décision, puis-je demander une 2 ^e analyse?	18
Quels sont mes autres recours?	18
Pour en savoir plus sur vos droits	18
4. Le coût de l'assurance	19
Comment le coût de votre assurance est-il calculé?	19
Comment le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance est-il établi?	21
Le taux d'intérêt additionnel pour mon assurance changera-t-il?	22
Le coût de l'assurance est-il garanti?	22
Qu'arrive-t-il si j'augmente le montant des paiements réguliers pour un prêt lié?	22

5. Le choix de l'assurance	22
Qui peut s'assurer?	22
Y a-t-il un âge maximal pour s'assurer?	23
Que dois-je faire pour m'assurer?	23
Puis-je prendre seulement l'assurance vie ou seulement l'assurance invalidité?	23
Quels sont les choix de couverture d'assurance?	23
Y a-t-il des maximums de couverture?	23
Pour quel type de prêt puis-je m'assurer?	24
Dois-je répondre à des questions sur mon état de santé pour m'assurer?	24
Que peut-il arriver si je ne réponds pas correctement à une question pour obtenir l'assurance?	24
6. Le début de l'assurance	24
À quelle date mon assurance débute-t-elle?	24
Quel document confirme que je suis assuré?	25
Quels sont les documents qui forment mon contrat?	25
7. Renouvellement, modification et prêts particuliers	26
Dois-je répondre à des questions de santé lorsque j'obtiens une nouvelle avance ou un nouveau prêt lié ou lorsque je renouvelle un prêt lié?	26
Comment faire pour modifier mon assurance?	26
Si vous me refusez une nouvelle demande d'assurance, qu'arrive-t-il avec l'Assurance prêt – marge Atout que je détenais déjà?	26
Y a-t-il des conditions particulières qui s'appliquent aux prêts hypothécaires à taux variable liés à une marge Atout?	27
Y a-t-il des conditions particulières qui s'appliquent à d'autres types de prêt?	27
8. La fin de l'assurance	27
Puis-je mettre fin à mon assurance?	27
Comment puis-je mettre fin à mon assurance?	27
Quand l'assurance vie prend-elle fin?	28
Quand l'assurance invalidité prend-elle fin?	29
Est-il possible de transformer mon Assurance prêt – marge Atout en une assurance vie individuelle?	29
9. Autres renseignements	30
Gestion de mes renseignements personnels	30
Comment puis-je vous faire part d'une insatisfaction?	30
Services d'accompagnement	32
Formulaire à remplir pour mettre fin à votre assurance	33

1 Ce qu'il faut savoir sur l'assurance vie

Quel est le montant payé par l'assurance?

L'assurance vie couvre le **solde de votre marge Atout et de vos prêts liés** selon le pourcentage d'assurance vie qui s'applique à chacun d'eux.

Advenant votre décès pendant que vous êtes couvert par l'assurance vie, nous versons donc les montants correspondant au résultat du calcul suivant :

Pour votre marge Atout

le solde de la marge à la date du décès	X (multiplié par)	votre pourcentage d'assurance vie
---	----------------------	-----------------------------------

- › Le solde de la marge à la date du décès comprend les intérêts courus jusqu'à cette date.
- › Votre pourcentage d'assurance vie est celui que vous avez choisi dans la plus récente Demande d'assurance, si elle a été acceptée.

Pour chaque prêt lié

le solde du prêt à la date du décès	X (multiplié par)	le pourcentage d'assurance vie applicable à ce prêt
-------------------------------------	----------------------	---

- › Le solde d'un prêt lié à la date du décès correspond au solde de celui-ci à la date du dernier paiement avant le décès plus les intérêts courus depuis ce paiement.
- › Le pourcentage d'assurance vie applicable au prêt est celui que vous avez choisi pour celui-ci dans le formulaire «Choix des pourcentages d'assurance pour un prêt lié», si votre demande d'assurance pour votre marge Atout a été acceptée.

Le montant payé par l'assurance pour une marge Atout ou un prêt lié ne dépassera jamais le solde de ceux-ci à la date du décès, même si plusieurs personnes assurées sont décédées en même temps.

À qui les montants payables sont-ils versés?

Comme l'assurance couvre votre marge Atout et vos prêts liés, nous versons les montants payables directement à **votre caisse** pour qu'elle règle ou réduise leur solde.

Y a-t-il des situations qui peuvent réduire ma couverture d'assurance?

Oui, la restriction et le maximum suivants peuvent réduire votre couverture d'assurance :



1. Restriction en cas de maladie ou blessure antérieures

Cette restriction pourrait s'appliquer en cas de décès survenant au cours des 2 ans qui suivent :

- le versement d'une nouvelle avance sur votre marge Atout ou d'un nouveau prêt lié; ou
- une demande d'augmentation de l'assurance

qui a été fait plus d'un an après la date d'activation de la marge Atout.

Pour savoir si cette restriction s'applique à un décès, répondez aux questions ci-dessous en utilisant les lignes de temps au besoin et en suivant les directives.

Question 1 – Période pendant laquelle le décès est survenu

Le décès est-il survenu au cours des 2 ans suivant :

- le **versement** d'une nouvelle avance sur votre marge Atout ou d'un nouveau prêt lié
- une demande **d'augmentation** :
 - du montant d'un prêt lié; ou
 - du pourcentage d'assurance vie de votre marge Atout ou d'un prêt lié?

Réponse

Non : cette restriction ne s'applique pas.

Vous n'avez pas à répondre aux autres questions.

Oui : cette restriction pourrait vous concerner.

Vous devez répondre à la question 2.



Question 2 – Période pendant laquelle le versement ou la demande d'augmentation a été fait

Est-ce que le versement ou la demande d'augmentation a été fait dans l'année suivant la date d'activation de la marge Atout?

Réponse

Oui : cette restriction ne s'applique pas.

Vous n'avez pas à répondre aux autres questions.

Non : cette restriction pourrait vous concerner.

Vous devez répondre à la question 3.



Question 3 – Consultation ou traitement pour une maladie ou blessure antérieure

La personne décédée a-t-elle consulté ou été traitée dans les 6 mois juste avant le versement ou l'augmentation pour les symptômes, la maladie ou la blessure à l'origine de son décès?

Réponse

Non : cette restriction ne s'applique pas.
Vous n'avez pas à répondre à la question 4.

Oui : cette restriction pourrait s'appliquer.
Vous devez répondre à la question 4.



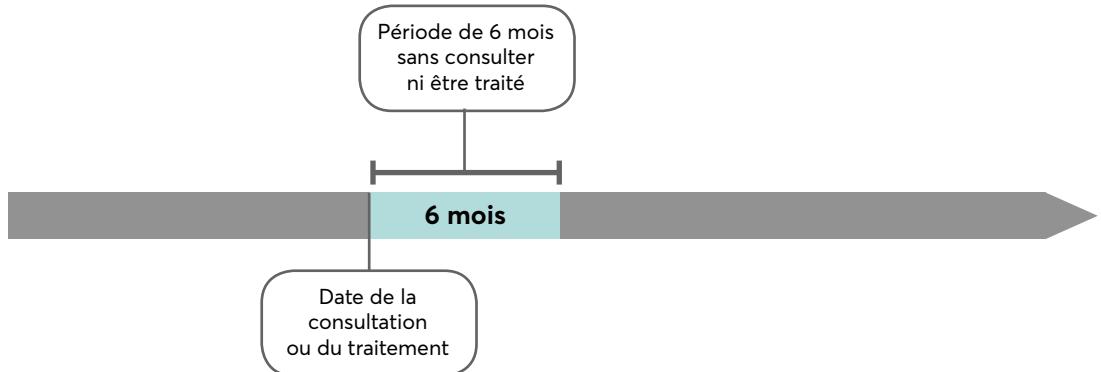
Question 4 – Période continue de 6 mois sans consultation ni traitement

Après cette consultation ou ce traitement, la personne décédée a-t-elle connu une période continue de 6 mois sans consulter ni être traitée pour les symptômes, la maladie ou la blessure à l'origine de son décès?

Réponse

Oui : cette restriction ne s'applique pas.

Non : cette restriction s'applique au décès.
Nous ne versons pas le montant prévu
ou une partie du montant prévu.



Consulter ou être traité

(consultation ou traitement)

Nous considérons que vous avez «consulté» ou avez été «traité» pour une maladie, les symptômes associés à une maladie ou une blessure si :

- vous avez consulté ou reçu des soins d'un médecin ou autre professionnel de la santé faisant partie d'une corporation professionnelle;
- vous avez subi des examens ou des tests;
- vous avez pris des médicaments; ou
- vous avez été hospitalisé.

2. Maximum payable en cas de suicide pour les prêts et marges de crédit assurés depuis moins de 6 mois :

75 000 \$ par personne assurée pour l'ensemble des prêts et marges de crédit assurés avec l'Assurance prêt – marge Atout, l'Assurance prêt et l'Assurance marge de crédit de Desjardins Assurances



Ce qu'il faut savoir sur l'assurance invalidité

Quelles sont les conditions requises pour que je sois considéré comme invalide?

Pour que vous ayez droit aux versements d'assurance, votre invalidité doit être totale, c'est-à-dire que :

- votre invalidité doit résulter d'une maladie ou d'un accident et exiger des soins médicaux continus;
- la maladie ou les blessures dont vous souffrez ou votre état de santé doivent être confirmés par un médecin; et
- votre invalidité doit répondre aux conditions suivantes, selon votre situation :

Si vous avez effectué au moins 20 heures de travail payé par semaine dans les 4 semaines avant de devenir invalide

Votre invalidité doit vous empêcher :

- pendant les 24 premiers mois : d'accomplir chacune des principales tâches de l'emploi habituel que vous occupiez à la date du début de votre invalidité;
- après les 24 premiers mois : d'occuper tout emploi payé.

Si vous n'avez pas effectué au moins 20 heures de travail payé par semaine dans les 4 semaines avant de devenir invalide

Votre invalidité doit vous empêcher d'exercer chacune des activités normales d'une personne du même âge que vous.



Lors d'une réclamation, nous considérons que votre invalidité débute à la date à laquelle elle répond à l'ensemble des critères ci-dessus.



Accident

Événement imprévu et soudain qui :

- provient d'une cause extérieure;
- survient indépendamment de toute maladie ou autre cause; et
- entraîne une blessure corporelle ou un décès.

La blessure ou le décès doivent être constatés par un médecin et doivent résulter directement et seulement de l'accident.

Médecin

Personne, autre que la personne assurée, qui pratique la médecine au Canada et y est autorisée. De plus, le médecin ne doit pas habiter avec la personne assurée.

Soins médicaux continus

La nature des soins que vous devez recevoir. Ces soins doivent :

- être reconnus comme efficaces, appropriés et essentiels pour le diagnostic ou le traitement d'une maladie ou d'une blessure;
- être raisonnables et de pratique courante;
- être donnés ou prescrits par un médecin ou, lorsque Desjardins Assurances l'estime nécessaire, par un professionnel de la santé du domaine approprié;
- ne pas se limiter à des examens ou à des tests;
- être donnés à la fréquence correspondant à celle exigée par la maladie ou la blessure.

Quand les versements d'assurance commencent-ils?

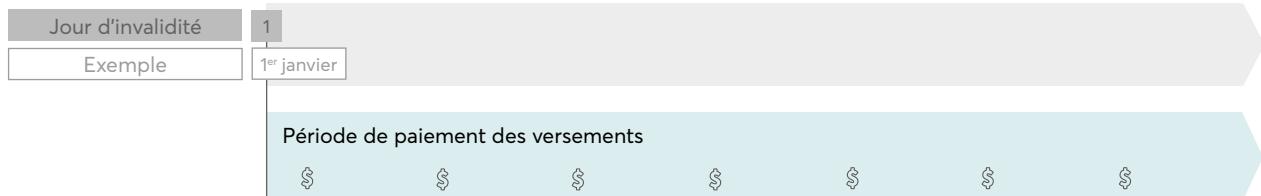
Vous devez être invalide pendant un certain nombre de jours continus avant d'avoir droit aux versements d'assurance. Ce nombre de jours, appelé «**période d'attente**», peut être de 0 jour (donc aucune période d'attente), 30 jours ou 90 jours, selon votre situation.

Lorsque nous avons terminé l'étude de votre réclamation, nous commençons les versements d'assurance en fonction des périodes d'attente ci-dessous.

Aucune période d'attente si votre invalidité est due à un cancer

Les versements d'assurance sont payables à partir de la date à laquelle vous devenez invalide.

Voici une illustration de ces conditions :



⚠️ Conditions requises pour que vous n'ayez aucune période d'attente en cas de cancer

Votre diagnostic de cancer :

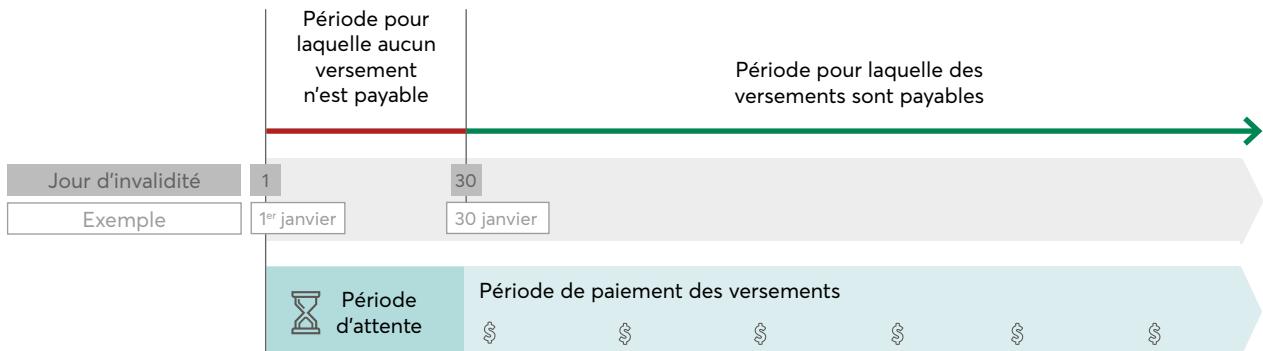
- doit correspondre à la définition suivante : diagnostic définitif d'une tumeur caractérisée par la prolifération anarchique de cellules malignes et l'invasion des tissus;
- doit être posé par un spécialiste (soit un médecin qui détient un permis d'exercice au Canada et une formation médicale spécialisée liée au cancer pour lequel vous présentez une réclamation). Ce spécialiste doit être une autre personne que vous-même et ne doit pas habiter avec vous.
- ne doit pas être l'un de ceux indiqués ci-dessous :
 - a) carcinome *in situ*;
 - b) mélanome malin au stade 1A (mélanome d'une épaisseur inférieure ou égale à 1,0 mm, non ulcétré et sans invasion de niveau de Clark IV ou V);
 - c) tout cancer de la peau, autre qu'un mélanome, en l'absence de métastases; ou
 - d) cancer de la prostate au stade A (T1a ou T1b).

Si vous devenez invalide en raison de l'un de ces cancers, la période d'attente sera de 30 jours ou de 90 jours, selon le cas (voir ci-dessous).

Période d'attente de 30 jours si votre invalidité est le résultat immédiat d'un **accident** ou nécessite une **hospitalisation d'au moins 48 heures continues**

- Vous devez être invalide pendant **plus de 30 jours continus** pour avoir droit aux versements d'assurance.
- Les versements d'assurance sont payables à partir de la 31^e journée d'invalidité.
- Aucun montant n'est payable pour les 30 premiers jours d'invalidité.

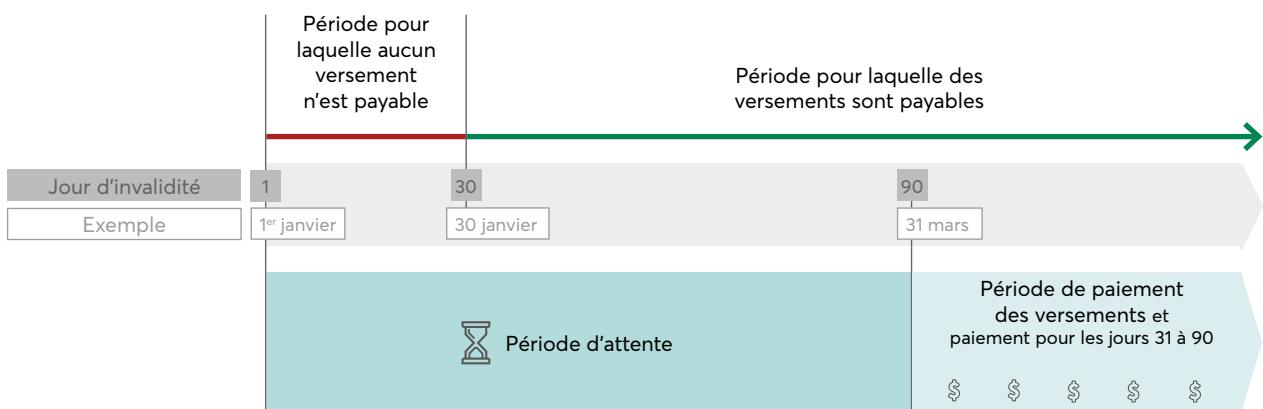
Voici une illustration de ces conditions :



Période d'attente de 90 jours pour toute autre invalidité

- Vous devez être invalide pendant **plus de 90 jours continus** pour avoir droit aux versements d'assurance.
- Les versements d'assurance sont payables à partir de la 91^e journée d'invalidité.
- À ce moment, nous vous remboursions aussi les paiements réguliers que vous avez faits entre la 31^e et la 90^e journée, selon le pourcentage d'assurance invalidité applicable.
- Aucun montant n'est payable pour les 30 premiers jours d'invalidité.

Voici une illustration de ces conditions :



Quels sont les montants payés par l'assurance?

L'assurance invalidité couvre les **paiements requis pour rembourser le solde de votre marge Atout sur 10 ans** et les **paiements réguliers de vos prêts liés** selon vos pourcentages d'assurance invalidité.

Si vous devenez invalide pendant que vous êtes couvert par l'assurance invalidité, nous versons les montants correspondant au résultat des calculs suivants pour chaque jour d'invalidité pour lequel vous y avez droit :

Pour votre marge Atout

le paiement mensuel requis pour rembourser le solde de la marge sur 10 ans	X (multiplié par)	votre pourcentage d'assurance invalidité	X (multiplié par)	12 mois	÷ (divisé par)	365 jours
--	----------------------	--	----------------------	---------	-------------------	-----------

- Le solde de la marge est celui à la date du début de l'invalidité. Nous établissons le paiement mensuel requis pour rembourser ce solde sur 10 ans en fonction du taux d'intérêt applicable à la marge à la date du début de votre invalidité.
- Votre pourcentage d'assurance invalidité est celui que vous avez choisi dans la plus récente Demande d'assurance, si elle a été acceptée.

Pour chaque prêt lié

le paiement régulier du prêt converti en montant mensuel	X (multiplié par)	le pourcentage d'assurance invalidité applicable au prêt	X (multiplié par)	12 mois	÷ (divisé par)	365 jours
--	----------------------	--	----------------------	---------	-------------------	-----------

- Le paiement régulier que nous utilisons pour le calcul est celui indiqué dans le contrat de prêt lié entre la caisse et vous.
- Le pourcentage d'assurance invalidité applicable au prêt est celui que vous avez choisi pour celui-ci dans le formulaire «Choix des pourcentages d'assurance pour un prêt lié», si votre demande d'assurance pour votre marge Atout a été acceptée.

Voici un exemple de la façon dont nous calculons le versement d'assurance payable pour 35 jours d'invalidité :

Exemple

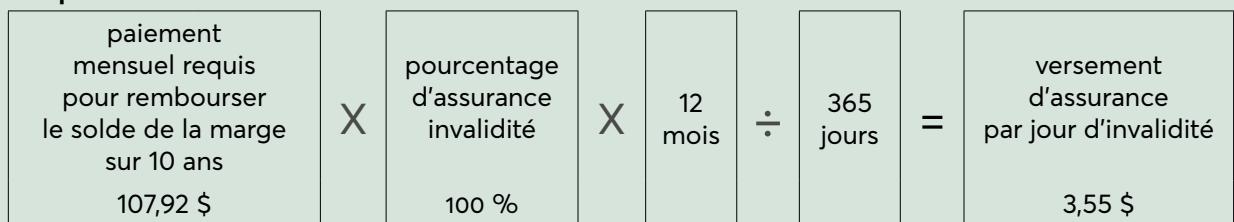
Leslie et Louis-Philippe ont tous deux pris l'assurance invalidité pour leur marge Atout et un prêt lié lors de l'achat de leur maison.

Leslie devient invalide. Voici comment nous calculons les montants payables pour les 35 premiers jours d'invalidité après sa période d'attente de 30 jours.

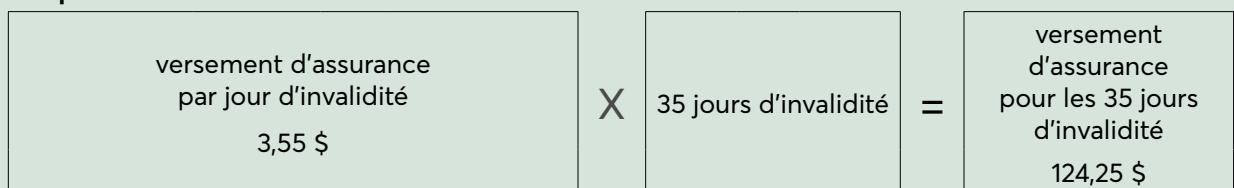
Pour la marge Atout

- Solde au début de l'invalidité : 10 000 \$
- Paiement mensuel requis pour rembourser le solde de la marge sur 10 ans : 107,92 \$
- Pourcentage d'assurance invalidité de Leslie pour la marge Atout : 100 %

Étape 1



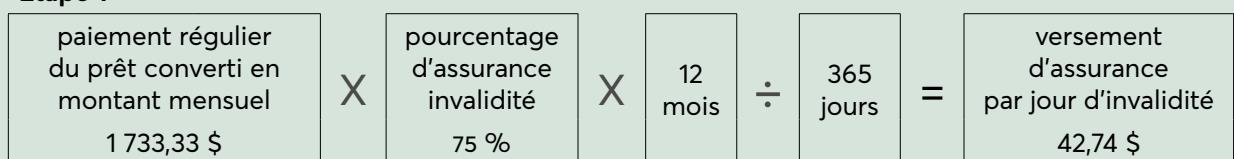
Étape 2



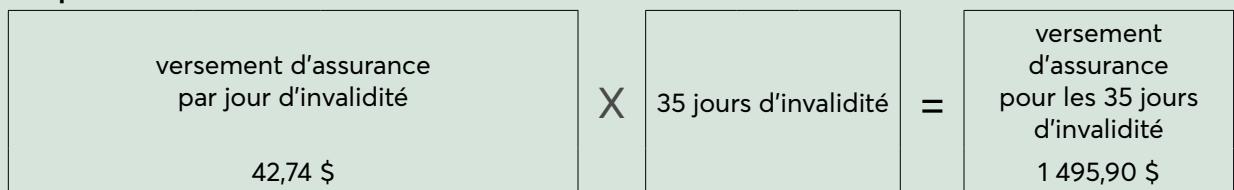
Pour le prêt lié

- Paiement régulier versé à la caisse tous les 7 jours (hebdomadaire) : 400 \$
- Paiement régulier du prêt converti en montant mensuel : 1 733,33 \$
(400 \$ x 52 semaines ÷ 12 mois)
- Pourcentage d'assurance invalidité de Leslie pour le prêt lié : 75 %

Étape 1



Étape 2



Vérifiez aux pages 10 et 11 à quel moment commencent les versements d'assurance selon votre situation.

À qui les versements d'assurance sont-ils payés?

Comme l'assurance couvre votre marge Atout et vos prêts liés, nous payons les versements d'assurance directement à **votre caisse** pour qu'elle réduise le solde de ceux-ci ou vous rembourse les paiements que vous avez faits depuis le début de votre invalidité.

Nous vous recommandons de continuer à faire les paiements requis pendant toute la durée de votre invalidité pour éviter des frais liés à des retards de paiement.

À quelle fréquence les versements d'assurance sont-ils payés?

Il n'y a pas de fréquence fixe. Bien que nous établissons un versement d'assurance par jour d'invalidité, nous ne faisons pas des versements quotidiens à la caisse. De plus, le nombre de jours d'invalidité couverts par chaque versement d'assurance peut varier.

Après le premier versement d'assurance, la fréquence des versements variera selon les renseignements que votre médecin nous aura donnés sur la durée de votre invalidité. Par ailleurs, la fréquence des versements d'assurance et le nombre de jours couverts par ceux-ci peuvent aussi varier lorsque nous vous demandons de démontrer que vous êtes toujours invalide.

Y a-t-il des situations qui peuvent réduire ma couverture d'assurance?

Oui, la restriction et les exclusions suivantes peuvent réduire votre couverture d'assurance.



1. Restriction en cas de maladie ou blessure antérieures

Vous pourriez ne pas avoir droit aux versements d'assurance ou à une partie de ceux-ci si vous devenez invalide au cours des 2 ans qui suivent une nouvelle avance sur votre marge Atout, un nouveau prêt lié ou une augmentation de votre assurance.

Pour savoir si cette restriction vous concerne, répondez aux questions ci-dessous en utilisant les lignes de temps au besoin et en suivant les directives.

Question 1

Votre invalidité a-t-elle débuté dans les 2 ans après :

- le **versement** d'une nouvelle avance sur votre marge Atout ou d'un nouveau prêt lié
 - une **augmentation** :
 - du pourcentage d'assurance invalidité de votre marge Atout ou d'un prêt lié; ou
 - du paiement régulier global* requis pour rembourser le solde de votre marge Atout sur 10 ans et l'ensemble de vos prêts liés?
- * Sauf si l'augmentation est uniquement due à une hausse du taux d'intérêt exigé par votre caisse.

Réponse

Non : cette restriction ne vous concerne pas.

Vous n'avez pas à répondre aux autres questions.

Oui : cette restriction pourrait vous concerner.

Vous devez répondre à la question 2.



Question 2

Avez-vous consulté ou été traité dans les 6 mois juste avant le versement ou l'augmentation pour les symptômes, la maladie ou la blessure à l'origine de votre invalidité?

Réponse

Non : cette restriction ne vous concerne pas.
Vous n'avez pas à répondre à la question 3.

Oui : cette restriction pourrait vous concerner.
Vous devez répondre à la question 3.



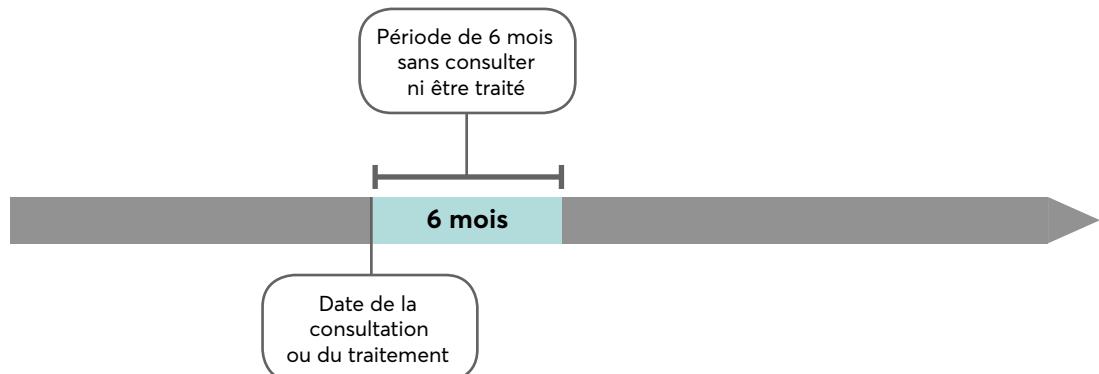
Question 3

Après cette consultation ou ce traitement, avez-vous connu une période continue de 6 mois sans consulter ni être traité pour les symptômes, la maladie ou la blessure à l'origine de votre invalidité?

Réponse

Oui : cette restriction ne vous concerne pas.

Non : cette restriction s'applique à votre situation.
Vous n'avez pas droit aux versements d'assurance ou vos versements d'assurance pourraient être réduits.



Consulter ou être traité

(consultation ou traitement)

Nous considérons que vous avez «consulté» ou avez été «traité» pour une maladie, les symptômes associés à une maladie ou une blessure si :

- vous avez consulté ou reçu des soins d'un médecin ou autre professionnel de la santé faisant partie d'une corporation professionnelle;
- vous avez subi des examens ou des tests;
- vous avez pris des médicaments; ou
- vous avez été hospitalisé.

2. Exclusions liées aux circonstances de l'invalidité

Nous ne versons aucun montant pour les invalidités qui :

- résultent de votre fait intentionnel, que vous soyez sain d'esprit ou non;
- surviennent lors d'une guerre, d'une insurrection ou d'une émeute;
- surviennent lors de votre participation à un acte criminel;
- résultent de soins ou corrections esthétiques.



Qu'arrive-t-il si plusieurs personnes assurées sont invalides en même temps?

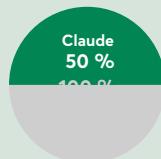
Nous ajustons au besoin les pourcentages d'assurance invalidité utilisés pour calculer les versements d'assurance de façon à ce que le total de ceux-ci ne dépasse pas 100 % pour la marge Atout et 100 % pour chaque prêt lié.

Exemple Claude et Maxime ont tous deux pris l'assurance invalidité pour leur prêt lié lors de l'achat de leur maison. Ils ont les pourcentages d'assurance suivants :

	Pourcentage d'assurance invalidité
Claude	50 %
Maxime	75 %

Claude devient invalide

Nous versons 50 % du paiement régulier pour Claude.



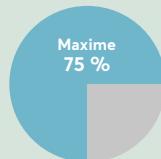
Maxime devient invalide à son tour

Nous ne pouvons verser plus de 100 % du paiement régulier pour Claude et Maxime. Nous continuons donc de verser 50 % du paiement régulier pour Claude et versons 50 % du paiement régulier pour Maxime.



Claude cesse d'être invalide

Nous versons 75 % du paiement régulier pour Maxime.



Quand les versements d'assurance prennent-ils fin?

Nous arrêtons les versements pour une invalidité à la **première** des dates suivantes :

- a) la date à laquelle votre état de santé ne correspond plus aux conditions requises pour être considéré comme étant invalide;
- b) la date à laquelle vous occupez un emploi payé;
- c) la date à laquelle vous suivez une formation;
- d) la date à laquelle vous retournez aux études;
- e) la date à laquelle vous refusez de participer de bonne foi à tout programme de réadaptation que Desjardins Assurances juge approprié;
- f) la date à laquelle vous atteignez 70 ans;
- g) 12 mois après la date à laquelle votre prêt aurait dû être entièrement remboursé selon les modalités de remboursement de celui-ci;
- h) la date à laquelle l'emprunteur demande à la caisse par écrit de mettre fin à votre assurance;
- i) la date à laquelle votre prêt a été entièrement remboursé, même s'il a été remplacé par un autre prêt dans une caisse;
- j) la date de la signature d'un acte de transfert de propriété (aussi appelé «acte d'aliénation») d'un immeuble faisant l'objet d'une garantie hypothécaire;
- k) pour la marge Atout : la date à laquelle vous êtes invalide depuis 10 ans;
- l) pour un prêt lié : la date à laquelle vous êtes invalide depuis 10 ans si votre prêt n'a aucune date d'échéance.

3 Comment faire une réclamation?

Que dois-je faire et quel est le délai à respecter?

Pour un décès

Vous devez fournir les formulaires requis et une preuve de décès.

Ces documents doivent nous être soumis dès qu'il est raisonnablement possible de le faire.

Pour une invalidité

Vous devez fournir les formulaires requis et les preuves que nous vous demanderons.

Nous devons recevoir ces documents **au plus tard un an** après la date du début de votre invalidité.

Dans le cas contraire, nous ne verserons le montant payable que pour la période de 12 mois précédant la date de réception de tous les formulaires et documents exigés pour la réclamation. Par exemple, si nous recevons ces derniers 18 mois après le début de votre invalidité, nous ne ferons aucun paiement pour les 6 premiers mois.

Nous nous réservons le droit de vous faire examiner par un médecin de notre choix lorsque vous réclamez.



Les frais exigés par un médecin pour remplir les formulaires requis sont à votre charge.

Comment puis-je obtenir les formulaires nécessaires?

Vous pouvez obtenir les formulaires et documents nécessaires pour faire votre réclamation ainsi que les directives à suivre de l'une des trois façons suivantes :

- en vous rendant au : www.reclamation.desjardinsassurancevie.com
- en nous téléphonant au 1 877 338-8928
- en rencontrant un conseiller à votre caisse

Puis-je fournir les documents de façon électronique?

Oui, vous pouvez nous envoyer la plupart de vos documents de manière électronique et sécuritaire en vous rendant à l'adresse :

www.desjardinsassurancevie.com/envoi

Vous ne pouvez toutefois pas utiliser cette adresse lorsque nous demandons les documents originaux. Vous devez obligatoirement nous envoyer ces documents par la poste.

Que se passe-t-il lorsque j'ai soumis les documents exigés pour ma réclamation?

Nous étudions votre réclamation une fois que nous avons reçu tous les documents et renseignements exigés.

Dans les 30 jours qui suivent la réception de vos documents, nous vous envoyons une lettre pour vous faire part de notre décision et nous versons le paiement si votre réclamation est acceptée.



En cas de réclamation pour une invalidité, nous vous recommandons de continuer à faire les paiements requis pendant toute la durée de votre invalidité pour éviter des frais liés à des retards de paiement.

Si je ne suis pas d'accord avec votre décision, puis-je demander une 2^e analyse?

Oui, si vous avez des renseignements supplémentaires à nous soumettre, vous pouvez nous demander une 2^e analyse.

Quels sont mes autres recours?

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat de la 2^e analyse, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Officier du règlement des différends de Desjardins Assurances. 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 communiquer avec l'Officier aux coordonnées suivantes :

Officier du règlement des différends

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

Courriel : officierplaintes@dsf.ca

Téléphone : **1 877 938-8184**

Une autre option

Prenez note que si vous voulez contester notre décision devant les tribunaux, vous devez alors le faire dans le délai maximal prévu par la loi. Ce délai maximal est de 3 ans au Québec et de 2 ans en Ontario. Il s'applique à compter de la date du refus.

Pour en savoir plus sur vos droits

Vous pouvez communiquer avec l'organisme de réglementation de votre province de résidence ou votre conseiller juridique.

Les organismes de réglementation du Québec et de l'Ontario sont les suivants :

Pour les résidents du Québec

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boul. Laurier, bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Site Internet : www.lautorite.qc.ca

Téléphone : 418 525-0337 ou 1 877 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512

Pour les résidents de l'Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge
CP 85
Toronto (Ontario) M2N 6L9

Courriel : contactcentre@fsco.gov.on.ca

Site Internet : www.fsco.gov.on.ca

Téléphone : 416 250-7250 ou 1 800 668-0128
Télécopieur : 416 590-7070

Le coût de l'assurance

Comment le coût de votre assurance est-il calculé?

Pour être assuré, vous devez payer un taux d'intérêt additionnel

Le montant à payer pour être couvert par l'Assurance prêt – marge Atout, que l'on appelle la «prime», correspond à un taux d'intérêt additionnel à payer sur le solde des avances sur votre marge Atout et le solde de vos prêts liés. Vous commencez à payer l'assurance seulement lorsque l'avance sur votre marge Atout ou le prêt lié est versé. Prenons l'exemple suivant :

Exemple Annie et Felipe sont tous deux âgés de 42 ans. Ils achètent une maison et obtiennent une marge Atout dont le montant autorisé est de 190 000 \$. Au moment de l'achat de leur maison, ils demandent à leur caisse :

- une avance de 5 000 \$ sur leur marge et
- un prêt lié ayant les caractéristiques suivantes :
 - montant du prêt : 150 000 \$
 - fréquence des paiements réguliers : mensuelle
 - durée du premier terme : 5 ans (ou 60 paiements réguliers)

Annie et Felipe choisissent chacun un pourcentage d'assurance vie de 100 %.

Le terme d'un prêt est la période durant laquelle le contrat de prêt et les modalités de celui-ci demeurent en vigueur. Au Canada, la durée du terme la plus fréquemment choisie pour les prêts hypothécaires est de 5 ans.



Dans le cas d'Annie et de Felipe, les taux d'intérêt à payer sont les suivants :

	Taux d'intérêt de base exigé par la caisse	+	Taux d'intérêt additionnel pour l'assurance
Avance sur la marge Atout	3,5 %	+	0,438 %
Prêt lié	3 %	+	0,438 %

Le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance a certains effets sur vos avances et vos prêts liés

Pour une avance sur votre marge Atout

Chaque fois que le taux d'intérêt de base exigé par la caisse est appliqué au solde de l'avance, le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance (votre «prime») l'est aussi. Ces taux sont appliqués en fonction du nombre de jours compris dans la période de calcul.

Si votre contrat de marge Atout prévoit des remboursements de capital et d'intérêt et que vous faites les paiements réguliers exactement comme prévu dans ce contrat, le solde de votre marge ne diminuera pas de la même façon. En effet, une partie de ces paiements réguliers servira à couvrir le coût de l'assurance et vous rembourserez le capital moins vite au début et plus rapidement vers la fin.

Pour un prêt lié

Vos paiements réguliers sont augmentés pour tenir compte du taux d'intérêt additionnel pour l'assurance

Ainsi, à chacun de vos paiements réguliers vous payez :

- une part de capital (remboursement de votre prêt);
- une part d'intérêt sur votre prêt; et
- une part d'intérêt additionnel pour l'assurance (votre «prime»).

Voici le montant du paiement régulier pour le prêt lié d'Annie et de Felipe sans l'assurance et avec l'assurance :

	Sans assurance	Avec assurance	Différence de paiement avec et sans assurance
Montant du paiement régulier pour le 1 ^{er} terme de 5 ans	831 \$	865 \$	34 \$

La différence de paiement avec et sans assurance ne correspond toutefois pas au coût de l'assurance

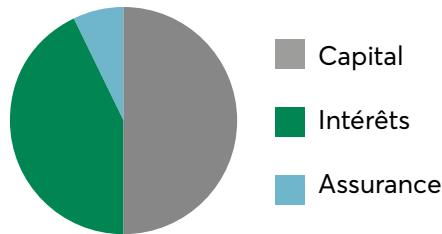
En effet, comme le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance est appliqué au solde d'un prêt lié à chaque paiement régulier, le coût de l'assurance diminue au fur et à mesure que le solde du prêt baisse pendant le terme. Par conséquent, **vous payez en tout temps le juste prix pour votre assurance** en fonction du solde qu'il reste à payer sur votre prêt lié.

Dans notre exemple, Annie et Felipe ont décidé de payer leur prêt lié sur 20 ans. Au début, le coût de leur assurance sera plus élevé que la différence entre leurs paiements réguliers avec et sans assurance. Pour couvrir le montant manquant pour l'assurance, il faudra donc utiliser une partie des paiements réguliers qui aurait autrement servi à rembourser du capital.

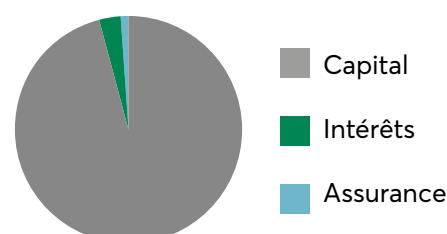
Par la suite, c'est l'inverse qui se produira : le coût de leur assurance sera moins élevé que la différence entre leurs paiements réguliers avec et sans assurance. Cela laissera donc un plus grand montant disponible pour le remboursement du capital.

À titre d'exemple, voici la composition du premier paiement régulier du **premier** terme et du premier paiement régulier du **dernier** terme du prêt lié d'Annie et de Felipe :

Premier paiement du premier terme de 5 ans



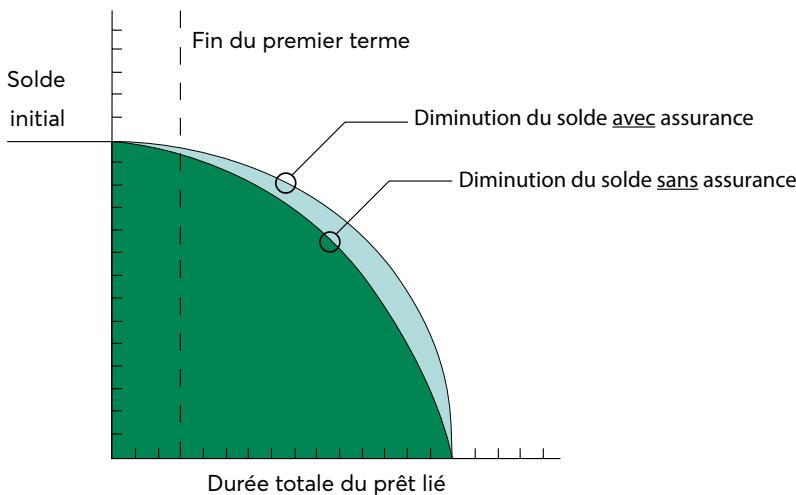
Premier paiement du dernier terme de 5 ans



Le coût de l'assurance peut augmenter à cause d'un changement d'âge au renouvellement d'un prêt lié.

La durée du prêt lié est la même, mais le solde diminue de façon différente

Comme la différence entre les paiements réguliers avec et sans assurance n'est pas suffisante pour couvrir tout le coût de l'assurance au début de la durée totale du prêt lié, le remboursement du capital est décalé dans le temps. Le coût de l'assurance modifie donc la façon dont le solde de votre prêt lié diminue, mais sa durée totale reste la même, comme le montre l'illustration ci-dessous.



Par ailleurs, le fait que le solde d'un prêt lié ne diminue pas de la même façon quand on prend l'assurance crée une part d'intérêt à payer sur la portion du solde en bleu dans l'illustration. Cet intérêt est inclus dans le coût de l'assurance.

Comment le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance est-il établi?

Le taux d'intérêt additionnel est établi à partir de grilles de taux mensuels par 1 000 \$ de solde. Il varie en fonction des éléments suivants, selon le cas :

Pour l'assurance vie

- les taux mensuels par 1 000 \$ d'assurance en vigueur à la date du calcul
- les assurances choisies par chaque personne assurée (assurance vie seulement ou assurance vie et invalidité)
- les pourcentages d'assurance choisis
- l'âge de chacune des personnes assurées
- le sexe et le statut de fumeur ou de non-fumeur de chacune des personnes assurées
- le montant autorisé de votre marge Atout multiplié par votre pourcentage d'assurance

Pour l'assurance invalidité

- les taux mensuels par 1 000 \$ d'assurance en vigueur à la date du calcul
- les pourcentages d'assurance choisis
- l'âge de chacune des personnes assurées
- le nombre d'années sur lequel la marge Atout ou le prêt lié sera remboursé, c'est-à-dire :
 - une période de 10 ans par défaut pour votre marge Atout
 - la durée restante de votre prêt (par exemple : 20 ans) et le montant de vos paiements réguliers pour un prêt lié
- le taux d'intérêt du prêt lié et le fait que la fréquence de capitalisation de l'intérêt soit mensuelle ou semestrielle
- les modalités de remboursement du prêt (par exemple : capital plus intérêt, capital fixe plus intérêt, intérêt seulement) et la fréquence des paiements réguliers

Le taux d'intérêt additionnel pour mon assurance changera-t-il?

Oui, nous révisons ce taux :

- lors de tout renouvellement d'un prêt lié, selon l'âge que vous avez alors atteint, pour l'assurance vie et invalidité, et selon les nouvelles modalités de votre prêt (taux d'intérêt, durée restante, modalités de remboursement, etc.) pour l'assurance invalidité (voir la question précédente);
- lors de la révision annuelle d'un prêt lié «5 dans 1» (nous modifions le taux d'intérêt additionnel si le taux d'intérêt du prêt a changé);
- lors de tout changement aux modalités de votre marge Atout ou d'un prêt lié ou d'une modification de votre assurance. Il peut s'agir, par exemple, de changements au montant des paiements réguliers, à la fréquence des paiements réguliers, à l'échéance du terme du prêt, aux assurances choisies et aux personnes assurées;
- pour votre marge Atout : au moins une fois par période de 5 ans, selon l'âge que vous avez alors atteint;
- pour chaque prêt lié : au moins une fois par période de 10 ans, selon l'âge que vous avez alors atteint.

Le coût de l'assurance est-il garanti?

Non, nous nous réservons le droit de modifier en tout temps le coût de l'assurance.

Dans un tel cas, vous ne commencerez à payer le nouveau coût qu'à partir de la première situation entraînant une révision du taux d'intérêt additionnel pour votre assurance (voir la question précédente).

Qu'arrive-t-il si j'augmente le montant des paiements réguliers pour un prêt lié?

Le fait d'augmenter le montant de vos paiements réguliers pour un prêt lié modifie la durée de ce prêt.

Si vous avez pris l'assurance invalidité, nous devons réviser le taux d'intérêt additionnel pour votre assurance afin de tenir compte de la nouvelle durée restante de votre prêt lié et de vos nouveaux paiements réguliers.

5 Le choix de l'assurance

Qui peut s'assurer?

Vous pouvez vous assurer avec l'Assurance prêt – marge Atout si vous êtes :

- un emprunteur; ou
- la caution d'un emprunteur.

Vous devez aussi être un résident canadien pour pouvoir vous assurer, c'est-à-dire que vous devez être autorisé par la loi à demeurer au Canada et y demeurer pendant au moins 6 mois par année.



Caution

Personne physique qui s'est engagée par écrit envers la caisse à rembourser votre marge ou un prêt lié en tout ou en partie si vous êtes dans l'incapacité de le faire.

Y a-t-il un âge maximal pour s'assurer?

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.

Que dois-je faire pour m'assurer?

Vous devez remplir un formulaire appelé «Demande d'assurance – Assurance prêt – marge Atout» à votre caisse et choisir les couvertures d'assurance et pourcentages d'assurance que vous souhaitez. Pour être valide, la Demande d'assurance doit être signée au Canada.

Puis-je prendre seulement l'assurance vie ou seulement l'assurance invalidité?

Deux choix s'offrent à vous. Vous pouvez :

- prendre seulement l'assurance vie; ou
- prendre l'assurance vie **et** l'assurance invalidité.

Quels sont les choix de couverture d'assurance?

Chaque personne qui accepte de s'assurer choisit ses propres pourcentages d'assurance sur la Demande d'assurance.

Pour l'assurance vie

Vous devez choisir un pourcentage d'assurance vie allant de 10 % à 100 %.

Pour l'assurance invalidité

Vous devez choisir un pourcentage d'assurance invalidité allant de 10 % à 100 %. Ce pourcentage ne peut toutefois pas être plus élevé que votre pourcentage d'assurance vie.

Ces pourcentages s'appliquent automatiquement :

- à toute avance sur votre marge Atout;
- à tout nouveau prêt lié que vous obtenez.

Pour chacun de vos prêts liés, vous devez aussi remplir un formulaire appelé «Choix des pourcentages d'assurance pour un prêt lié». Dans ce formulaire, vous pouvez conserver les pourcentages d'assurance choisis dans la Demande d'assurance ou demander des pourcentages d'assurance moins élevés que ceux choisis dans la Demande d'assurance.

Vous pouvez également modifier en tout temps les pourcentages d'assurance applicables à un prêt lié. Toutefois, ces pourcentages d'assurance ne peuvent être plus élevés que ceux que vous avez choisis dans votre Demande d'assurance.

Y a-t-il des maximums de couverture?

Oui. Ces maximums sont les suivants :

Pour l'assurance vie

Le maximum payable est de **10 000 000 \$** par personne assurée pour l'ensemble des prêts et marges de crédit assurés avec l'Assurance prêt – marge Atout, l'Assurance prêt et l'Assurance marge de crédit de Desjardins Assurances.

Pour l'assurance invalidité

Le maximum payable est de **10 000 \$ par mois** par personne assurée pour l'ensemble des prêts et marges de crédit assurés avec l'Assurance prêt – marge Atout, l'Assurance prêt et l'Assurance marge de crédit de Desjardins Assurances.

Pour quel type de prêt puis-je m'assurer?

Pour l'assurance vie

Vous pouvez prendre l'assurance vie pour votre marge Atout et tous les types de prêt liés à celle-ci.

Pour l'assurance invalidité

Vous pouvez prendre l'assurance invalidité pour votre marge Atout et pour tous les types de prêt liés à celle-ci :

- pour lesquels vous prenez l'assurance vie, **et**
- qui sont **remboursables par des paiements réguliers** (au moins un paiement régulier par année).

Pour pouvoir vous assurer pour un prêt lié, vous devez avoir pris l'assurance sur votre marge Atout.

Dois-je répondre à des questions sur mon état de santé pour m'assurer?

Vous devez répondre aux «questions d'assurabilité» du formulaire Demande d'assurance.

Les réponses à ces questions permettent d'établir :

- si nous acceptons automatiquement de vous assurer; ou
- si vous devez remplir un questionnaire supplémentaire sur votre santé et vos habitudes de vie, appelé «Rapport d'assurabilité». Si c'est le cas, votre caisse vous fournira ce rapport.



Si un Rapport d'assurabilité est requis, il est important de le remplir et de le retourner à votre caisse dans les 14 jours suivant la signature de la Demande d'assurance. Si votre état de santé change avant que vous ayez reçu la décision de Desjardins Assurances, vous devez nous en informer au **1 866 286-7826**.

Que peut-il arriver si je ne réponds pas correctement à une question pour obtenir l'assurance?

Le fait de fournir des renseignements inexacts ou incomplets ou de faire une fausse déclaration pourrait entraîner l'annulation de votre assurance ou le refus d'une réclamation.

6 Le début de l'assurance

À quelle date mon assurance débute-t-elle?

Pour chaque avance sur votre marge Atout et chaque prêt lié, votre assurance débute à la date à laquelle l'avance ou le prêt lié est versé.

Toutefois, si l'avance ou le prêt lié sert à acquérir un immeuble, l'assurance peut débuter à la date à laquelle vous signez votre contrat de crédit garanti par une hypothèque immobilière, même si les fonds de la marge Atout ne sont pas encore disponibles. Vous pouvez consulter la police d'Assurance prêt à votre caisse pour connaître les conditions qui s'appliquent.

Si vous devez soumettre un Rapport d'assurabilité

Dans cette situation, vous êtes couvert seulement pour un décès ou une invalidité qui résulte d'un **accident** jusqu'à ce que nous acceptions ou refusions votre demande d'assurance, et ce, pendant une période maximale de 3 mois.

Au plus tard 30 jours après avoir reçu les formulaires et tous les renseignements nécessaires pour l'étude de votre demande (y compris les renseignements fournis par votre médecin s'il y a lieu), nous vous envoyons une lettre pour vous faire savoir si nous acceptons ou non de vous assurer.



Dans tous les cas, si votre marge Atout n'est pas activée dans les 12 mois qui suivent la date de signature de votre Demande d'assurance, vous devez remplir une nouvelle Demande d'assurance et fournir un Rapport d'assurabilité, si nécessaire.



Accident

Événement imprévu et soudain qui :

- provient d'une cause extérieure;
- survient indépendamment de toute maladie ou autre cause; et
- entraîne une blessure corporelle ou un décès.

La blessure ou le décès doivent être constatés par un médecin et doivent résulter directement et seulement de l'accident.

Quel document confirme que je suis assuré?

Si vous n'avez pas eu à remplir un Rapport d'assurabilité : la Demande d'assurance confirme que vous êtes assuré et constitue votre attestation d'assurance avec la présente Brochure de l'Assurance prêt – marge Atout.

Si vous avez eu à remplir un Rapport d'assurabilité : vous recevrez une lettre de Desjardins Assurances indiquant les couvertures d'assurance accordées. Cette lettre confirme que vous êtes assuré et constitue votre attestation d'assurance avec la présente Brochure de l'Assurance prêt – marge Atout.

Quels sont les documents qui forment mon contrat?

Les documents qui forment votre contrat d'assurance sont :

- le formulaire Demande d'assurance, que vous avez rempli et signé à votre caisse pour votre marge Atout;
- le Rapport d'assurabilité, si vous avez eu à en remplir un;
- toute lettre confirmant les couvertures d'assurance ou les pourcentages d'assurance;
- pour vos prêts liés, le document «Choix des pourcentages d'assurance pour un prêt lié»;
- la présente Brochure de l'Assurance prêt – marge Atout;
- le Sommaire de l'Assurance prêt – marge Atout;
- la police d'Assurance prêt entre Desjardins Assurances et votre caisse et tout avenant modifiant cette police.

Vous pouvez consulter la police d'Assurance prêt à votre caisse pendant les heures d'ouverture.

7 Renouvellement, modification et prêts particuliers

Dois-je répondre à des questions de santé lorsque j'obtiens une nouvelle avance ou un nouveau prêt lié ou lorsque je renouvelle un prêt lié?

Non. Lorsque nous acceptons votre demande d'assurance pour votre marge Atout, vous êtes ensuite assuré pour toutes les avances que vous faites sur votre marge et pour tout nouveau prêt lié pour lequel vous voulez l'assurance.

Votre couverture pour toute nouvelle avance ou tout nouveau prêt lié peut cependant être limitée par les restrictions en cas de maladie ou de blessure antérieures. Pour connaître tous les détails, nous vous recommandons fortement de consulter les pages 7 et 8 pour la restriction applicable à l'assurance vie et les pages 14 et 15 pour celle applicable à l'assurance invalidité.

Par ailleurs, à chaque renouvellement de votre prêt, votre assurance demeure en vigueur et suit l'évolution du prêt. Nous révisons toutefois le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance en fonction de l'âge que vous avez alors atteint (voir la question «[Le taux d'intérêt additionnel pour mon assurance changera-t-il?](#)» à la page 22).

Comment faire pour modifier mon assurance?

Pour modifier votre assurance, vous devez vous adresser à votre caisse. Pour modifier votre assurance sur votre marge Atout, vous devez remplir une nouvelle Demande d'assurance. Pour modifier votre assurance sur un prêt lié, vous devez remplir le document «Choix des pourcentages d'assurance pour un prêt lié».

Vous ne pouvez cependant pas choisir des pourcentages d'assurance sur un prêt lié qui sont plus élevés que ceux que vous avez choisis pour votre marge Atout sur votre Demande d'assurance.

Si vous me refusez une nouvelle demande d'assurance, qu'arrive-t-il avec l'Assurance prêt – marge Atout que je détenais déjà?

Si vous étiez déjà assuré pour une marge Atout et ses prêts liés ou pour un prêt non lié à une marge Atout, que vous avez soumis une nouvelle demande d'assurance (par exemple pour une nouvelle marge Atout en raison d'un déménagement) et que nous l'avons refusée, nous pourrions vous accorder un pourcentage d'assurance vie ou invalidité pour votre nouveau prêt lié.

Nous déterminerons le ou les pourcentages d'assurance que nous vous accorderons sur la base des 2 éléments suivants :

- le solde de la marge Atout ou du prêt pour lequel vous étiez assuré; et
- le ou les pourcentages d'assurance que vous aviez pour cette marge Atout ou ce prêt.

Votre caisse devra alors nous soumettre une demande de «reconnaissance d'assurance antérieure».

Par la suite, nous vous enverrons une lettre confirmant le ou les nouveaux pourcentages d'assurance qui s'appliqueront à votre nouveau prêt lié. En cas de réclamation, ce sont ces pourcentages qui s'appliqueront pour déterminer le montant payable. Le coût de votre assurance sera ajusté en conséquence.

Certaines conditions s'appliquent. Pour en savoir plus, informez-vous auprès de votre caisse.

Y a-t-il des conditions particulières qui s'appliquent aux prêts hypothécaires à taux variable liés à une marge Atout?

Oui. Pour calculer les versements d'assurance auxquels vous avez droit pour ce type de prêt en cas d'invalidité, nous prenons le montant des paiements réguliers indiqué dans votre contrat de prêt. En conséquence, pendant le terme :

- nous ne révisons pas le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance lorsque le taux d'intérêt applicable à votre prêt change sauf si le changement de taux résulte d'un nouveau contrat de prêt avec la caisse;
- si vous augmentez le montant de vos paiements réguliers, vous pourriez ne pas être couvert pour la partie de l'augmentation en raison de la restriction en cas de maladie ou blessure antérieures de l'assurance invalidité;
- vous ne serez pas couvert par l'assurance invalidité pour tout montant forfaitaire que votre caisse exige que vous versiez.

Y a-t-il des conditions particulières qui s'appliquent à d'autres types de prêt?

Oui, des conditions particulières s'appliquent également à d'autres types de prêt et sont décrites dans la police d'Assurance prêt, que vous pouvez consulter à votre caisse.

8 La fin de l'assurance

Puis-je mettre fin à mon assurance?

Oui. Si vous mettez fin à votre assurance **dans les 30 jours** suivant la date à laquelle elle a débuté :

- nous considérons alors que vous n'avez jamais été assuré; et
- nous vous remboursons tout montant que vous avez payé pour l'assurance, à condition que vous n'ayez fait aucune réclamation.

Si vous mettez fin à votre assurance **plus de 30 jours** suivant la date à laquelle elle a débuté, l'assurance prend fin à la date à laquelle vous en faites la demande par écrit. Dans ce cas, nous ne remboursons aucun montant.

Comment puis-je mettre fin à mon assurance?

Vous pouvez procéder de l'une des 3 façons suivantes :

- signer un formulaire à votre caisse;
- remplir le formulaire à la page 33 de cette brochure et le transmettre à votre caisse par courrier recommandé; ou
- remplir l'Avis de résolution d'un contrat d'assurance que vous avez reçu lorsque vous êtes assuré et le transmettre à votre caisse par courrier recommandé.

Vous pouvez aussi mettre fin à votre assurance pour un seul prêt lié et conserver l'assurance sur votre marge Atout et vos autres prêts liés. Veuillez vous adresser à votre caisse pour obtenir le document nécessaire.

Quand l'assurance vie prend-elle fin?

L'assurance vie prend fin à la **première** des dates suivantes :

	Pour votre marge Atout	Pour chacun de vos prêts liés
• le premier jour ouvrable du mois qui suit le mois de votre 70 ^e anniversaire de naissance	✓	
• la date du premier renouvellement de votre prêt à survenir à compter de la date de votre 70 ^e anniversaire de naissance		✓
• la date de votre 80^e anniversaire de naissance		✓
• la date à laquelle votre prêt a été entièrement remboursé, même s'il a été remplacé par un autre prêt dans une caisse		✓
• la date de la fin d'une période de 6 mois consécutifs pendant laquelle moins de 1/12 ^e des paiements réguliers requis pour une année entière a été versé. Nous comptons cette période à partir de la date à laquelle un paiement prévu n'a pas été fait		✓
• la date à laquelle vous cessez d'être emprunteur ou caution	✓	✓
• la date à laquelle nous envoyons à la caisse un avis écrit l'informant que les preuves soumises pour vous assurer sont insatisfaisantes	✓	✓
• la date à laquelle votre assurance est en vigueur depuis 3 mois si nous n'avons alors pas encore accepté ou refusé votre demande d'assurance	✓	✓
• la date à laquelle la limite autorisée initiale de la marge Atout est augmentée	✓	✓
• la date à laquelle votre marge Atout est fermée	✓	✓
• la date de signature d'un acte de transfert de propriété (aussi appelé «acte d'aliénation») de l'immeuble faisant l'objet de la garantie hypothécaire	✓	✓
• la date à laquelle l'emprunteur avise la caisse par écrit de mettre fin à votre assurance	✓	✓
• la date à laquelle prend fin le contrat d'Assurance prêt entre Desjardins Assurances et votre caisse	✓	✓

Quand l'assurance invalidité prend-elle fin?

L'assurance invalidité prend fin à la **première** des dates suivantes :

	Pour votre marge Atout	Pour chacun de vos prêts liés
• le premier jour ouvrable du mois qui suit le mois de votre 65 ^e anniversaire de naissance	✓	
• la date du premier renouvellement de votre prêt à survenir à compter de la date de votre 65 ^e anniversaire de naissance		✓
• la date de votre 70^e anniversaire de naissance		✓
• la date à laquelle votre assurance vie prend fin	✓	✓
• la date à laquelle nous envoyons à la caisse un avis écrit l'informant que les preuves soumises pour vous assurer sont insatisfaisantes	✓	✓
• la date à laquelle votre assurance est en vigueur depuis 3 mois si nous n'avons alors pas encore accepté ou refusé votre demande d'assurance	✓	✓
• la date à partir de laquelle les modalités de remboursement du prêt lié ne comprennent plus de paiements réguliers		✓
• la date à laquelle l'emprunteur avise la caisse par écrit de mettre fin à votre assurance	✓	✓
• la date à laquelle Desjardins Assurances ou votre caisse met fin à l'assurance invalidité offerte dans le contrat d'Assurance prêt entre Desjardins Assurances et votre caisse	✓	✓
• la date à laquelle prend fin le contrat d'Assurance prêt entre Desjardins Assurances et votre caisse	✓	✓

Est-il possible de transformer mon Assurance prêt – marge Atout en une assurance vie individuelle?

Oui, vous pouvez obtenir une assurance vie individuelle sans avoir à répondre à des questions sur votre santé et vos habitudes de vie si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous êtes couvert depuis au moins un an par l'Assurance prêt – marge Atout;
- vous fermez votre marge Atout après avoir remboursé au complet le solde de toute avance sur celle-ci et de tout prêt lié;
- au moment où vous fermez votre marge Atout, le **solde assuré** total de l'ensemble des avances et des prêts liés est d'**au moins 25 000 \$** (le solde assuré de chaque avance ou prêt lié correspond à son solde multiplié par le pourcentage d'assurance vie qui s'y applique);
- la ou les **garanties hypothécaires** rattachées à la marge Atout, s'il en existe encore, ne doivent plus être détenues par une entité du Mouvement Desjardins ou ne doivent pas avoir été remplacées par une ou des nouvelles garanties hypothécaires en faveur d'une entité du Mouvement Desjardins;
- vous êtes âgé de moins de **65 ans** à la date à laquelle vous demandez l'assurance individuelle;
- vous faites votre demande dans les **31 jours** suivant la date à laquelle vous fermez votre marge Atout.

Les caractéristiques de l'assurance individuelle que vous pouvez obtenir sont les suivantes :

- Le contrat que vous pouvez obtenir correspond au type de contrat individuel d'assurance vie alors offert par Desjardins Assurances pour transformer l'Assurance prêt.
- Le montant d'assurance vie individuelle que vous pouvez obtenir correspond au solde assuré total des avances sur votre marge Atout et de vos prêts liés (le solde assuré de chaque avance ou prêt lié correspond à son solde multiplié par le pourcentage d'assurance vie qui s'y applique) à la date à laquelle vous fermez votre marge, mais est limité à 250 000 \$. Ainsi, le montant d'assurance vie individuelle sera d'au moins 25 000 \$ et d'au plus 250 000 \$.

Pour transformer votre Assurance prêt – marge Atout en une assurance individuelle, veuillez nous appeler au **1 866 286-7826**. Un représentant en assurance de personnes communiquera avec vous pour procéder à une analyse de vos besoins d'assurance et donner suite à votre demande.

9

Autres renseignements

Gestion de mes renseignements personnels

La confidentialité des renseignements personnels est importante pour nous. Nous conservons ces renseignements dans un dossier afin de vous faire bénéficier des différents services financiers (assurances, rentes, crédit, etc.) que nous offrons. Seuls nos employés qui ont besoin de ces renseignements pour leur travail peuvent les consulter.

Vous pouvez consulter votre dossier si vous le désirez. 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 notre responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante :

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

Nous pouvons utiliser la liste de nos clients pour les informer de nos promotions ou leur offrir un nouveau produit. Nous pouvons aussi communiquer 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 à notre responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-dessus.

Comment puis-je vous faire part d'une insatisfaction?

Vous avez des préoccupations ou vous êtes insatisfait de votre assurance ou du service que vous avez reçu? Faites-le-nous savoir. Pour ce faire, nous vous invitons à suivre les étapes ci-dessous :

1. Communiquez avec la personne ou la caisse qui vous a offert l'assurance.

Pour obtenir le numéro de téléphone, consultez la documentation qui vous a été remise lorsque vous vous êtes assuré. Demandez des explications. Il est fort probable que vous obtiendrez réponse à vos questions.

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 de notre centre de service à la clientèle au **1 866 838-7584**.

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 Assurances. 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 communiquer avec l'Officier aux coordonnées suivantes :

Officier du règlement des différends
Desjardins Assurances
200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2

Courriel : officierplaintes@dsf.ca

Téléphone : **1 877 938-8184**

Nous vous invitons à visiter notre site Internet, à l'adresse 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.

Quelques conseils pour faciliter vos démarches

- Ayez sous la main les documents et les renseignements nécessaires pour expliquer en détail la cause de votre insatisfaction : relevés, nom des employés concernés, date à laquelle vous avez eu un problème, etc.
- Notez le nom 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.

Services d'accompagnement

Desjardins Assurances vous offre gratuitement des services d'accompagnement pour vous guider, vous protéger et vous soutenir dans votre vie de tous les jours. Vous avez accès à ces services dès que votre marge Atout est activée.

You ne vous sentirez jamais seul!

Nous vous accompagnons et nous vous aidons au moment où vous en avez le plus besoin! Les services d'accompagnement, qui sont offerts dans plusieurs langues par des experts, sont confidentiels, gratuits et accessibles en tout temps.

Des services indispensables!

Que ce soit pour obtenir une aide psychologique ou des soins lors d'une convalescence, ou pour vos questions d'ordre juridique, les services d'accompagnement vous seront d'une grande utilité. Visitez le www.desjardins.com pour en savoir davantage.

You avez besoin d'aide?

Visitez le www.desjardins.com ou composez le **1 877 477-3033**, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Voici une brève description des services d'accompagnement offerts :



Assistance psychologique

Service confidentiel d'écoute active offert par des psychologues et visant à vous aider à traverser les périodes plus difficiles.

Par exemple :

«Ma femme vient d'apprendre qu'elle a une tumeur cancéreuse. J'aimerais avoir quelques trucs pour l'annoncer à mes enfants sans qu'ils aient trop peur.»



Assistance convalescence – coordination

Service téléphonique offert par une équipe santé et de chargés d'assistance en vue de vous aider à trouver les renseignements et les fournisseurs dont vous avez besoin pour vous rétablir d'une maladie, d'un accident ou d'une chirurgie.

Par exemple :

«Je viens d'être opérée et je reviens à la maison. J'aurais besoin d'aide pour l'entretien de ma maison et pour changer mes pansements. Pouvez-vous m'aider à coordonner tout ça?»



Assistance juridique

Service offert par des avocats membres du Barreau pour vous épauler dans la résolution de vos problèmes en vous fournissant des informations juridiques claires relativement à vos droits et recours concernant, entre autres, le droit de la famille, les vices cachés, la consommation et le droit commercial.

Par exemple :

«J'ai été congédié pour des raisons qui me semblent sans fondement. Est-ce que j'ai des recours? Que dois-je faire si je pense avoir été lésé?»

Ces services sont fournis par Assistel.

-  Pour mettre fin à votre assurance, remplissez ce formulaire et remettez-le en personne à votre caisse ou transmettez-lui par courrier recommandé.

Identification

Votre nom	
Votre prénom	
Votre folio	

Information sur l'assurance à laquelle vous désirez mettre fin

Cochez l'option ci-dessous qui s'applique :

Je désire mettre fin à l'assurance pour la marge Atout indiquée ci-dessous et pour tous les prêts qui y sont liés :

Numéro de la marge	
Nom de la caisse	
Transit de la caisse	

Je désire mettre fin à l'assurance uniquement pour le ou les prêts liés suivants :

Numéro de la marge	
Numéro du ou des prêts liés	
Nom de la caisse	
Transit de la caisse	

Information sur la Demande d'assurance

Date à laquelle vous avez signé votre demande d'assurance	
--	--

Votre signature



Votre signature

Date d'envoi de ce formulaire

Desjardins Assurances désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.



