



Document important
à conserver

Brochure de l'Assurance prêt

Cette assurance collective fournit une aide financière pour le remboursement de votre prêt 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 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	21
2. Ce qu'il faut savoir sur l'assurance invalidité	6	7. Renouvellement, modification et prêts particuliers	22
3. Comment faire une réclamation?	14	8. La fin de l'assurance	23
4. Le coût de l'assurance	16	9. Autres renseignements	25
5. Le choix de l'assurance	19		

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
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.



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.

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 le montant payable est-il versé?	6
Y a-t-il des situations qui peuvent réduire ma couverture d'assurance?	6
2. Ce qu'il faut savoir sur l'assurance invalidité	6
Quelles sont les conditions requises pour que je sois considéré comme invalide?	6
Quand les versements d'assurance commencent-ils?	7
Quels sont les montants payés par l'assurance?	9
À qui les versements d'assurance sont-ils payés?	10
À quelle fréquence les versements sont-ils payés?	10
Y a-t-il des situations qui peuvent réduire ma couverture d'assurance?	11
Qu'arrive-t-il si plusieurs personnes assurées sont invalides en même temps?	13
Quand les versements d'assurance prennent-ils fin?	13
3. Comment faire une réclamation?	14
Que dois-je faire et quel est le délai à respecter?	14
Comment puis-je obtenir les formulaires nécessaires?	14
Puis-je fournir les documents de façon électronique?	14
Que se passe-t-il lorsque j'ai soumis les documents exigés pour ma réclamation?	15
Si je ne suis pas d'accord avec votre décision, puis-je demander une 2 ^e analyse?	15
Quels sont mes autres recours?	15
Pour en savoir plus sur vos droits	16
4. Le coût de l'assurance	16
Comment le coût de votre assurance est-il calculé?	16
Comment le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance est-il établi?	18
Le taux d'intérêt additionnel pour mon assurance changera-t-il?	19
Le coût de l'assurance est-il garanti?	19
Qu'arrive-t-il si j'augmente le montant de mes paiements réguliers?	19

5. Le choix de l'assurance	19
Qui peut s'assurer?	19
Y a-t-il un âge maximal pour s'assurer?	20
Que dois-je faire pour m'assurer?	20
Puis-je prendre seulement l'assurance vie ou seulement l'assurance invalidité?	20
Quels sont les choix de couverture d'assurance?	20
Y a-t-il des maximums de couverture?	20
Pour quel type de prêt puis-je m'assurer?	21
Dois-je répondre à des questions sur mon état de santé pour m'assurer?	21
Que peut-il arriver si je ne réponds pas correctement à une question pour obtenir l'assurance?	21
6. Le début de l'assurance	21
À quelle date mon assurance débute-t-elle?	21
Quel document confirme que je suis assuré?	22
Quels sont les documents qui forment mon contrat?	22
7. Renouvellement, modification et prêts particuliers	22
Qu'arrive-t-il avec mon assurance lorsque je renouvelle mon prêt?	22
Dois-je répondre à des questions de santé lorsque je renouvelle mon prêt avec l'assurance?	22
Comment faire pour modifier mon assurance?	23
Si vous me refusez une nouvelle demande d'assurance, qu'arrive-t-il avec l'Assurance prêt que je détenais déjà? ..	23
Y a-t-il des conditions particulières qui s'appliquent aux prêts hypothécaires à taux variable?	23
Y a-t-il des conditions particulières qui s'appliquent à d'autres types de prêt?	23
8. La fin de l'assurance	23
Puis-je mettre fin à mon assurance?	23
Comment puis-je mettre fin à mon assurance?	24
Quand l'assurance prend-elle fin?	24
Est-il possible de transformer mon Assurance prêt en une assurance vie individuelle?	25
9. Autres renseignements	25
Gestion de mes renseignements personnels	25
Comment puis-je vous faire part d'une insatisfaction?	26
Services d'accompagnement	27
Formulaire à remplir pour mettre fin à votre assurance	29

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 prêt** selon votre pourcentage d'assurance vie.

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

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

- Le solde de votre prêt 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.
- Votre pourcentage d'assurance vie est celui que vous avez choisi dans votre Demande d'assurance, si elle a été acceptée.
- Le montant payé par l'assurance pour un prêt ne dépassera jamais le solde de celui-ci à la date du décès, même si plusieurs personnes assurées sont décédées en même temps.

À qui le montant payable est-il versé?

Comme l'assurance couvre votre prêt, nous versons le montant payable directement à **vosre caisse** pour qu'elle règle ou réduise votre solde.



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

Oui, en cas de **suicide**, le montant payable est limité à **75 000 \$** par personne assurée pour l'ensemble des prêts et marges de crédit assurés depuis moins de 6 mois avec l'Assurance prêt, l'Assurance prêt – marge Atout et l'Assurance marge de crédit de Desjardins Assurances.

2 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 : <ul style="list-style-type: none">• 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 : <ul style="list-style-type: none">• 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?

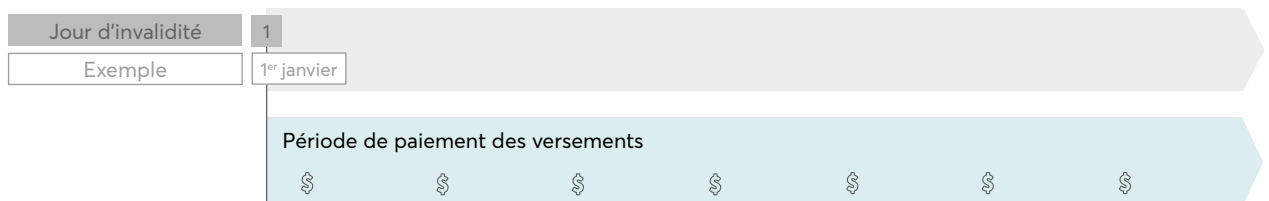
Vous devez être invalide pendant un certain nombre de jours continus avant d'avoir droit aux versements d'assurance. Ce nombre de jours, appelé «**période d'attente**», peut être de 0 jour (donc aucune période d'attente), 30 jours ou 90 jours, selon votre situation.

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 :

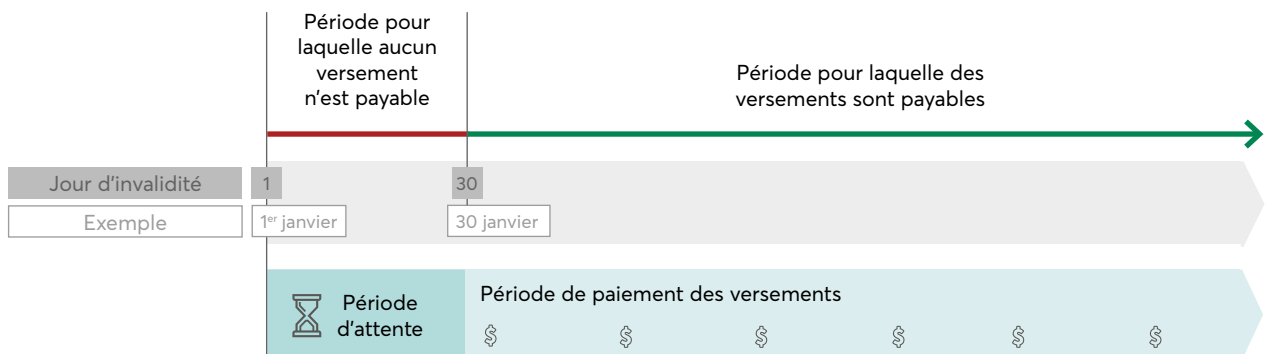
- doit correspondre à la définition suivante : diagnostic définitif d'une tumeur caractérisée par la prolifération anarchique de cellules malignes et l'invasion des tissus;
- doit être posé par un spécialiste (soit un médecin qui détient un permis d'exercice au Canada et une formation médicale spécialisée 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 ulcéré 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.

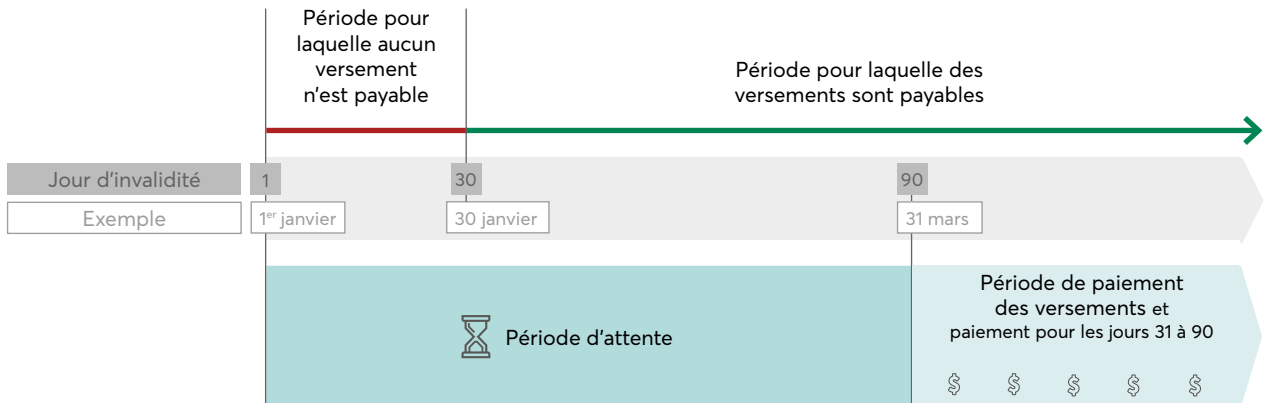
Voici une illustration de ces conditions :



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 remboursons aussi les paiements réguliers que vous avez faits entre la 31^e et la 90^e journée, selon votre pourcentage d'assurance invalidité.
- 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 réguliers** de votre prêt selon votre pourcentage d'assurance invalidité.

Si vous devenez invalide pendant que vous êtes couvert par l'assurance invalidité, nous versons donc le montant correspondant au résultat du calcul suivant pour chaque jour d'invalidité pour lequel vous y avez droit :

$$\begin{array}{ccccccc} \text{le paiement} & & \text{votre} & & \text{12} & & \text{365} \\ \text{régulier de votre} & \times & \text{pourcentage} & \times & \text{mois} & \div & \text{jours} \\ \text{prêt converti en} & \text{(multiplié} & \text{d'assurance} & \text{(multiplié} & & \text{(divisé} & \\ \text{montant mensuel} & \text{par)} & \text{invalidité} & \text{par)} & & \text{par)} & \end{array}$$

- Le paiement régulier que nous utilisons pour le calcul est celui indiqué dans le contrat de prêt entre la caisse et vous.
- Votre pourcentage d'assurance invalidité est celui que vous avez choisi dans votre Demande d'assurance, si elle 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 prêt lors de l'achat de leur maison.

Leslie devient invalide. Voici comment nous calculons le montant payable pour les 35 premiers jours d'invalidité **après sa période d'attente de 30 jours** :

- 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 : 75 %

Étape 1

paiement régulier du prêt converti en montant mensuel 1 733,33 \$	X	pourcentage d'assurance invalidité 75 %	X	12 mois	÷	365 jours	=	versement d'assurance par jour d'invalidité 42,74 \$
--	---	--	---	---------	---	-----------	---	---

Étape 2

versement d'assurance par jour d'invalidité 42,74 \$	X	35 jours d'invalidité	=	versement d'assurance pour les 35 jours d'invalidité 1 495,90 \$
---	---	-----------------------	---	---



Vérifiez aux pages 7 à 9 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 prêt, nous payons les versements d'assurance directement à **votre caisse** pour qu'elle réduise votre solde ou vous rembourse les paiements réguliers que vous avez faits depuis le début de votre invalidité.

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

À quelle fréquence les versements sont-ils payés?

Il n'y a pas de fréquence fixe. Bien que nous établissions 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 :

- le **début de votre assurance**
 - une **augmentation** :
 - du montant de votre prêt;
 - de votre pourcentage d'assurance invalidité; ou
 - de votre paiement régulier*.
- * Sauf si l'augmentation est uniquement due à une hausse du taux d'intérêt exigé par votre caisse.

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.

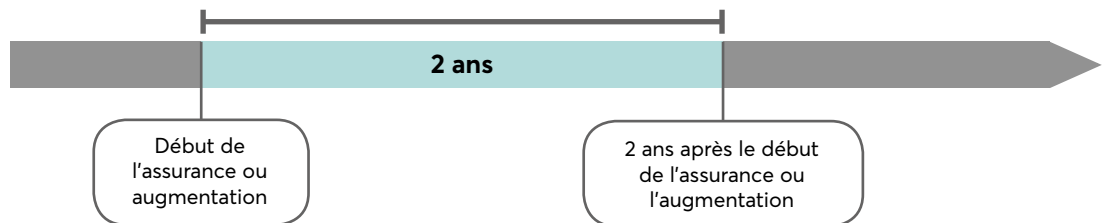
Question 1

Votre invalidité a-t-elle débuté dans les 2 ans après le début de votre assurance ou dans les 2 ans après avoir augmenté le montant de votre prêt, votre pourcentage d'assurance invalidité ou votre paiement régulier?

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 début de l'assurance 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

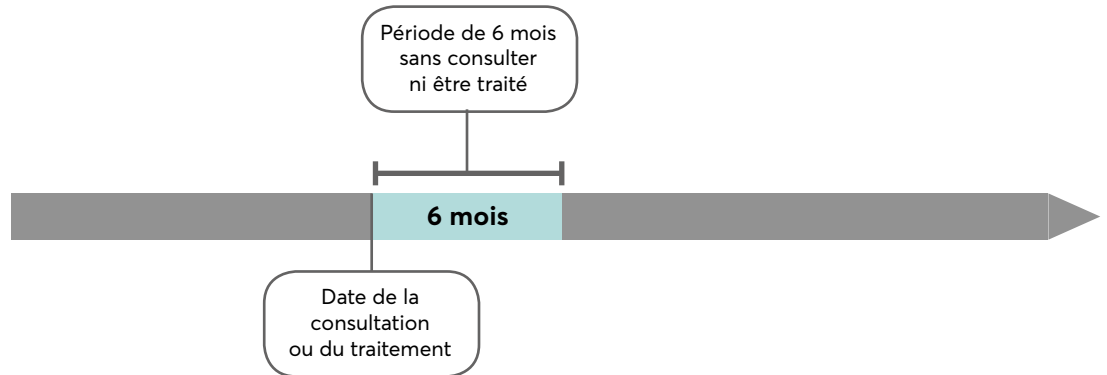
Après cette consultation ou ce traitement, avez-vous connu une période continue de 6 mois sans consulter ni être traité pour les symptômes, la maladie ou la blessure à l'origine de votre invalidité?

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?

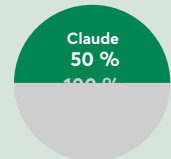
Nous ajustons au besoin les pourcentages d'assurance invalidité utilisés pour calculer les versements d'assurance de façon à ce que le total de ceux-ci ne dépasse pas 100 % du paiement régulier du prêt.

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

	Pourcentage d'assurance invalidité
Claude	50 %
Maxime	75 %

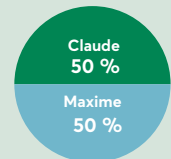
Claude devient invalide

Nous versons 50 % du paiement régulier pour Claude.



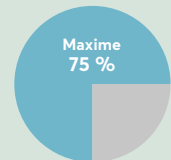
Maxime devient invalide à son tour

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 :

- la date à laquelle votre état de santé ne correspond plus aux conditions requises pour être considéré comme étant invalide;
- la date à laquelle vous occupez un emploi payé;
- la date à laquelle vous suivez une formation;
- la date à laquelle vous retournez aux études;
- la date à laquelle vous refusez de participer de bonne foi à tout programme de réadaptation que Desjardins Assurances juge approprié;
- la date à laquelle vous atteignez 70 ans;
- 12 mois après la date à laquelle votre prêt aurait dû être entièrement remboursé selon les modalités de remboursement de celui-ci;
- la date à laquelle l'emprunteur demande à la caisse par écrit de mettre fin à votre assurance;
- 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 signature d'un acte de transfert de propriété (aussi appelé «acte d'aliénation») d'un immeuble faisant l'objet d'une garantie hypothécaire;
- la date à laquelle vous êtes invalide depuis 5 années, si votre prêt n'a aucune date d'échéance.

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.



Nous vous recommandons de continuer à faire les paiements réguliers pour votre prêt 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@fscs.gov.on.ca

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

Téléphone : 416 250-7250 ou 1 800 668-0128

Télécopieur : 416 590-7070

4 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, que l'on appelle la «**prime**», correspond à un taux d'intérêt additionnel sur votre prêt. Vous commencez à payer l'Assurance prêt seulement lorsque votre prêt est versé. Prenons l'exemple suivant :

Exemple Annie et Felipe sont tous deux âgés de 42 ans. Ils achètent une maison et obtiennent un prêt hypothécaire à leur caisse. Ils paieront ce prêt sur 20 ans, ont choisi un premier terme d'une durée de 5 ans (ou 60 mois) et feront des paiements réguliers mensuels. Enfin, ils demandent chacun un pourcentage d'assurance vie de 100 %.

Caractéristiques du prêt pour le **premier terme de 5 ans** :

- Montant du prêt : 150 000 \$
- Nombre de paiements pendant le terme : 60

Psitt!

Le terme d'un prêt hypothécaire 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 est de 5 ans.

Dans le cas d'Annie et de Felipe, le taux d'intérêt à payer est égal à la somme des taux suivants :

Taux d'intérêt de base exigé par la caisse	+	Taux d'intérêt additionnel pour l'assurance
3 %		0,438 %

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 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

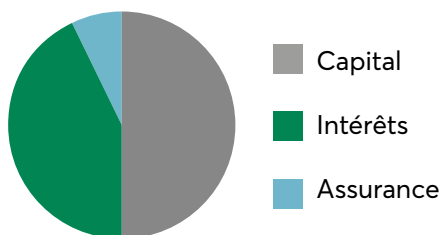
En effet, comme le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance est appliqué au solde de votre prêt à chaque paiement régulier, le coût de l'assurance diminue au fur et à mesure que votre solde baisse pendant le terme. Par conséquent, **vous payez en tout temps le juste prix pour votre assurance** en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

Dans notre exemple, Annie et Felipe ont décidé de payer leur prêt 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.

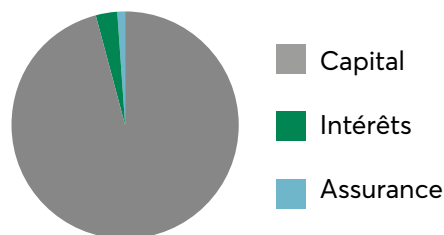
Par la suite, c'est l'inverse qui se produira : le coût de leur assurance sera moins élevé que la différence entre leurs paiements réguliers avec et sans assurance. Cela laissera donc un plus grand montant disponible pour le remboursement du capital.

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

Premier paiement du premier terme de 5 ans



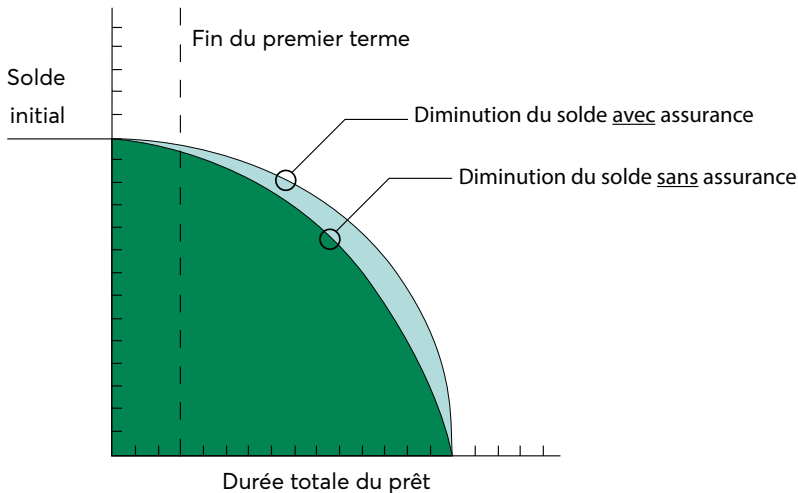
Premier paiement du dernier terme de 5 ans



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

La durée de votre prêt 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, le remboursement du capital est décalé dans le temps. Le coût de l'assurance modifie donc la façon dont le solde de votre prêt diminue, mais sa durée totale reste la même, comme le montre l'illustration ci-dessous.



Par ailleurs, le fait que le solde du prêt ne diminue pas de la même façon quand on prend l'Assurance prêt 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 initial de votre prêt 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
- la durée restante de votre prêt (par exemple : 20 ans) et le montant de vos paiements réguliers
- le taux d'intérêt du prêt 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 de votre prêt, 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 «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 prêt ou à 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;
- 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 de votre taux d'intérêt additionnel pour l'assurance (voir la question précédente).

Qu'arrive-t-il si j'augmente le montant de mes paiements réguliers?

Le fait d'augmenter le montant de vos paiements réguliers modifie la durée de votre 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 et de vos nouveaux paiements réguliers.

5 Le choix de l'assurance

Qui peut s'assurer?

Dans le cas d'un prêt obtenu par une **personne**, vous pouvez vous assurer avec l'Assurance prêt si vous êtes :

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

Dans le cas d'un prêt obtenu par une **entreprise**, vous pouvez vous assurer avec l'Assurance prêt si vous êtes :

- administrateur, dirigeant ou propriétaire de l'entreprise; ou
- la caution de l'entreprise.

Dans tous les cas, vous devez 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 prêt en tout ou en partie si vous êtes dans l'incapacité de le faire
Entreprise	Association, corporation, coopérative, compagnie ou société

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» 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 dans 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.

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, l'Assurance prêt – marge Atout 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, l'Assurance prêt – marge Atout 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 **tous les types de prêt** (autres qu'une marge de crédit).

Pour l'assurance invalidité

Vous pouvez prendre l'assurance invalidité pour tous les types de prêt :

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

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?

Votre assurance débute à la **dernière** des dates suivantes :

- la date à laquelle vous signez la Demande d'assurance;
- la date à laquelle votre prêt est versé.

Toutefois, si votre prêt sert à acquérir un immeuble, votre assurance peut débiter à la date à laquelle vous signez votre contrat de prêt garanti par une hypothèque immobilière. Veuillez 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 prêt n'est pas versé 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 : <ul style="list-style-type: none">• provient d'une cause extérieure;• survient indépendamment de toute maladie ou autre cause; et• entraîne une blessure corporelle ou un décès. <p>La blessure ou le décès doivent être constatés par un médecin et doivent résulter directement et seulement de l'accident.</p>
-----------------	--

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.

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.

Quels sont les documents qui forment mon contrat?

Les documents qui forment votre contrat d'assurance sont :

- votre formulaire Demande d'assurance, rempli et signé à la caisse;
- le Rapport d'assurabilité, si vous avez eu à en remplir un;
- toute lettre confirmant les couvertures d'assurance ou les pourcentages d'assurance;
- la présente Brochure de l'Assurance prêt;
- le Sommaire de l'Assurance prêt;
- 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

Qu'arrive-t-il avec mon assurance lorsque je renouvelle mon prêt?

À chaque renouvellement de votre prêt, votre assurance demeure en vigueur et suit l'évolution du prêt. Nous révisons alors le taux d'intérêt additionnel pour l'assurance en fonction de l'âge que vous avez atteint (voir la question «Le taux d'intérêt additionnel pour mon assurance changera-t-il?» à la page 19).

Dois-je répondre à des questions de santé lorsque je renouvelle mon prêt avec l'assurance?

Non. Un changement dans votre état de santé n'affecte pas le renouvellement de votre assurance lorsque vous renouvelez votre prêt.

Comment faire pour modifier mon assurance?

Pour modifier votre assurance, vous devez vous adresser à votre caisse pour remplir une nouvelle Demande d'assurance.

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

Si vous étiez déjà assuré pour un prêt ou une marge Atout et ses prêts liés, que vous avez soumis une nouvelle demande d'assurance et que nous l'avons refusée, nous pourrions vous accorder un pourcentage d'assurance vie ou invalidité pour votre prêt sur la base du solde du prêt, de la marge Atout ou du prêt lié pour lequel vous étiez assuré et du pourcentage d'assurance que vous aviez.

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

Par la suite, nous vous enverrons une lettre confirmant votre ou vos nouveaux pourcentages d'assurance. 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?

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 29 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 vous êtes assuré et le transmettre à votre caisse par courrier recommandé.

Quand l'assurance prend-elle fin?

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

	Assurance vie	Assurance invalidité
la date de votre 80^e anniversaire de naissance	✓	
la date 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 du premier renouvellement de votre prêt à survenir à compter de la date de votre 65 ^e anniversaire de naissance		✓
la date à laquelle vous n'avez plus de paiements réguliers à faire selon les modalités de remboursement de votre prêt		✓
la date à laquelle le solde de votre prêt a été entièrement remboursé, même s'il a été remplacé par un autre prêt dans une caisse	✓	✓
si le prêt assuré a été consenti à une entreprise : la date à laquelle vous cessez d'être administrateur, dirigeant ou propriétaire de l'entreprise	✓	✓
la date à laquelle vous cessez d'être emprunteur ou caution	✓	✓
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 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. Cette condition ne s'applique pas aux prêts avec garantie gouvernementale	✓	✓
la date à laquelle l'emprunteur avise la caisse par écrit de mettre fin à votre assurance	✓	✓
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 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 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 pour un **prêt hypothécaire**;
- vous **remboursez votre prêt au complet** à votre caisse;
- au moment où vous remboursez votre prêt au complet, le **solde assuré** de celui-ci (c'est-à-dire le solde multiplié par votre pourcentage d'assurance vie) est d'**au moins 25 000 \$**;
- la **garantie hypothécaire** du prêt, s'il en existe encore une, n'est plus détenue par une entité du Mouvement Desjardins ou n'a pas été remplacée par une nouvelle garantie hypothécaire 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 remboursez votre prêt au complet.

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 de votre prêt (c'est-à-dire le solde multiplié par votre pourcentage d'assurance vie) à la date du remboursement complet, 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 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 prêt est versé.

Vous 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.

Vous 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.

Je désire mettre fin à l'Assurance prêt pour le prêt indiqué ci-dessous.

Identification

Votre nom

Votre prénom

Votre folio

Information sur votre prêt

Numéro du prêt

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



