

ASSURANCE VIE INCLUSE

ASSURANCE PRÊT – PRÊT À CONDUIRE

IMPORTANT

La présente assurance vie est incluse sans frais additionnels dans le Prêt-à-conduire Desjardins.

GUIDE DE L'ADHÉRENT

L'Assurance prêt – Prêt à conduire est un produit collectif d'assurance crédit.

VOTRE INSTITUTION FINANCIÈRE

Fédération des caisses Desjardins du Québec
400, boul. de Maisonneuve Ouest, 10^e étage
Montréal (Québec) H3A 1L4

1 800 CAISSES (1 800 224-7737)



Desjardins
Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE



**Informations importantes à lire
à l'intérieur**



Votre marchand ou concessionnaire de véhicules est tenu de vous décrire le produit d'assurance qui vous est offert et de préciser la nature de la protection. Il n'est cependant pas autorisé à procéder à une analyse de besoins d'assurance.

L'Assurance prêt – Prêt à conduire est directement liée à votre prêt. Elle vient compléter vos assurances collectives au travail et vos assurances personnelles. Elle ne vise pas à les remplacer.

Si vous désirez des renseignements supplémentaires sur l'Assurance prêt – Prêt à conduire, communiquez avec l'*assureur* aux heures d'ouverture habituelles en composant le :

1 855 838-2574.



Assurance vie

4

La présente assurance vie de l'Assurance prêt – Prêt à conduire est automatiquement incluse dans le *Prêt-à-conduire Desjardins*. Lorsqu'un *adhérent* décède, l'assurance prévoit le remboursement de la *dette nette*.

Début et fin de l'assurance

4 et 8

L'assurance débute à la date de versement du prêt. Les autres conditions qui déterminent le début et la fin de l'assurance sont indiquées dans le présent guide aux pages 4 et 8.

Renonciation à l'assurance

1

Vous pouvez renoncer à votre assurance en tout temps en signifiant votre décision à l'*assureur*.

Exclusion en cas de suicide

6

L'*assureur* ne verse pas de prestation si l'*adhérent* se suicide pendant les deux premières années qui suivent le début de l'assurance.

Restriction en cas de maladie ou de blessure antérieures

6 et 7

Certaines conditions médicales qui affectent l'*adhérent* pourraient entraîner le refus d'une demande de prestations de la part de l'*assureur* si l'*adhérent* décède pendant la première année qui suit le début de l'assurance.

Limitations

4 et 5

Les montants de prestations sont soumis à des limites. Celles-ci sont indiquées aux pages 4 et 5.

Demande de prestations

9

La procédure pour soumettre une demande de prestations est indiquée à la page 9.

Avis pour les résidents du Québec

Conformément aux dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le présent Guide de l'adhérent constitue le guide de distribution.

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

Avis pour les résidents des autres provinces canadiennes

Pour se conformer à la Loi sur la distribution de produits et services financiers du Québec, l'*assureur* doit citer cette loi à certains endroits dans le présent guide.

Veuillez noter que des règles similaires visent à protéger les consommateurs dans les autres provinces canadiennes. Dans le but d'alléger la lecture du guide, ces règles ne sont pas nommées étant donné qu'il n'y a aucune obligation légale de les citer.

Les mots définis dans le guide sont indiqués en *italique*. Vous trouverez leur définition à la page 13.

Le présent Guide de l'adhérent vous permet d'obtenir l'essentiel de l'information relative à l'assurance vie de l'Assurance prêt – Prêt à conduire. Présentée de façon structurée, cette information facilitera votre compréhension du produit.

Le Guide de l'adhérent a été rédigé à titre explicatif et ne constitue pas la police d'assurance. Vous pouvez consulter cette police d'assurance à votre institution financière et en prendre copie en payant les frais.

**Renonciation à la protection
assurance vie du financement
*Prêt-à-conduire Desjardins***

Votre financement *Prêt-à-conduire Desjardins* inclut automatiquement une protection d'assurance vie qui est sans frais additionnels pour vous.

Cette protection couvre la *dette nette* de votre emprunt en cas de décès.

Si vous le désirez, vous pouvez renoncer à cette protection d'assurance vie en tout temps en communiquant avec l'*assureur* au 1 877 548-2288.

Le taux d'intérêt et les autres conditions liées à votre financement demeurent inchangés.

TABLE DES MATIÈRES

1. DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT

Qui est admissible à l'assurance?4

Quand débute l'assurance?4

Quelle est la protection offerte?4

Quel est le maximum d'assurance?5

Qui est le bénéficiaire de l'assurance?.....5



Exclusions et restrictions.....6

Quand prend fin l'assurance?8

2. DEMANDE DE PRESTATIONS

Présentation de la demande
de prestations9

Réponse de l'assureur9

Appel de la décision de l'assureur
et recours10

3. PRODUITS SIMILAIRES

Autres produits sur le marché 11

4. ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

Autorité des marchés financiers
(pour les résidents du Québec seulement)12

Commission des services financiers
de l'Ontario (pour les résidents de
l'Ontario seulement)12

5. AUTRES RENSEIGNEMENTS

Définitions.....13

Gestion des renseignements personnels14

Une insatisfaction? Faites-le-nous savoir.....15

1. DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT

Qui est admissible à l'assurance ?

Pour un *emprunt admissible*, tout *emprunteur* est automatiquement assuré en vertu de la présente assurance.

Quand débute l'assurance ?

L'assurance débute à la date de versement du prêt. Toutefois, si l'*emprunteur* prend possession du véhicule ou du bien avant le versement du prêt pour lequel un emprunt a été contracté, l'assurance débute lors de la prise de possession.

Quelle est la protection offerte ?

Décès de cause naturelle

Si un *adhérent* de moins de 70 ans décède de cause naturelle, la *somme assurée* est payable jusqu'à concurrence du maximum d'assurance.

Décès de cause accidentelle

Si un *adhérent* de tout âge décède à la suite d'un *accident*, la *somme assurée* est payable jusqu'à concurrence du maximum d'assurance.

Décès simultanés

Si deux *adhérents* ou plus décèdent en même temps, la prestation payable pour chacun des décès est égale à la *somme assurée* de chaque *adhérent* en vigueur immédiatement avant le premier de ces décès. Par conséquent, la prestation totale peut être plus élevée que la *dette nette* à la date du premier décès. La *somme assurée* de chaque *adhérent* est payable jusqu'à concurrence du maximum d'assurance.

Aux fins du présent article, la *dette nette* est établie à la date du décès.

Quel est le maximum d'assurance ?

Pour tout *adhérent*, l'*assureur* verse un maximum de 500 000 \$.

Ce maximum s'applique en considérant l'ensemble des prestations payables en vertu de tous les contrats d'assurance vie et d'assurance invalidité de l'Assurance prêt – Prêt à conduire émis par l'*assureur*. Lorsque ce maximum est atteint et que plusieurs prestations sont payables, l'*assureur* paie d'abord celles pour lesquelles l'adhésion à l'assurance est la plus ancienne.

Qui est le bénéficiaire de l'assurance ?

L'*emprunteur* est automatiquement considéré bénéficiaire de toutes les prestations payables en vertu du contrat Assurance prêt – Prêt à conduire détenu par l'institution financière.

Le paiement de la prestation est effectué à l'institution financière qui doit l'appliquer à la *dette nette* de l'*emprunteur*. L'excédent, s'il y a lieu, est versé au compte du bénéficiaire.



Exclusions et restrictions

Exclusion en cas de suicide

Si l'*adhérent* se suicide pendant les deux premières années suivant le début de l'assurance, qu'il soit sain d'esprit ou non, aucune prestation ne sera versée.

Restriction en cas de maladie ou de blessure antérieures

La présente restriction peut s'appliquer à tout *adhérent* qui décède pendant la première année qui suit le début de l'assurance. Pour savoir si elle s'applique, il faut répondre à la question suivante :

Au cours des 6 mois qui ont précédé le début de l'assurance, l' <i>adhérent</i> a-t-il été traité* pour la même maladie ou blessure qui a causé son décès ?		
NON	OUI	
Aucune restriction	L' <i>adhérent</i> a-t-il connu une période continue de 6 mois sans avoir été traité* se terminant après le début de l'assurance ?	
	NON	OUI
	Aucune prestation n'est payable	Aucune restriction

*** Un *adhérent* est traité pour une blessure ou une maladie lorsqu'il a, pour cette blessure, pour cette maladie ou pour les symptômes associés à cette maladie :**

- a) consulté ou reçu des soins d'un médecin ou autre professionnel de la santé faisant partie d'une corporation professionnelle,**
- b) subi des examens,**
- c) fait usage de médicaments, ou**
- d) été hospitalisé.**

Quand prend fin l'assurance?

L'assurance d'un *adhérent* prend fin à la première des dates suivantes :

- a) la date à laquelle il atteint 70 ans pour la protection en cas de décès de cause naturelle;
- b) la date à laquelle la *dette nette* est réduite à zéro, que ce soit en remplaçant une créance par une autre ou de toute autre façon;
- c) la date à laquelle l'emprunt est considéré comme un prêt en défaut par l'institution financière;
- d) la date de fin du contrat;
- e) la date à laquelle vous avisez l'*assureur* de mettre fin à l'assurance.

2. DEMANDE DE PRESTATIONS

Présentation de la demande de prestations

Pour présenter une demande de prestations, vous devez communiquer par téléphone avec l'*assureur* au :

1 855 838-2574

Par la suite, les documents suivants devront être transmis à l'*assureur* pour l'analyse de votre demande de prestations :

- la demande de prestations dûment remplie et signée,
- la déclaration du médecin,
- la déclaration de l'institution financière.

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

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

Réponse de l'assureur

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

Appel de la décision de l'assureur et recours

Il peut arriver que l'*assureur* refuse votre demande. Si vous croyez que des renseignements additionnels peuvent être ajoutés au dossier, vous pouvez lui demander une seconde analyse.

Il est absolument interdit d'intenter contre un assureur des actions ou des procédures ayant pour objet le recouvrement des sommes d'argent assurées aux termes du contrat, à moins que ces actions ou procédures n'aient été introduites à l'intérieur des délais énoncés dans la *Insurance Act* ou toute autre loi applicable. Prenez note que la Loi prévoit un délai maximal de 3 ans (délai de prescription) pour contester une décision de l'assureur au Québec et que ce délai est de 2 ans en Ontario.

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

3. PRODUITS SIMILAIRES

Autres produits sur le marché

D'autres produits d'assurance crédit sont offerts sur le marché.

Toutefois, en étant assuré par l'Assurance prêt – Prêt à conduire, vous faites affaire avec Desjardins Sécurité financière, l'un des plus importants assureurs de personnes au Canada.

4. ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

Pour obtenir des renseignements concernant le produit d'assurance décrit dans ce guide, communiquez d'abord avec l'*assureur* au 1 855 838-2574.

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

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

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

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

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

5. AUTRES RENSEIGNEMENTS

Définitions

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

Adhérent: toute personne répondant aux critères d'admissibilité définis à l'article « Qui est admissible à l'assurance ? ».

Assureur: Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

Décès simultanés: le décès, à l'intérieur d'une même période de sept jours, de deux ou plusieurs *adhérents* assurés en vertu d'un même emprunt admissible.

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

Emprunt admissible: tout emprunt contracté par un *emprunteur* et dont les modalités de remboursement sont prévues à l'entente écrite conclue entre l'institution financière et l'*emprunteur* et dont les dates d'autorisation et de versement sont égales ou ultérieures au 16 janvier 2012.

Emprunteur: toute personne physique qui contracte un emprunt admissible à l'institution financière. La caution n'est pas considérée comme un emprunteur. La personne morale n'est pas considérée comme une personne physique.

Prêt-à-conduire Desjardins: *emprunt admissible* contracté auprès de la Fédération des caisses Desjardins du Québec dans le transit 90993-815.

Somme assurée: montant correspondant à 100 % de la *dette nette*.

Gestion des renseignements personnels

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

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

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

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

Une insatisfaction? Faites-le-nous savoir.

Si vous êtes insatisfait du service que vous avez reçu ou de l'un de nos produits, faites-le-nous savoir. Pour ce faire, nous vous invitons à suivre les étapes décrites ci-dessous.

1. Communiquez avec l'institution financière auprès de laquelle vous vous êtes procuré ce produit.

Pour obtenir le numéro de téléphone, consultez la documentation qui vous a été remise lors de l'adhésion au produit d'assurance. Demandez des explications. Vous obtiendrez une réponse satisfaisante dans la majorité des cas.

2. Communiquez avec notre service à la clientèle.

Si les explications que vous avez obtenues à l'étape précédente ne vous satisfont pas entièrement, communiquez avec le personnel du Centre de service à la clientèle au 1 866 838-7584.

3. Écrivez à notre Officier du règlement des différends.

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

Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

Officier du règlement des différends
Desjardins Sécurité financière
200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2
Ou encore, par courriel à : officierplaintes@dsf.ca

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

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

Votre satisfaction, c'est notre priorité!

NOTES PERSONNELLES

Nom de l'institution financière :

Fédération des caisses Desjardins du Québec

Folio :

Montant du prêt :

Autres :

Si vous désirez avoir des **renseignements supplémentaires** sur l'Assurance prêt – Prêt à conduire, communiquez avec le personnel de votre institution financière dont les coordonnées paraissent sur la page couverture de ce guide. Vous pouvez aussi joindre l'*assureur* aux heures d'ouverture habituelles en composant le :

1 855 838-2574.

desjardins.com



Desjardins

Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE

Coopérer pour créer l'avenir

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

Ce document est imprimé sur du papier Cascades Rolland Enviro100.

