


Votre guide de l'Assurance marge de crédit

Une assurance crédit collective
en cas de décès ou d'invalidité
pour les membres d'une caisse

À faire absolument avant de ranger ce guide

- Lisez les **exclusions et limites**, qui sont indiquées par le symbole  (voir page 12 et pages 15 à 17).
- Prenez connaissance des situations qui mettent fin à l'assurance (voir pages 18 et 19).

Des questions ?

Appelez votre caisse ou composez
le **1 866 286-7826** pour communiquer
avec l'assureur.



Desjardins
Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE

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

Pour les résidents du Québec

Avis émis par l’Autorité des marchés financiers du Québec

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

Desjardins Sécurité financière,
compagnie d’assurance vie
200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2

1 866 286-7826

Télécopieur : 418 833-0529

desjardins.com/assurance_margecredit

Table des matières

Introduction.....	5
À quoi sert ce guide?.....	5
Description du produit offert	5
Qu'est-ce que l'Assurance marge de crédit? (Nature de l'assurance).....	5
Résumé des conditions et caractéristiques	6
a) Généralités	6
Qui peut s'assurer?	6
Pouvez-vous prendre seulement l'assurance vie ou seulement l'assurance invalidité?.....	6
Y a-t-il un âge maximal pour s'assurer?	6
Y a-t-il des maximums d'assurance?	6
Y a-t-il des conditions liées au montant autorisé de la marge de crédit?.....	7
Comment pouvez-vous vous assurer?.....	7
Devez-vous répondre à des questions pour vous assurer?.....	7
Quand l'assurance débute-t-elle?.....	8
Quel document constitue votre preuve d'assurance?.....	9
Quel document indique le ou les montants d'assurance applicables?	9
À qui versons-nous le montant payable en cas de réclamation?	9
Comment est calculé le coût de votre assurance?	10
Comment fonctionne le paiement des primes?....	10
Qu'arrive-t-il en cas de non-paiement de la prime?	10
Si nous vous refusons une nouvelle demande d'assurance ou une demande d'augmentation, bénéficiez-vous de certains avantages?	11
b) Assurance vie	11
Comment cette assurance vous couvre-t-elle?..	11
MISE EN GARDE – Limites.....	12
Y a-t-il une limite au montant payable en cas de décès?.....	12
Y a-t-il une limite en cas de suicide?	12
c) Assurance invalidité.....	12
Comment cette assurance vous couvre-t-elle?..	12

Qu'est-ce qu'une invalidité totale pour cette assurance ?.....	13
Quand les paiements pour une invalidité totale commencent-ils ?	13
Quand les paiements pour une invalidité totale prennent-ils fin ?.....	14
MISE EN GARDE – Exclusions et limites	15
Y a-t-il une limite au montant payable en cas d'invalidité totale ?.....	15
Y a-t-il des circonstances dans lesquelles nous ne versons aucun montant pour une invalidité ?	15
d) Fin de l'assurance	17
Avez-vous un délai pour mettre fin à votre assurance ?	17
Quand l'assurance prend-elle fin ?.....	18
Pour faire une réclamation	19
a) Marche à suivre pour la personne qui présente la réclamation	19
b) Notre réponse à la réclamation.....	20
c) Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision (recours)	20
Produits similaires	21
Organismes de réglementation	21
a) Autorité des marchés financiers.....	21
b) Commission des services financiers de l'Ontario.....	21
Autres renseignements	22
Quelle est la définition des mots en <i>italique</i> dans ce guide ?	22
Quels sont les documents qui forment le contrat d'Assurance marge de crédit ?.....	22
Le renouvellement du contrat d'Assurance marge de crédit est-il garanti ?.....	23
Est-il possible de transformer l'Assurance marge de crédit en un contrat individuel ?	23
Avis de résolution d'un contrat d'assurance	25
Comment nous gérons vos renseignements personnels.....	27
Une insatisfaction ? Faites-le-nous savoir.....	28
Services d'assistance	30

Introduction

À quoi sert ce guide ?

Ce guide a été produit par Desjardins Sécurité financière, l'assureur qui offre l'Assurance marge de crédit. Il sert à vous fournir l'essentiel de l'information sur ce produit pour que vous puissiez déterminer par vous-même si l'Assurance marge de crédit répond bien à vos besoins, alors que vous n'êtes pas conseillé par un représentant en assurance.



Les mots en *italique* dans ce guide ont la définition indiquée à la page 22.

De plus, par souci de simplicité, nous utilisons le mot « **caisse** » pour désigner l'ensemble des institutions financières qui distribuent le produit Assurance marge de crédit.

Description du produit offert

Qu'est-ce que l'Assurance marge de crédit? (Nature de l'assurance)

L'Assurance marge de crédit est une assurance offerte par une caisse à ses membres. Elle est destinée aux emprunteurs détenteurs d'une marge de crédit, y compris les entreprises.

Cette assurance comporte deux protections :

- **assurance vie** : au décès d'un assuré, cette protection permet de rembourser le *solde* de la marge de crédit en tout ou en partie.
- **assurance invalidité** : pendant une période d'invalidité totale d'un assuré, cette protection permet de régler en tout ou en partie les obligations financières liées à la marge de crédit.

Résumé des conditions et caractéristiques

a) Généralités

Qui peut s'assurer ?

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

- l'emprunteur ;
- le *conjoint* de l'emprunteur ; ou
- la *caution* de l'emprunteur.

Dans le cas d'une marge de crédit consentie à une entreprise, vous pouvez vous assurer si vous êtes :

- membre, actionnaire, dirigeant ou propriétaire de l'entreprise ;
- le *conjoint* d'une de ces personnes ; ou
- la *caution* de l'entreprise.

Par « **entreprise** », on entend une association, une corporation, une coopérative, une compagnie ou une société.

Pouvez-vous prendre seulement l'assurance vie ou seulement l'assurance invalidité ?

Vous devez choisir l'une des deux options suivantes :

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

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.

Y a-t-il des maximums d'assurance ?

Oui. Les maximums suivants s'appliquent :

- le montant d'assurance vie maximal que vous pouvez choisir est de **10 000 000 \$** par assuré (voir aussi les conditions présentées à la question suivante) ;

- le montant mensuel d'assurance invalidité maximal que vous pouvez choisir est de **10 000 \$** par assuré (voir aussi les conditions présentées à la question suivante).

Important! Ces maximums s'appliquent à l'ensemble des marges de crédit et des prêts que vous détenez dans une seule ou plusieurs caisses et que vous choisissiez d'assurer à l'aide d'un contrat Assurance marge de crédit ou Assurance prêt émis par nous. Ainsi, si vous êtes couvert par plus d'un de ces contrats, le total des montants d'assurance vie et invalidité applicables en cas de réclamation ne peut dépasser les maximums indiqués ci-dessus.

Y a-t-il des conditions liées au montant autorisé de la marge de crédit ?

Oui. Vous pouvez vous assurer pour une marge de crédit uniquement si les **deux conditions** suivantes sont respectées :

- le montant autorisé de la marge de crédit est d'au moins 10 000 \$; et
- le montant d'assurance que vous demandez ne dépasse pas le montant autorisé de la marge de crédit.

Ces deux conditions doivent être satisfaites **en tout temps** pour que l'assurance demeure en vigueur.

Comment pouvez-vous vous assurer ?

Vous devez remplir une Demande d'assurance et indiquer le nom des personnes que vous choisissiez d'assurer. Vous devez également y indiquer le montant d'assurance désiré pour chacune des protections.

Devez-vous répondre à des questions pour vous assurer ?

Vous devez répondre aux questions d'assurabilité du formulaire Demande d'assurance. Toute autre personne admissible que vous inscrivez à l'assurance sur ce formulaire doit également répondre à ces questions.

Les réponses aux questions d'assurabilité permettent d'établir :

- si nous acceptons automatiquement de vous assurer ; ou
- si l'une des personnes à assurer doit remplir un questionnaire supplémentaire sur la santé et les 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, de le retourner à votre caisse dans les 14 jours suivant la date de signature de la Demande d'assurance et **de vous assurer de son suivi.**

Quand l'assurance débute-t-elle ?

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

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

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

Exception pour toute personne qui doit remplir un Rapport d'assurabilité

Si vous avez à remplir un Rapport d'assurabilité, **vous êtes couvert en cas d'accident seulement** jusqu'à ce que nous acceptions ou refusions votre demande d'assurance, et ce, **pendant une période maximale de 3 mois**. Cette assurance en cas d'accident commence à la date prévue ci-dessus pour le début de l'assurance.

Au plus tard 30 jours après avoir reçu les formulaires et renseignements nécessaires pour l'étude de votre demande, nous vous envoyons une lettre pour vous faire savoir si nous acceptons ou non de vous assurer.

Quel document constitue votre preuve d'assurance ?

La Demande d'assurance signée constitue votre preuve d'assurance.

Toutefois, si vous avez eu à remplir un Rapport d'assurabilité, c'est la lettre confirmant que nous acceptons de vous assurer qui constitue votre preuve d'assurance.

Quel document indique le ou les montants d'assurance applicables ?

Lorsque vous demandez l'Assurance marge de crédit, nous vous envoyons une lettre qui confirme le ou les montants d'assurance qui seront applicables en cas de réclamation.

Lorsque vous nous demandez de modifier votre assurance, nous vous faisons parvenir une autre lettre pour vous indiquer votre ou vos nouveaux montants d'assurance.

En cas de réclamation, le montant d'assurance applicable sera le **dernier** montant que nous vous aurons ainsi confirmé dans une lettre.

À qui versons-nous le montant payable en cas de réclamation ?

L'emprunteur est automatiquement considéré comme étant le bénéficiaire de tous les montants payables par l'Assurance marge de crédit.

Toutefois, nous versons tout montant payable à votre caisse, qui doit d'abord l'appliquer au *solde* de la marge de crédit. Tout excédent est versé à votre compte d'épargne avec opérations.

Si vous le désirez, vous pouvez désigner un bénéficiaire en demandant à votre caisse le formulaire que vous devez remplir à cette fin. Dans un tel cas, nous verserons tout montant payable à votre caisse, qui l'appliquera d'abord au *solde* de la marge de crédit, puis nous remettrons tout excédent au bénéficiaire que vous aurez désigné.

Comment est calculé le coût de votre assurance ?

Le coût de votre assurance, que l'on appelle « la **prime** », varie :

- selon votre montant d'assurance vie et, s'il y a lieu, votre montant d'assurance invalidité ;
- selon le nombre d'assurés et la tranche d'âge à laquelle appartient chacun d'eux à la date à laquelle la prime est prélevée.

La prime est révisée chaque fois que l'assuré change de tranche d'âge. Nous vous envoyons une lettre 60 jours avant un tel changement pour vous en aviser.

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

Comment fonctionne le paiement des primes ?

Les primes sont payables le premier jour de chaque « mois d'assurance » et sont prélevées dans votre compte d'épargne avec opérations au début de chacun de ces mois.

Les **mois d'assurance** sont calculés en fonction de la date du début de votre assurance. Ainsi, si votre assurance a débuté un 15 mai, les mois d'assurance commenceront le 15^e jour de chaque mois et les primes seront prélevées le ou vers le 15^e jour de chaque mois.

Prenez note toutefois que les deux premières primes seront prélevées sur votre compte au début du deuxième mois d'assurance.

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

L'assurance prend fin 30 jours après la date à laquelle une prime due n'a pas été payée.

Si nous vous refusons une nouvelle demande d'assurance ou une demande d'augmentation, bénéficiez-vous de certains avantages ?

Oui, si nous refusons une nouvelle demande ou une demande d'augmentation en raison de votre état de santé, vous avez les avantages suivants :

- Si vous nous demandez d'augmenter votre montant d'assurance et que nous refusons cette demande, vous conservez le montant d'assurance que vous aviez déjà.
- Si vous fermez une marge de crédit assurée, que vous en ouvrez une nouvelle dans les 14 jours qui suivent et que nous refusons de vous assurer pour celle-ci, vous pouvez nous demander de conserver pour la nouvelle marge de crédit le montant d'assurance que vous aviez pour la marge de crédit fermée. Pour ce faire, veuillez vous adresser à un conseiller de votre caisse.

Dans tous les cas, le montant d'assurance conservé ne devra pas dépasser le montant autorisé de la nouvelle marge de crédit.


b) Assurance vie

Comment cette assurance vous couvre-t-elle ?

Advenant votre décès pendant que vous êtes couvert par cette protection, nous versons le montant d'assurance vie applicable (voir la question « Quel document indique le ou les montants d'assurance applicables ? » à la page 9).


MISE EN GARDE – LIMITES

Y a-t-il une limite au montant payable en cas de décès ?

 Oui. Le montant maximal payable en cas de décès est de 10 000 000 \$ par assuré.

Si l'assuré décédé était couvert par plus d'un contrat d'Assurance marge de crédit ou par un ou plusieurs contrats d'Assurance prêt émis par nous, ce maximum de 10 000 000 \$ sera le montant maximal payable pour l'ensemble de ces contrats. Ce maximum s'appliquera peu importe que ces marges de crédit ou prêts assurés soient détenus dans une seule ou plusieurs caisses.

Y a-t-il une limite en cas de suicide ?

 Oui. Si la cause du décès est un suicide et que la marge de crédit est assurée depuis moins de 6 mois, nous versons le plus petit montant entre :

- le *solde* de la marge de crédit à la date du décès ;
- le montant d'assurance ; ou
- 75 000 \$.

Si l'assuré décédé était couvert par plus d'un contrat d'Assurance marge de crédit ou par un ou plusieurs contrats d'Assurance prêt émis par nous, le maximum de 75 000 \$ sera le montant maximal payable pour l'ensemble de ces contrats. Ce maximum s'appliquera peu importe que ces marges de crédit ou prêts assurés soient détenus dans une seule ou plusieurs caisses.

c) Assurance invalidité

Comment cette assurance vous couvre-t-elle ?

Si vous devenez totalement invalide pendant que vous êtes couvert par cette protection, nous versons le montant mensuel d'assurance invalidité applicable (voir la question « [Quel document indique le ou les montants d'assurance applicables ?](#) » à la page 9). De plus, nous remboursons les primes d'assurance vie et d'assurance invalidité payables mensuellement.

Qu'est-ce qu'une invalidité totale pour cette assurance ?

La définition d'invalidité totale (ou « totalement invalide ») varie selon le nombre d'heures de travail effectuées au cours de chacune des 4 semaines précédant le début de l'invalidité totale :

- Si vous avez effectué au moins 20 heures de travail rémunéré :
 - il s'agit d'un état d'incapacité qui résulte d'une maladie ou d'un *accident* et qui exige des soins médicaux continus ;
 - cet état doit vous empêcher complètement d'accomplir toutes et chacune des tâches habituelles de votre fonction principale ;
 - s'il persiste plus de 24 mois, cet état doit alors vous empêcher complètement de vous livrer à tout travail rémunérateur.
- Si vous n'avez pas effectué au moins 20 heures de travail rémunéré :
 - il s'agit d'un état d'incapacité qui résulte d'une maladie ou d'un *accident* et qui exige des soins médicaux continus ;
 - cet état d'incapacité doit vous empêcher d'exercer chacune des activités normales d'une personne du même âge.

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

Quand les paiements pour une invalidité totale commencent-ils ?

- **Pour une invalidité totale qui est le résultat immédiat d'un *accident* ou qui nécessite une hospitalisation d'au moins 72 heures consécutives**

Vous devez être totalement invalide pendant une période continue de 30 jours pour avoir droit au paiement du montant applicable. Nous commençons les paiements à compter de la 31^e journée d'invalidité totale. Aucun montant n'est payable pour les 30 premiers jours d'invalidité totale.

- **Pour toute autre invalidité totale**

Vous devez être totalement invalide pendant une période continue de 90 jours pour avoir droit au paiement du montant applicable.

Nous commençons les paiements à compter de la 91^e journée d'invalidité totale, mais ces paiements sont rétroactifs à la 31^e journée.

Aucun montant n'est payable pour les 30 premiers jours d'invalidité totale.

Quand les paiements pour une invalidité totale prennent-ils fin ?

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

- la date à laquelle votre état ne correspond plus à la définition d'invalidité totale ;
- la date à laquelle vous occupez un emploi rémunéré ;
- 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 nous jugeons approprié ;
- la date à laquelle nous avons effectué 60 versements mensuels à l'égard d'un assuré pour une même période d'invalidité totale ;
- la date à laquelle votre assurance prend fin (voir la question « **Quand l'assurance prend-elle fin ?** » à la page 18).

Y a-t-il une limite au montant payable en cas d'invalidité totale ?



Oui. Le montant maximal payable en cas d'invalidité totale est de 10 000 \$ par mois par assuré.

Si vous êtes couvert par plus d'un contrat d'Assurance marge de crédit ou par un ou plusieurs contrats d'Assurance prêt émis par nous, ce maximum de 10 000 \$ sera le montant maximal payable par mois pour l'ensemble de ces contrats. Ce maximum s'appliquera peu importe que ces marges de crédit ou prêts assurés soient détenus dans une seule ou plusieurs caisses.

Y a-t-il des circonstances dans lesquelles nous ne versons aucun montant pour une invalidité ?



Oui. Prenez connaissance des 2 exclusions suivantes :

Exclusion 1 – Invalidités totales spécifiques

Nous ne versons aucun montant pour les invalidités totales survenues :

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

Exclusion 2 – Invalidité totale survenant dans les 2 ans après le début de l'assurance

L'invalidité totale a-t-elle commencé dans les 2 ans après le début de l'assurance (voir la question « **Quand l'assurance débute-t-elle?** » à la page 8) ?

Si oui, répondez aux questions ci-dessous pour savoir si cette exclusion fait en sorte que vous n'êtes pas couvert pour une invalidité totale.

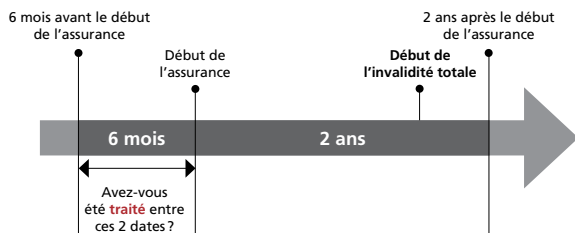
Psitt! Pour cette exclusion, nous considérons que vous avez été « **traité** » ou avez reçu un « **traitement** » pour une maladie ou une blessure si, pour cette maladie, pour les symptômes associés à cette maladie ou pour cette blessure :

- 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 ;
- vous avez pris des médicaments ;
ou
- vous avez été hospitalisé.

Question 1

Avez-vous été **traité** dans les 6 mois juste avant le début de l'assurance pour les symptômes, la maladie ou la blessure à l'origine de l'invalidité totale ?

Pour vous aider, utilisez au besoin la ligne de temps suivante :



Si la réponse est non :
Cette exclusion ne s'applique pas.

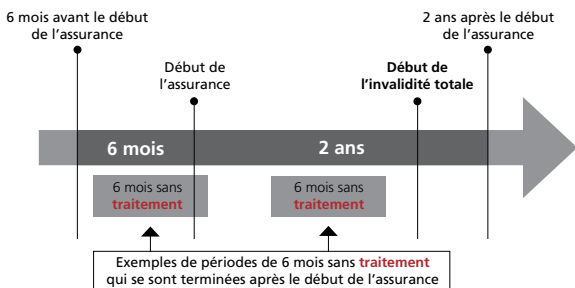
Vous n'avez pas à répondre à la question 2.

Si la réponse est oui :
Vous devez répondre à la question 2.

Question 2

Avez-vous connu une période continue de 6 mois sans traitement pour les symptômes, la maladie ou la blessure à l'origine de l'invalidité totale ET qui s'est terminée après le début de l'assurance ?

Pour vous aider, utilisez au besoin la ligne de temps suivante :



Si la réponse est oui :

Cette exclusion ne s'applique pas.

Si la réponse est non :

Cette exclusion s'applique. Nous ne payons donc aucun montant pour cette invalidité totale.

d) Fin de l'assurance

Avez-vous un délai pour mettre fin à votre assurance ?

Vous pouvez mettre fin à votre assurance en tout temps.

Pour ce faire, vous pouvez :

- signer un formulaire à votre caisse ; ou
- nous transmettre un avis par courrier recommandé à l'adresse suivante :

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

Vous pouvez à cette fin utiliser l'Avis de résolution d'un contrat d'assurance à la page 25 de ce guide.

Si vous mettez fin à votre assurance **dans les 30 jours** suivant la date à laquelle vous avez signé la Demande d'assurance :

- nous considérerons alors que vous n'avez jamais été assuré;
- nous vous rembourserons toute prime que vous aurez payée, à condition que vous n'ayez fait aucune réclamation.

Quand l'assurance prend-elle fin ?

L'assurance de tout assuré prend fin à la **première** des dates suivantes :

- le dernier jour du mois d'assurance au cours duquel l'assuré a atteint :
 - 70 ans pour l'assurance vie; ou
 - 65 ans pour l'assurance invalidité;
- le dernier jour du mois d'assurance au cours duquel :
 - vous demandez par écrit de mettre fin à l'assurance de cet assuré;
 - vous retirez votre autorisation de prélever les primes de votre compte d'épargne avec opérations; ou
 - vous cessez d'être membre de la caisse;
- le dernier jour du mois d'assurance pendant lequel nous envoyons un avis écrit informant la caisse de l'annulation ou du refus de la Demande d'assurance soumise pour l'assuré;
- lorsque l'assurance dure depuis 3 mois et que nous n'avons pas encore accepté ou refusé les preuves que l'assuré a soumises sur sa santé et ses habitudes de vie;
- la date à laquelle votre marge de crédit est fermée;
- la date à laquelle le montant autorisé de votre marge de crédit devient inférieur à 10 000 \$;
- 30 jours après la date à laquelle une prime due n'est pas payée;
- pour l'assurance invalidité: la date à laquelle l'assurance vie prend fin pour l'assuré;

- le dernier jour du mois d'assurance au cours duquel un avis écrit mettant fin au contrat collectif ou à la protection a été émis.



Lorsque l'assurance se termine avant le dernier jour d'un mois d'assurance, nous remboursons la portion non utilisée (en jours) de la prime.

Les **mois d'assurance** sont calculés en fonction de la date du début de votre assurance. Ainsi, si votre assurance a débuté un 15 mai, les mois d'assurance commenceront le 15^e jour de chaque mois.

Pour faire une réclamation

a) Marche à suivre pour la personne qui présente la réclamation

Que devez-vous faire pour obtenir les documents 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 : reclamation.desjardinsassurancevie.com
- en nous téléphonant au **1 877 338-8928**
- en rencontrant un conseiller à votre caisse

Quels sont les documents à fournir et les délais 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 totale

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 totale.

Si nous recevons ces documents plus d'un an après le début de l'invalidité totale, nous ne verserons le montant payable que pour la période de 12 mois précédant la date de réception de la réclamation. Par exemple, si vous nous envoyez votre réclamation 18 mois après le début de l'invalidité totale, nous ne verserons le montant mensuel payable que pour les 12 mois précédant la réception de la demande.

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.

b) Notre réponse à la réclamation

Que se passe-t-il lorsque vous avez soumis les documents demandés ?

Une fois que nous avons reçu tous les documents demandés, nous étudions votre réclamation et vous envoyons une lettre pour vous faire part de notre décision dans les 30 jours qui suivent.

Si nous acceptons votre réclamation, nous versons le paiement au plus tard **30 jours** après avoir accepté la réclamation.

c) Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision (recours)

Pouvez-vous demander une deuxième analyse ?

Si nous refusons une réclamation, vous pouvez nous soumettre des renseignements supplémentaires et nous demander une deuxième analyse.

Quels sont vos autres recours ?

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 (voir ci-dessous) ou votre conseiller juridique.

Produits similaires

Il existe sur le marché d'autres produits d'assurance pouvant comporter des protections similaires.

Organismes de réglementation

L'organisme de réglementation de votre province peut vous renseigner sur nos obligations en tant qu'assureur ou sur celles de votre caisse en tant que distributeur de l'assurance.

Voici les coordonnées de ces organismes.

a) Autorité des marchés financiers (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: lautorite.qc.ca

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

b) Commission des services financiers de l'Ontario (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: fSCO.gov.on.ca

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

Autres renseignements

Quelle est la définition des mots en *italique* dans ce guide ?

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

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

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

a) qui est marié ou uni civilement à celle-ci,
ou

b) qui peut prouver qu'ils ont vécu ouvertement ensemble comme conjoints

i) pendant plus d'une année de façon continue, ou

ii) sans aucun délai de cohabitation si un enfant est issu de leur union

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

Solde: le montant de capital versé par la caisse, plus les intérêts courus, moins les versements effectués par l'emprunteur.

Quels sont les documents qui forment le contrat d'Assurance marge de crédit ?

Les documents qui forment le contrat sont:

- votre Demande d'assurance et tout Rapport d'assurabilité;
- toute lettre confirmant votre assurance et le ou les montants d'assurance applicables;
- la police d'assurance entre nous (Desjardins Sécurité financière) et votre caisse;
- tout avenant à la police d'assurance.

Vous pouvez consulter la police d'assurance à votre caisse pendant les heures d'ouverture. Vous pouvez aussi en demander une copie en payant les frais.

Le renouvellement du contrat d'Assurance marge de crédit est-il garanti ?

Le renouvellement du contrat collectif d'Assurance marge de crédit entre votre caisse et nous (Desjardins Sécurité financière) n'est pas garanti. Toutefois, si ce contrat se terminait, vous auriez la possibilité de transformer votre assurance en un contrat individuel, comme il est expliqué à la question suivante.

Est-il possible de transformer l'Assurance marge de crédit en un contrat individuel ?

Oui. Vous pouvez obtenir un contrat individuel d'assurance vie sans avoir à répondre à des questions sur votre santé et vos habitudes de vie si votre assurance se termine :

- parce que vous cessez d'être membre de la caisse à laquelle l'Assurance marge de crédit a été prise (ou parce l'emprunteur cesse d'être membre de la caisse, si vous n'êtes pas l'emprunteur);
- parce que le contrat collectif d'Assurance marge de crédit entre nous (Desjardins Sécurité financière) et votre caisse prend fin et n'est pas remplacé, à condition que vous soyez alors assuré depuis au moins 5 ans.

Dans tous les cas, vous devez demander le contrat individuel dans les 31 jours qui suivent la fin de votre Assurance marge de crédit et être âgé de moins de 65 ans à la date de la demande.

Certaines conditions s'appliquent au contrat individuel d'assurance vie qui peut être obtenu.

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Avis donné par le distributeur

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

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

- Cette loi vous permet d'annuler **sans pénalité** le contrat d'assurance que vous venez de signer à l'occasion d'un autre contrat, par exemple pour ouvrir une marge de crédit, **dans les 10 jours de sa signature (nous vous accordons néanmoins 30 jours)**. Pour cela, vous devez signer un formulaire à votre caisse ou nous transmettre un avis par courrier recommandé dans ce délai. Vous pouvez à cet effet utiliser le modèle à la page suivante.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le contrat signé pour l'ouverture de votre marge de crédit demeurera en vigueur. Toutefois, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance. Informez-vous auprès de votre caisse ou consultez votre contrat.
- Après l'expiration du délai de 30 jours, vous avez la possibilité de mettre fin à l'assurance en tout temps.

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

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

2 étapes pour annuler votre assurance :

1. remplissez le présent Avis de résolution ;
2. transmettez-le-nous par courrier recommandé à l'adresse suivante :

Desjardins Sécurité financière
Administration des contrats –
Assurance marge de crédit
200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2

Comme l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers me le permet, j'annule mon Assurance marge de crédit.

Votre nom (en lettres moulées)

Votre signature

Date d'envoi de cet avis

J'ai demandé l'Assurance marge de crédit :

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

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

Nom de la caisse

Numéro d'identification de la caisse (transit)

Votre folio

Numéro de votre
marge de crédit

(AMCXXXXXX)

Date de naissance

Numéro de contrat*

* Vous trouverez ce numéro sur la lettre que nous vous avons envoyée pour confirmer votre assurance.

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

439. Un distributeur ne peut assujettir la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance auprès d'un assureur qu'il indique. Il ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier.

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

441. Un client peut, par avis transmis par courrier recommandé ou certifié, résoudre, dans les 10 jours de sa signature, un contrat d'assurance signé à l'occasion de la conclusion d'un autre contrat. En cas de résolution de ce contrat, le premier contrat conserve tous ses effets.

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

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

443. Un distributeur offrant un financement pour l'achat d'un bien ou d'un service et qui exige que le débiteur souscrive une assurance pour garantir le remboursement du prêt doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, l'informant qu'il a la faculté de prendre l'assurance auprès de l'assureur et du représentant de son choix pourvu que l'assurance souscrite soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables. Il ne peut assujettir la conclusion d'un contrat de crédit à un contrat d'assurance avec un assureur qu'il indique. Un contrat de crédit ne peut stipuler qu'il est conclu

sous la condition que le contrat d'assurance pris auprès d'un tel assureur demeure en vigueur jusqu'à l'échéance du terme ni que la fin d'une telle assurance fait encourir au débiteur la déchéance du terme ou la réduction des droits. Un débiteur n'encourt pas la déchéance de ses droits en vertu du contrat de crédit lorsqu'il résout ou résilie ce contrat d'assurance ou met fin à son adhésion pourvu qu'il ait alors souscrit une assurance auprès d'un autre assureur qui soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables.

Comment nous gérons vos renseignements personnels

Nous traitons de façon confidentielle les renseignements personnels que nous avons sur vous. 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 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 notre responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante :

Responsable de la protection des
renseignements personnels
Desjardins Sécurité financière
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 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 à notre responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-dessus.

Une insatisfaction ? Faites-le-nous savoir

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 une réponse satisfaisante.

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 Sécurité financière. Le rôle de ce dernier consiste à évaluer le bien-fondé des décisions et des pratiques de notre entreprise lorsqu'un de ses clients estime qu'il n'a pas obtenu le service auquel il avait droit.

Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

Officier du règlement des différends

Desjardins Sécurité financière

200, rue des Commandeurs

Lévis (Québec) G6V 6R2

Ou encore, par courriel à :

officierplaintes@dsf.ca

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 renseignements nécessaires pour expliquer en détail la cause de votre insatisfaction : relevés, noms des employés concernés, date à laquelle vous avez eu 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.

Services d'assistance

Desjardins Assurances vous offre gratuitement des services d'assistance pour vous guider, vous protéger et vous soutenir dans votre vie de tous les jours.

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'assistance, qui sont offerts dans plusieurs langues par des experts, sont confidentiels, gratuits et accessibles en tout temps.

Des services d'assistance indispensables !

Que ce soit pour un besoin d'aide psychologique, pour faciliter l'accessibilité à des soins lors d'une convalescence ou enfin pour vos questions d'ordre juridique, les services d'assistance vous seront d'une grande utilité.

Vous avez besoin d'aide ?

Visitez le desjardins.com/programmegps ou composez le :

1 877 477-3033

24 heures sur 24 | 7 jours sur 7

Consultez la page suivante pour en savoir davantage sur les services d'assistance.

Voici une brève description des services d'assistance offerts :



Assistance psychologique

Service confidentiel d'écoute active offert par des psychologues 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 médicale 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 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 ? »

Les services d'assistance sont fournis par Assistel.



Desjardins
Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE

desjardinsassurancevie.com