

ASSURANCE VIE 50+

GUIDE

de distribution



Desjardins
Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE

Assurance vie 50+
est un produit individuel d'assurance

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

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

L’Autorité des marchés financiers ne s’est pas prononcée sur la qualité du produit offert dans le guide. L’assureur est le seul responsable de toute différence entre le contenu du guide et celui des conditions générales.

Le présent guide a été rédigé à titre explicatif et ne constitue pas le contrat d’assurance. Une fois la lecture du guide terminée, si vous avez des interrogations, vous pouvez consulter le contrat d’assurance. Le contrat se compose des documents suivants :

- les conditions générales ;
- les conditions particulières ;
- le questionnaire d’assurabilité, s’il y a lieu ;
- la proposition d’assurance remplie et signée, s’il y a lieu ;
- toute annexe ou avenant.

Si vous désirez avoir des **renseignements supplémentaires** sur l’Assurance vie 50+, n’hésitez pas à communiquer avec le personnel de Desjardins Sécurité financière, compagnie d’assurance vie aux heures d’ouverture habituelles.



Desjardins
Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE

200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2
1 877 838-7616

Télécopieur : 418 833-0529

www.desjardins.com/assurance_vie50plus

Table des matières

Introduction	4
■ Pourquoi avoir un guide de distribution ?	4
■ Pourquoi choisir l'Assurance vie 50+ ?	4
■ Délai pour l'examen du contrat	5
■ Définitions	5
1-Description du produit offert	6
a) Nature de l'assurance	6
b) Résumé des conditions et caractéristiques	6
■ Qui est admissible à l'assurance ?	6
■ Quelles sont les protections offertes ?	6
■ Quand débute l'assurance ?	6
■ Puis-je augmenter le montant de ma protection ?	7
■ Comment est calculé le coût de l'assurance ?	7
■ Qu'arrive-t-il en cas de non-paiement de la prime ?	8
■ Peut-on désigner un bénéficiaire ?	8
■ L'assureur peut-il modifier le contrat ?	8
■ Exclusions, restrictions et limites	9
■ Quand prend fin l'assurance ?	10
■ Qu'est-ce qu'une assurance libérée ?	10
■ Peut-on remettre l'assurance en vigueur ?	11
2-Demande de prestations	11
a) Présentation de la demande de prestations	11
b) Réponse de l'assureur	11
c) Appel de la décision de l'assureur et recours	12
3-Produits similaires	12
4-Autorité des marchés financiers	12
■ Avis de résolution d'un contrat d'assurance	12
■ Gestion des renseignements personnels	16
■ Une insatisfaction ? Faites-le-nous savoir.	16

Introduction

■ Pourquoi avoir un guide de distribution ?

Le guide de distribution vous permet d'obtenir à l'intérieur d'un même document l'essentiel de l'information relative à l'Assurance vie 50+. Présentée de façon claire, simple et structurée, cette information facilitera votre compréhension du produit.

Le guide vous permet aussi d'apprécier, alors que vous n'êtes pas en présence d'un conseiller en assurance de personnes, si l'Assurance vie 50+ correspond à vos besoins. Ainsi, vous obtiendrez des réponses à vos questions et vous constaterez comment l'Assurance vie 50+ peut répondre à vos besoins.

Nous vous invitons à prendre connaissance **des exclusions, restrictions et limites qui sont énumérées à la page 9.**

De plus, vous trouverez aux **pages 11 et 12** la procédure à suivre pour la présentation d'une **demande de prestations.**

Les mots définis dans le guide sont indiqués en *italique*. Vous trouverez leur définition à la page 5.

■ Pourquoi choisir l'Assurance vie 50+ ?

- ✓ Lors d'un décès, les proches de la personne décédée risquent souvent de voir leur budget mis à rude épreuve s'il n'y a pas de protection d'assurance vie. En effet, parmi les dépenses liées à un tel événement, on peut nommer :
 - les frais funéraires ;
 - les dernières responsabilités financières du défunt ;
 - s'il y a lieu, un revenu d'adaptation pour les survivants pour la première année suivant le décès ;
 - les dépenses à long terme (p. ex. : études collégiales et universitaires des enfants, entretien de la maison).

- ✓ L'Assurance vie 50+ est un produit fiable, conçu par une entreprise réputée pour offrir des produits de qualité à ses clients. Cette assurance peut vous donner la protection que vous avez toujours souhaitée pour vous-même et vos proches.

■ Délai pour l'examen du contrat

Vous disposez de 30 jours, après la réception du contrat, pour en prendre connaissance et aviser l'assureur si vous n'en êtes pas satisfait. À votre demande, l'assureur annule le contrat et cette annulation prend effet à la date à laquelle le contrat est entré en vigueur. De plus, l'assureur vous rembourse alors toute prime versée, à condition qu'aucune demande de prestations n'ait été présentée.

■ Définitions

Accident: événement imprévu et soudain qui provient d'une cause extérieure 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.

Année d'assurance: chaque période d'un an qui est calculée à partir de la date d'entrée en vigueur du contrat.

Assurance libérée: assurance pour laquelle la personne assurée n'a plus de prime à payer et dont le montant d'assurance est versé à son décès.

Assuré: personne dont la vie est assurée en vertu du présent contrat et dont le nom est indiqué aux conditions particulières.

Bénéficiaire: personne désignée par l'assuré pour recevoir le montant d'assurance à son décès. Le bénéficiaire peut être révocable ou irrévocable. Si le bénéficiaire est révocable, il peut être modifié sans son accord. Si, par contre, le bénéficiaire est irrévocable, il ne peut pas être remplacé sans son accord.

Résident canadien: personne autorisée par la loi à demeurer au Canada et qui y demeure pendant au moins 6 mois par année.

1- Description du produit offert

a) Nature de l'assurance

L'Assurance vie 50+ vous offre une protection d'assurance vie en cas de décès naturel et en cas de décès accidentel.

b) Résumé des conditions et caractéristiques

■ Qui est admissible à l'assurance ?

Vous êtes admissible à l'Assurance vie 50+ si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous êtes *résident canadien* et vous avez entre **50 et 75 ans inclusivement**, et
- vous répondez de façon satisfaisante au questionnaire d'assurabilité.

■ Quelles sont les protections offertes ?

Les montants d'assurance disponibles au moment de la souscription sont les mêmes pour tous, peu importe l'âge et le sexe. Ainsi, une personne de 75 ans peut obtenir le même montant d'assurance que celle de 50 ans.

Protection en cas de décès naturel

Votre protection d'assurance en cas de décès naturel correspond au montant d'assurance que vous avez choisi et qui est indiqué dans les conditions particulières.

Protection en cas de décès accidentel

Votre montant d'assurance est multiplié par cinq si votre décès survient accidentellement avant l'âge de **85 ans**. Le décès doit cependant avoir lieu au cours de la période de **365 jours** suivant la date de l'*accident*.

■ Quand débute l'assurance ?

Si vous êtes admissible, votre protection débute à la date à laquelle vous consentez verbalement à souscrire l'Assurance vie 50+ ou à laquelle vous remplissez et signez la proposition d'assurance. Cette date est inscrite dans les conditions particulières. Toutefois, la première prime doit être payée dans les 30 jours suivant cette date.

■ **Puis-je augmenter le montant de ma protection ?**

Vous pouvez augmenter le montant de votre protection jusqu'à un maximum de 20 000 \$. Il suffit d'en faire la demande en téléphonant à l'assureur ou en remplissant une nouvelle proposition d'assurance. Vous devez cependant répondre de façon satisfaisante au questionnaire d'assurabilité.

Pour toute augmentation, l'assurance débute à la date de demande de l'augmentation ou à la date de signature de la proposition d'assurance.

■ **Comment est calculé le coût de l'assurance ?**

L'assureur établit la prime qui doit être payée selon :

- le montant d'assurance que vous avez choisi ;
- votre âge au début de l'assurance ;
- votre sexe ;
- vos habitudes de consommation de tabac au cours des 12 derniers mois*.

** L'assureur considère que vous avez fait usage du tabac si vous avez fumé des cigarettes, cigares, cigarillos, pipe, marijuana ou pris des timbres, de la gomme ou une médication pour arrêter de fumer.*

Si vous avez cessé de faire usage du tabac depuis 12 mois ou plus, vous devez en aviser l'assureur pour bénéficier de la prime pour non-fumeurs. L'assureur envoie alors un formulaire que vous devez remplir et lui retourner. La nouvelle prime s'applique à la date de réception du formulaire dûment rempli.

Au moment de la souscription du contrat, vous autorisez l'assureur à prélever la prime nécessaire pour maintenir le contrat en vigueur. Le montant de la prime, la date à laquelle elle est due et le mode de paiement sont indiqués dans les conditions particulières.

Vous devez aviser l'assureur de tout changement relatif à votre adresse, à votre carte de crédit ou à l'institution financière avec laquelle vous faites affaire pour le paiement de la prime.

L'assureur peut réviser les primes au début de chaque *année d'assurance*. Il vous envoie alors des conditions particulières sur lesquelles le nouveau montant de la prime est indiqué.

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

Lorsqu'une prime n'est pas payée à la date prévue aux conditions particulières, l'assureur vous envoie un préavis de résiliation. Vous disposez d'un délai de 30 jours à partir de la date d'envoi du préavis pour payer la prime. L'assurance demeure en vigueur pendant ce délai. Ce délai ne s'applique toutefois pas si vous avez fait savoir à l'assureur que vous vouliez mettre fin au contrat ou s'il s'agit de la première prime.

■ **Peut-on désigner un bénéficiaire ?**

Vous pouvez, sous réserve des dispositions de la Loi, désigner ou remplacer tout *bénéficiaire* en faisant parvenir un avis écrit à l'assureur. L'assureur n'assume aucune responsabilité quant à la validité de toute désignation ou remplacement de *bénéficiaire*.

■ **L'assureur peut-il modifier le contrat ?**

L'assureur peut modifier le contrat à condition de le faire pour tous les contrats d'Assurance vie 50+ de même catégorie. Il doit également vous en aviser par écrit au moins 30 jours avant le début d'une nouvelle *année d'assurance*. La modification sera présumée acceptée 30 jours après la réception de cet avis.

MISE EN GARDE

■ Exclusions, restrictions et limites

• En cas de suicide

Si l'*assuré* se suicide, qu'il soit sain d'esprit ou non, l'assureur remboursera seulement les primes payées pour cette assurance. Ce remboursement s'applique si le suicide survient dans les 24 mois suivant le début de son assurance.

• En cas de décès accidentel

Seul le montant d'assurance en cas de décès naturel sera versé si le décès accidentel survient à la suite :

- de votre fait intentionnel que vous soyez sain d'esprit ou non ;
- de votre participation à un acte criminel ou à un attentat quelconque ;
- d'une guerre, déclarée ou non, d'une émeute, d'une révolte ou d'un acte de terrorisme ;
- de l'*accident* d'un véhicule motorisé que vous conduisiez :
 - alors que vous aviez consommé des stupéfiants ;
 - alors que la concentration d'alcool dans votre sang dépassait 80 mg d'alcool par 100 ml de sang.

• En cas d'assurances multiples

La prestation maximale pouvant être versée en vertu de l'ensemble des contrats Assurance vie 50+ ne peut dépasser 20 000 \$ par *assuré* en cas de décès naturel.

■ Quand prend fin l'assurance ?

Si le contrat est en vigueur depuis **moins de trois ans**, l'assurance se termine à la première des situations suivantes :

- la date à laquelle vous demandez à l'assureur de mettre fin à votre assurance. Le jour de la réception de cette demande, l'assureur met fin à l'assurance et rembourse la portion non utilisée (en jours) de la prime. Toutefois, des frais administratifs sont retenus par l'assureur sur le montant du remboursement ;
- la date à laquelle vous avez retiré votre autorisation de prélever les primes de votre compte ;
- 30 jours après la date du préavis de résiliation lorsque la prime est non payée.

Toutefois, si votre contrat est en vigueur depuis trois ans ou plus, vous ne perdez pas tout. Plutôt que de se terminer, votre *assurance* devient *libérée*.

■ Qu'est-ce qu'une assurance libérée ?

Les caractéristiques de l'*assurance libérée* sont les suivantes :

- il n'y a plus de prime à payer ;
- le montant d'*assurance libérée* est établi selon l'âge de l'*assuré* au début de l'assurance et la durée de l'assurance en années (voir l'Annexe 1 des conditions particulières) ;
- la protection en cas de décès accidentel ne s'applique plus ;
- le montant d'assurance est versé au décès de l'*assuré*.

L'*assurance* devient *libérée* lorsque le contrat est en vigueur depuis **trois ans ou plus** et que vous êtes dans une des situations qui sont décrites à l'article « Quand prend fin l'assurance ? ». De plus, l'*assurance* est automatiquement *libérée* pour tout *assuré* qui atteint l'âge de 100 ans.

■ Peut-on remettre l'assurance en vigueur ?

Au cours des 2 années qui suivent la fin de l'assurance ou la date à laquelle l'assurance est devenue *libérée*, l'assuré peut obtenir la remise en vigueur aux conditions suivantes :

- a) l'assureur exigera le paiement des primes qui auraient été payées si le contrat avait été maintenu en vigueur, avec intérêt composé annuellement au taux fixé par l'assureur ;
- b) lors de la remise en vigueur, l'assureur exigera des preuves d'assurabilité établissant à sa satisfaction que la personne qui était assurée est assurable au moment de la remise en vigueur ;
- c) les clauses d'incontestabilité et de suicide s'appliqueront à la remise en vigueur et le délai de 2 ans s'appliquera de nouveau à compter de la date de la remise en vigueur.

2- Demande de prestations

a) Présentation de la demande de prestations

Toute demande de prestations doit être effectuée en remplissant le formulaire « Demande de prestations », accompagné des documents qui y sont spécifiés. Ce formulaire peut être obtenu auprès de l'assureur en composant le numéro de téléphone indiqué à la page 2 de ce guide. La demande doit être transmise aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire.

b) Réponse de l'assureur

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

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

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

Prenez note que la Loi prévoit un délai maximal de trois ans (délai de prescription) pour contester une décision de l'assureur.

Pour connaître vos droits, vous pouvez aussi consulter l'Autorité des marchés financiers en composant le 418 525-0337 ou le 1 877 525-0337, ou votre conseiller juridique.

3- Produits similaires

Des produits d'assurance similaires sont offerts sur le marché. Cependant, vous avez pris une sage décision en choisissant de faire affaire avec Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie. En effet, nous sommes l'assureur de personnes le plus important au Québec quant à la part de marché détenue et au nombre d'assurés.

4- Autorité des marchés financiers

Pour obtenir plus de renseignements sur les obligations de l'assureur envers vous, vous pouvez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers. En voici les coordonnées :

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
Site Internet: www.lautorite.qc.ca

■ Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Avis donné par le distributeur

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

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

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

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

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.

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

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule mon adhésion au contrat d'Assurance vie 50+ souscrit auprès de l'assureur :

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

Date
(date d'envoi de cet avis)

Numéro de contrat

Nom du client

Signature du client

Cette assurance a été souscrite le
(voir les Conditions particulières)

à
(lieu de la demande d'assurance)

Cet avis doit être transmis à l'assureur.

■ **Gestion des renseignements personnels**

Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie (DSF) traite de façon confidentielle les renseignements personnels qu'elle possède sur vous. DSF 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 DSF 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,
compagnie d'assurance vie
200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2

DSF peut utiliser la liste de ses clients pour les informer de ses promotions ou leur offrir un nouveau produit. DSF 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 DSF.

■ **Une insatisfaction ? Faites-le-nous savoir.**

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

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

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

2. Communiquez avec notre service à la clientèle.

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

3. Écrivez à notre Officier du règlement des différends.

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

Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

Officier du règlement des différends

Desjardins Sécurité financière

200, rue des Commandeurs

Lévis (Québec) G6V 6R2

Ou encore, par courriel à : officierplaintes@dsf.ca

Vous pouvez aussi joindre l'Officier par téléphone, au numéro : 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.

Votre satisfaction, c'est notre priorité!

Quelques conseils pour faciliter vos démarches

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

Pour obtenir des **renseignements supplémentaires** sur l'Assurance vie 50+, communiquez avec nous au numéro de téléphone suivant :

1 877 838-7616

NOTES PERSONNELLES

Montant d'assurance :

Numéro de référence du contrat :

Montant de la prime :

Autres :



Desjardins
Assurances

VIE • SANTÉ • RETRAITE

www.desjardinsassurancevie.com



100 %

99277F10 (15-01)