

GUIDE

de l'adhérent



Desjardins
Sécurité financière^{MD}

L'Assurance vie-épargne est un
produit collectif d'assurance.

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 le présent guide. L’assureur est seul responsable des divergences entre les libellés du guide et de la police.



Desjardins
Sécurité financière^{MD}

200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2
1 866 286-7826
Télécopieur : 418 833-0529
[www.desjardins.com/
assurance_vie-epargne](http://www.desjardins.com/assurance_vie-epargne)

Le présent guide 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 pendant les heures d'ouverture et en obtenir une copie en payant les frais.

Les documents suivants sont importants, car ils forment votre contrat Assurance vie-épargne :

- la police d'assurance;
- votre demande d'assurance dûment remplie et signée;
- le présent guide de l'adhérent*.

Si vous désirez avoir des **renseignements supplémentaires** sur l'Assurance vie-épargne, n'hésitez pas à communiquer avec le personnel de votre institution financière. Vous pouvez aussi joindre Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie aux heures d'ouverture habituelles en composant le

1 866 286-7826.

Pour se conformer à la Loi sur la distribution de produits et services financiers du Québec, l'assureur doit citer la Loi à certains endroits dans le présent guide. Veuillez noter que des règles similaires visent aussi à protéger les consommateurs dans les autres provinces canadiennes. Il n'y a toutefois aucune obligation légale de les citer. Dans le but d'alléger la lecture du guide, ces règles ne sont pas nommées.

* Conformément aux dispositions de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le présent document constitue le guide de distribution de l'Assurance vie-épargne. Par adhérent, on entend toute personne qui adhère à une assurance collective ou qui souscrit une assurance individuelle.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	7
■ Pourquoi avoir un guide de l'adhérent?	7
■ Pourquoi choisir l'Assurance vie-épargne?	7
1- DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT	8
a) Nature de la garantie	8
b) Résumé des conditions particulières	8
■ Qui est admissible à l'assurance?	8
■ Comment peut-on adhérer?	8
■ Quelle est la protection offerte?	9
■ Quand débute l'assurance?	10
■ Comment est calculée la prime d'assurance?	10
■ Peut-on désigner ou révoquer un bénéficiaire?	11
■ Qu'advient-il de l'assurance lors d'un changement d'institution financière?	11
■ Quel est le montant maximal d'assurance?	11
■ Est-il possible d'augmenter la somme assurée?	12
■ Peut-on contrer la diminution de protection après 70 ans?	12
■ Exclusions, limitations ou réductions de garantie	13
■ Comment peut-on résilier le contrat?	13
c) Quand prend fin l'assurance?	13
2- DEMANDE DE PRESTATIONS	14
a) Présentation de la demande de prestations	14
b) Réponse de l'assureur	14
c) Appel de la décision de l'assureur et recours	14
3- PRODUITS SIMILAIRES	15

4- ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION 15

a) Autorité des marchés financiers (pour les résidents du Québec seulement)	15
b) Commission des services financiers de l'Ontario (pour les résidents de l'Ontario seulement)	16
■ Avis de résolution d'un contrat d'assurance	16
■ Gestion des renseignements personnels	20
■ Votre satisfaction, c'est notre priorité!	21

INTRODUCTION

■ Pourquoi avoir un guide de l'adhérent?

Le guide de l'adhérent vous permet d'obtenir, à l'intérieur d'un même document, l'essentiel de l'information relative à l'Assurance vie-épargne. Présentée de façon claire, simple et structurée, cette information facilitera votre compréhension du produit. Ainsi, vous obtiendrez des réponses à vos questions et vous constaterez comment l'Assurance vie-épargne peut répondre à vos besoins.

Nous vous invitons à prendre connaissance de l'information contenue dans le présent guide. Entre autres, la page **13** traitant des **exclusions** et des **restrictions**. Nous attirons particulièrement votre attention sur la restriction en cas de suicide.

Par ailleurs, vous trouverez à la page **14** toute la procédure à suivre pour la présentation d'une **demande de prestations de décès**.

■ Pourquoi choisir l'Assurance vie-épargne?

- ✓ Parce que les modalités d'adhésion sont simples.
- ✓ Parce qu'il est possible de souscrire un petit montant d'assurance vie (10 000 \$), ce qui est rarement offert sur le marché.
- ✓ Parce que les primes sont minimales (particulièrement pour les personnes de moins de 44 ans).
- ✓ Parce que l'Assurance vie-épargne est une assurance vie unique sur le marché.

1- DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT

Il n'est jamais plaisant de penser à son propre décès ou à celui d'une personne de sa famille immédiate. Pourtant, c'est une chose qui doit être faite si l'on ne veut pas que ce décès devienne une cause de soucis financiers pour les survivants.

a) Nature de la garantie

L'Assurance vie-épargne est une assurance vie qui se greffe aux divers comptes d'épargne. Cette assurance offre une protection qui vous aide à faire face aux conséquences financières liées à un décès. Par exemple, elle aide à couvrir les frais relatifs aux funérailles et aux responsabilités financières de la personne décédée.

b) Résumé des conditions particulières

■ Qui est admissible à l'assurance?

Vous êtes admissible à l'Assurance vie-épargne si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous êtes une personne physique et vous avez moins de 70 ans au moment de l'adhésion;
- vous détenez un des comptes suivants :
 - compte de capital social (part de qualification)
 - compte d'épargne avec opérations
 - compte d'épargne stable
 - compte d'épargne à terme;
- vous satisfaites aux conditions d'admissibilité telles qu'elles sont spécifiées à la demande d'assurance.

■ Comment peut-on adhérer?

En remplissant la demande d'assurance et en répondant aux questions d'admissibilité qui s'y trouvent.

Dans une même institution financière, la personne admissible peut adhérer à l'assurance sur un seul compte par type d'épargne fluctuante : épargne avec opérations, capital social (part de qualification) et épargne stable. Pour l'épargne à terme, elle peut adhérer sur plusieurs de ses comptes.

Si deux personnes admissibles ont un compte conjoint, elles doivent adhérer toutes les deux à l'assurance pour que leur compte soit assuré. La somme assurée est considérée être répartie également entre elles.

Les comptes détenus par plus de deux personnes ne sont pas assurables. Il en est de même pour les comptes en fiducie ou en fidéicommiss, sauf s'il s'agit d'un compte ouvert pour un enfant mineur. L'assurance s'applique alors à la vie de l'enfant.

■ Quelle est la protection offerte?

Pour les comptes d'épargne fluctuante (part de qualification ou capital social, épargne avec opérations, épargne stable) :

La somme assurée minimale est de 10 000 \$ par type de compte. Si le solde du compte est supérieur à 10 000 \$, la somme assurée est égale au solde assuré, jusqu'à concurrence du maximum prévu au contrat (50 000 \$ par type de compte).

Pour les comptes d'épargne à terme :

La somme assurée est égale au solde total des comptes assurés (maximum de 50 000 \$ pour l'ensemble des comptes dans une même institution financière).

Pour tous les types de compte d'épargne :

À compter de 70 ans, la prestation payable décroît selon le multiple de la somme assurée qui varie comme suit :

<u>Âge atteint</u>	<u>Multiple</u>
0 à 69 ans	1
70 à 74 ans	0,7

75 à 79 ans	0,4
80 à 84 ans	0,3
85 ans et plus	0,2

Exemple pour un compte d'épargne fluctuante dont le solde est inférieur à 10 000 \$:

Si l'adhérent décède à 72 ans	
Somme assurée :	10 000 \$
Multiple applicable :	X 0,7
Prestation payable :	7 000 \$

La prestation payable au décès d'un adhérent correspond à un multiple de la somme assurée qui est déterminé par l'âge atteint le dernier jour du mois précédant celui du décès.

Pour un compte conjoint, aux fins du calcul de la prestation, les deux adhérents sont considérés avoir l'âge du plus vieux et le montant d'assurance est réparti également entre les deux adhérents.

■ Quand débute l'assurance?

Si l'adhérent satisfait aux conditions d'admissibilité de la demande d'assurance, l'assurance débute à compter de la signature de ce formulaire.

■ Comment est calculée la prime d'assurance?

La prime est calculée le dernier jour du mois, selon un taux par 1 000 \$ de somme assurée* qui correspond à l'âge de l'adhérent. La prime est perçue le premier jour du mois suivant et est révisée à chaque changement de groupe d'âge.

* La somme assurée correspond :

- à 10 000 \$ (pour les comptes d'épargne fluctuante ayant un solde inférieur à 10 000 \$);
- au solde du compte assuré (pour les comptes d'épargne à terme et les comptes d'épargne fluctuante dont le solde est supérieur à 10 000 \$).

Pour un compte conjoint, la prime d'assurance est égale à 80 % de la prime applicable à l'âge du plus vieux des deux adhérents (exemple : si la prime de la personne la plus âgée est de 2,90 \$, elle sera de 2,32 \$ pour un compte conjoint).

L'adhérent doit s'assurer que la prime requise a été déduite de son compte. Si la prime déduite est moindre que la prime requise, la prestation payable sera réduite proportionnellement.

■ Peut-on désigner ou révoquer un bénéficiaire?

Toute prestation est versée à l'institution financière pour le compte de l'adhérent.

L'adhérent peut désigner un autre bénéficiaire, ou révoquer une désignation existante, en remplissant le formulaire prévu à cette fin à l'institution financière.

L'institution financière et l'assureur n'assument aucune responsabilité quant à la validité de toute désignation ou révocation de bénéficiaire. Les droits du bénéficiaire qui décède avant l'adhérent reviennent à ce dernier.

■ Qu'advient-il de l'assurance lors d'un changement d'institution financière?

Toute somme assurée peut être transférée et demeurer assurée pourvu que ce transfert soit effectué avec le consentement de l'institution financière qui reçoit les fonds selon les modalités établies par l'assureur. Un tel transfert ne doit pas avoir pour conséquence d'augmenter la prestation payable en cas de décès.

■ Quel est le montant maximal d'assurance?

Le montant maximal d'assurance pour un adhérent qui détient de l'épargne dans plus d'une institution financière est limité à **250 000 \$ pour l'ensemble de ses comptes d'épargne.**

Épargne fluctuante :

À l'intérieur d'une même institution financière, la prestation payable pour un adhérent ne peut excéder le maximum d'assurance de **50 000 \$**

pour le compte de capital social (part de qualification), 50 000 \$ pour le compte d'épargne avec opérations et 50 000 \$ pour le compte d'épargne stable.

Épargne à terme :

Indépendamment du nombre de comptes d'épargne à terme assurés dans une institution financière, la prestation payable pour un adhérent ne peut excéder le maximum de **50 000 \$ pour l'ensemble des comptes d'épargne à terme assurés (pour une même institution financière).**

■ Est-il possible d'augmenter la somme assurée?

Tout nouveau dépôt effectué avant l'âge de 70 ans peut être inclus dans la somme assurée si l'adhérent était en mesure de vaquer aux activités normales d'une personne du même âge pendant une période continue de 30 jours ayant pris fin au moment du dépôt ou par la suite.

Pour l'épargne à terme, les nouveaux dépôts doivent être effectués à la date de renouvellement de l'épargne à terme assurée.

■ Peut-on contrer la diminution de protection après 70 ans?

Avant d'atteindre un âge pivot (c.-à-d. chacun des âges où survient une diminution du multiple d'assurance), il est possible de pallier à la décroissance de ce multiple en effectuant un dépôt suffisant pour maintenir la même protection.

Exemple :

Pour maintenir 10 000 \$ d'assurance à 70 ans, il faut que le solde du compte soit de 14 286 \$ avant le soixante-dixième anniversaire (soit 10 000 \$/0,7 puisque 0,7 est le multiple pour le groupe d'âge 70 à 74 ans). Ce solde devra être maintenu pour conserver la même protection jusqu'au prochain changement de groupe d'âge.

■ Exclusions, limitations ou réductions de garantie

Aucune prestation n'est payable au décès d'un adhérent âgé de moins de 15 jours.

Suicide :

Si l'adhérent se suicide, qu'il soit sain d'esprit ou non, durant les six premiers mois d'assurance, l'assureur ne verse aucune prestation; après les six premiers mois, la somme assurée est calculée après exclusion des dépôts versés durant les six derniers mois qui auraient eu pour conséquence d'augmenter la prestation payable au décès.

Montant de la prestation :

Seuls les dépôts effectués avant 70 ans permettent d'augmenter le montant de la prestation. Ils sont inclus dans la somme assurée à compter du moment où l'adhérent a été en mesure de vaquer aux activités normales d'une personne du même âge pendant une période continue de 30 jours ayant pris fin au moment du dépôt ou par la suite.

■ Comment peut-on résilier le contrat?

Pour résilier votre assurance, vous devez vous rendre à votre institution financière et :

- signifier que vous mettez fin à l'assurance sur l'original de votre demande d'assurance qui est conservé à votre institution financière.
- apposer votre signature et indiquer la date sur la demande d'assurance.

c) Quand prend fin l'assurance?

Pour tout compte, l'assurance se termine à la première des dates suivantes :

- a) à la date de la fin du contrat entre l'institution financière et l'assureur;

- b) lorsque l'adhérent demande de mettre fin à l'assurance en signant la demande d'assurance; cet adhérent qui met fin à son assurance sur son compte sans le fermer ne peut adhérer à nouveau pour ce compte qu'après une période de trois mois d'attente;
- c) lorsque l'adhérent ferme, rachète ou ne renouvelle pas le compte assuré;
- d) lorsque l'adhérent n'est plus un épargnant;
- e) 30 jours après que l'institution financière a avisé par écrit l'adhérent que l'assurance doit se terminer pour provision insuffisante;
- f) lorsque le compte dans lequel la prime doit être perçue a un solde négatif depuis 6 mois consécutifs.

2- DEMANDE DE PRESTATIONS

a) Présentation de la demande de prestations

Toute demande de prestations doit être effectuée à votre institution financière. Cette demande dûment remplie et accompagnée des documents pertinents à son étude (demande de prestations, certificat de décès, rapport du médecin, rapport de l'employeur) sera ensuite transmise à Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

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

b) Réponse de l'assureur

Lorsque l'assureur accepte la demande de prestations, le paiement est versé au compte assuré ou au bénéficiaire désigné, s'il y a lieu, dans les 30 jours de la réception des pièces justificatives requises pour le paiement.

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

Si l'assureur refuse la demande et que le bénéficiaire croit que des informations additionnelles peuvent être ajoutées au dossier, il peut demander une seconde analyse à l'assureur et ce, dans les plus brefs délais. Prenez

note que la Loi prévoit un délai maximum de trois ans (délai de prescription) pour contester une décision de l'assureur au Québec et que ce délai est de deux 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

L'Assurance vie-épargne est un produit unique offert sur le marché.

4- ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION

Pour obtenir des renseignements concernant le produit d'assurance décrit dans ce guide, communiquez d'abord avec l'assureur ou le distributeur au numéro apparaissant à la page 2 du guide.

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

a) 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 : renseignements-consommateur@
lautorite.qc.ca
Internet : www.lautorite.qc.ca

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

Commission des services financiers de l'Ontario
5160, rue Yonge

CP 35

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

■ Avis de résolution d'un contrat d'assurance

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, **sans pénalité, dans les 10 jours de sa signature (l'assureur vous accorde néanmoins 30 jours)**. Pour cela, vous devez donner à votre institution financière 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 faculté d'annuler l'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter votre institution financière ou l'organisme de réglementation de votre province.

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-épargne souscrit par mon institution financière auprès de :

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

(nom du client)

(signature du client)

(date d'envoi de cet avis)

L'adhésion à l'Assurance vie-épargne que j'annule a été conclue

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

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

Nom de l'institution financière

Numéro d'identification de l'institution financière

Folio du client

Numéro du compte

Cet envoi doit être transmis à l'institution financière.

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 manoeuvres 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 le règlement, 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, 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.

■ Gestion des renseignements personnels

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé

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.

■ **Votre satisfaction, c'est notre priorité!**

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 ses 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.

NOTES PERSONNELLES

Nom de l'institution financière :

Folio :

Somme assurée :

Autre :



www.desjardinssecuritefinanciere.com



100 %

MD Marque de commerce propriété de Desjardins Sécurité financière

99276F (09-08)

ACCÈS GRATUIT À UNE GAMME COMPLÈTE DE SERVICES D'ASSISTANCE



Grâce au programme GPS, Desjardins Sécurité financière 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 !

Le programme GPS vous accompagne et vous aide au moment où vous en avez le plus besoin ! Les services d'assistance du programme GPS 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, pour vous aider si vous êtes mandaté comme liquidateur de succession ou enfin pour vos questions d'ordre juridique, les services d'assistance vous seront d'une grande utilité. Consultez le verso pour en savoir davantage ou visitez le site desjardins.com/programmegps.



- Assistance psychologique
- Assistance convalescence – coordination
- Assistance à la liquidation de succession
- Assistance juridique



VOUS AVEZ BESOIN D'AIDE ?



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 à la liquidation de succession

Service personnalisé, souple et facilement accessible visant à vous appuyer si vous devez assumer le rôle de liquidateur d'une succession. Il vous permet d'obtenir des renseignements juridiques sans frais par téléphone auprès d'avocats membres du Barreau. Par exemple :

« Mon père est décédé et j'ai été nommé liquidateur de la succession. Quelles sont mes obligations et responsabilités ? »



Assistance juridique

Service offert par des avocats membres du Barreau pour vous épauler dans la solution 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 ? »

Engagé envers le développement durable, le Mouvement Desjardins privilégie l'utilisation de papier produit au Canada et fabriqué dans le respect de normes environnementales reconnues.



Recyclé

Contribue à l'utilisation responsable des ressources forestières
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-2640
© 1996 Forest Stewardship Council



09078F (09-04)

Visitez le www.desjardins.com/programmegps ou composez le :

1 877 GPS-3033
1 877 477-3033

24 heures sur 24
7 jours sur 7



Desjardins
Sécurité financière^{MD}

^{MD} Marque de commerce propriété de Desjardins Sécurité financière

Conjuguer avoirs et êtres

Vie, santé, retraite