

## **ANNEXE 4 : Détails des Mesures de Protection**

## PROTECTION DESJARDINS

Les renseignements ci-dessous constituent un résumé de la protection offerte sans frais à tous les membres (particulier et entreprise) d'une caisse, de même qu'à l'ensemble des clients faisant affaires avec Desjardins lorsqu'ils sont victimes d'un vol d'identité avéré.

Plus spécifiquement, cela concerne :

- Les membres particuliers et entreprises des caisses Desjardins du Québec et l'Ontario
- Les clients particuliers et entreprises, détenteurs d'une carte de crédit ou de produits de financement.
- Les détenteurs d'une police d'assurance de dommages (automobile, habitation, entreprises)
- Les détenteurs d'une police d'assurance de personnes (vie, invalidité)
- Les détenteurs de produits de placement et financement (dépôt à terme, Fonds de placement, Valeurs mobilières Desjardins).

La protection regroupe quatre mesures ayant des objectifs distincts :

### 1. PROTECTION DES ACTIFS

#### PRÉVENTION ET DÉTECTION

Nous avons mis en place différentes mesures de sécurité visant à protéger les actifs que vous détenez chez Desjardins, notamment :

- Service d'alertes dans AccèsD;
- Service Ma Cote de crédit disponible dans AccèsD via le tableau de bord CreditView<sup>MC</sup> de TransUnion;
- Service de prévention de la fraude par texto, par courriel ou par notification poussée;
- Vérification de votre identité à l'aide d'un code de sécurité;
- Communication sécurisée avec votre conseiller.

Nous avons des mécanismes de surveillance pouvant détecter proactivement des transactions douteuses effectuées chez Desjardins. Suivant ces détections, des validations pourraient être effectuées auprès de vous afin de confirmer ou d'infirmer que vous êtes bien l'instigateur de la transaction.

#### REMBOURSEMENT DES PERTES FINANCIÈRES

En cas de transactions non autorisées réalisées dans l'un de vos comptes détenus chez Desjardins, notre équipe vous accompagnera et prendra en charge l'événement jusqu'au remboursement complet des transactions pour lesquelles vous n'êtes pas responsable. Vous ne subirez ainsi aucune perte financière dans vos comptes Desjardins.

### 2. SERVICE DE SURVEILLANCE DU CRÉDIT D'EQUIFAX

Desjardins offre à ses frais le service de surveillance du crédit d'Equifax pour une durée de cinq ans, qui permet la consultation quotidienne de sa cote de crédit sur le site Internet d'Equifax ainsi que la surveillance de son dossier de crédit, incluant la réception d'alertes transmises lors d'activités dans leur dossier.

### 3. ACCOMPAGNEMENT

En cas de vol d'identité avéré, nous assurons un accompagnement personnalisé par un service d'assistance téléphonique disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

De plus, notre équipe d'experts et d'avocats vous accompagnera, selon votre situation, tout au long du processus de restauration de votre identité :

- Soutien pour déposer une plainte au service de police;
- Soutien pour informer le Centre antifraude du Canada;
- Explications sur la déclaration du vol d'identité et de son utilité;
- Renseignements quant à l'obtention et à la protection de votre dossier de crédit ou du dossier de crédit des administrateurs et dirigeants de votre entreprise;
- Assistance pour contester et pour corriger des renseignements erronés à votre dossier de crédit ou auprès de différents organismes (gouvernements, institutions financières et Registraire des entreprises du Québec);
- Revue personnalisée, selon votre profil, de la liste de tous les organismes à aviser;
- Soutien pour l'inscription d'une alerte à la fraude auprès des agences de renseignements de crédit pour vous ou pour les administrateurs et dirigeants de votre entreprise;
- Soutien pour l'inscription d'alertes auprès des créanciers, des institutions financières, organismes gouvernementaux et autres;
- Information sur les divers recours possibles;
- Envoi des formulaires à remplir (ex. : Registraire des entreprises du Québec, Commission d'accès à l'information du Québec, contestation de renseignements contenus dans un dossier, lettre de demande de correction de dossier, etc.);
- Assistance téléphonique pour remplir les formulaires;
- Assistance pour la rédaction de lettres;
- Appel conférence avec les organismes concernés;
- Consultations téléphoniques avec un psychologue désigné par notre équipe afin de vous aider à gérer le stress que peut engendrer un vol d'identité.

### 4. REMBOURSEMENT DES FRAIS

Les membres particuliers et entreprises d'une caisse Desjardins du Québec et de l'Ontario et l'ensemble des clients faisant affaires avec Desjardins bénéficient d'une solution permettant de se faire rembourser certains frais encourus dans le cadre d'une démarche de restauration d'identité à la suite du vol de celle-ci.

Nous vous invitons à communiquer avec nous avant d'engager des frais liés à des démarches de restauration d'identité afin de confirmer leur admissibilité à la Protection.

#### ADMISSIBILITÉ

Le vol d'identité doit être confirmé par un représentant de Desjardins, et la victime doit être membre particuliers ou entreprises d'une caisse Desjardins du Québec et de l'Ontario ou un client faisant affaires avec Desjardins à la date de découverte du vol de son identité ainsi qu'au moment de sa demande de remboursement.

#### LIMITES DE REMBOURSEMENT

Les membres particuliers ou entreprises d'une caisse Desjardins du Québec et de l'Ontario et l'ensemble des clients faisant affaires avec Desjardins peuvent se faire rembourser certains

frais encourus pour la restauration de son identité, et ce, jusqu'à concurrence d'une somme de 50 000 \$ par événement.

Pour les honoraires de certains professionnels, notamment l'expert-comptable, le témoin expert et l'avocat, le remboursement des frais est limité à un taux horaire maximal déterminé par Desjardins.

Par ailleurs, Desjardins se réserve le droit de choisir le professionnel. Cependant, avec l'accord exprès écrit préalable de Desjardins, le membre ou le client peut sélectionner le professionnel de son choix.

### FRAIS REMBOURSABLES

Le remboursement vise uniquement certains frais **nécessaires** et **raisonnables** engagés par le membre ou le client en lien **direct** avec la restauration de son identité, entre autres :

- Certains frais de signalement, d'amendement ou de rectification de dossier;
- Les frais engagés pour obtenir des rapports de solvabilité auprès d'Equifax et/ou de TransUnion dont la date d'émission se situe dans les douze (12) mois suivant la date de découverte par le membre ou le client du vol de son identité (sujet à une limite de quatre (4) rapports, dont deux (2) rapports émis par une même agence);
- Les frais pour l'inscription d'une première alerte à la fraude auprès d'Equifax et/ou de TransUnion;
- Les frais engagés découlant des conséquences de recouvrement à la suite d'un vol d'identité, notamment les frais judiciaires pour le dépôt d'une défense devant les tribunaux ainsi que les frais des témoins experts;
- La perte réelle du salaire de base du membre ou du client, du fait de son absence raisonnable et nécessaire du travail uniquement dans le cadre de ses efforts déployés pour restaurer son identité à la suite du vol de celle-ci, au cours des douze (12) mois suivant la date de découverte par le membre ou le client du vol de son identité;
- Les frais engagés pour le remplacement de pièces d'identité, du permis de conduire et du passeport;
- Les frais engagés pour avoir recours aux services d'un expert-comptable;
- Les frais engagés pour avoir recours aux services d'un avocat.
- Les frais engagés pour obtenir des documents notariés.

### EXCLUSIONS

Les pertes, frais et dommages suivants **ne sont pas admissibles** au remboursement :

- Pertes financières ou économiques de quelque nature que ce soit à l'exception de ce qui est expressément prévu à la protection;
- Frais et pertes découlant d'actes criminels, malhonnêtes ou frauduleux commis par le membre ou le client;
- Frais et pertes découlant de la remise volontaire d'un dispositif d'accès par le membre ou le client à un tiers, notamment les mots de passe, les pièces d'identité, les cartes de crédit et les cartes de débit;
- Pertes de revenus potentiels non réalisés;
- Dommages matériels, corporels, moraux et personnels;
- Pertes en lien avec le rendement financier de tout placement.

### TRAITEMENT DES DEMANDES DE REMBOURSEMENT

Dans le cadre de sa demande de remboursement, le membre ou le client devra remplir un formulaire et fournir toute preuve originale et justifications des frais payés par celui-ci et qui sont relatifs à sa demande de remboursement.

Pour plus d'information sur ces nouvelles mesures ou pour vous prévaloir de notre accompagnement, appelez-nous au 1 800-CAISSES (membre ou client particulier) ou au 1 888-AFFAIRE (membre ou client entreprise).

Ces renseignements constituent un résumé de la Protection Desjardins.

### **SOLUTIONS POUR LES ANCIENS MEMBRES ET LES ANCIENS CLIENTS DÉTENTEURS DE CARTES DE CRÉDIT OU DE FINANCEMENT AUX POINTS DE VENTES**

Desjardins offre à ses frais le service de surveillance du crédit d'Equifax pour une durée de cinq ans, qui permet la consultation quotidienne de sa cote de crédit sur le site Internet d'Equifax ainsi que la surveillance de son dossier de crédit, incluant la réception d'alertes transmises lors d'activités dans leur dossier.

Les personnes suivantes peuvent se prévaloir du service de surveillance du crédit d'Équifax pour une période de 5 ans aux frais de Desjardins:

- Les anciens membres particuliers et entreprises des caisses Desjardins du Québec et de l'Ontario
- Les anciens clients particuliers et entreprises, détenteurs d'une carte de crédit ou de produits de financement