



Assurance de remplacement

Connaissance du produit

Objectifs

Comprendre l'assurance de remplacement et savoir comment présenter ce type de couverture aux clients

Expliquer les critères d'admissibilité des véhicules ainsi que les modalités de l'assurance de remplacement

Être bien informé de vos obligations en tant que distributeur d'assurance de remplacement

Qu'est-ce que l'assurance de remplacement?



Protection des clients

Protège les clients de la perte de leur véhicule s'il est déclaré une perte totale (par exemple, en raison d'un accident ou d'un vol).

C'est une assurance qui couvre également le coût des pièces nécessaires pour réparer le véhicule du client en cas de perte partielle.



Couverture supplémentaire

Aide les clients à se procurer un véhicule équivalent* en cas de perte totale de leur véhicule. Donne également la possibilité d'obtenir des pièces authentiques du fabricant pour la réparation du véhicule, plutôt que des pièces de rechange, en cas de perte partielle.

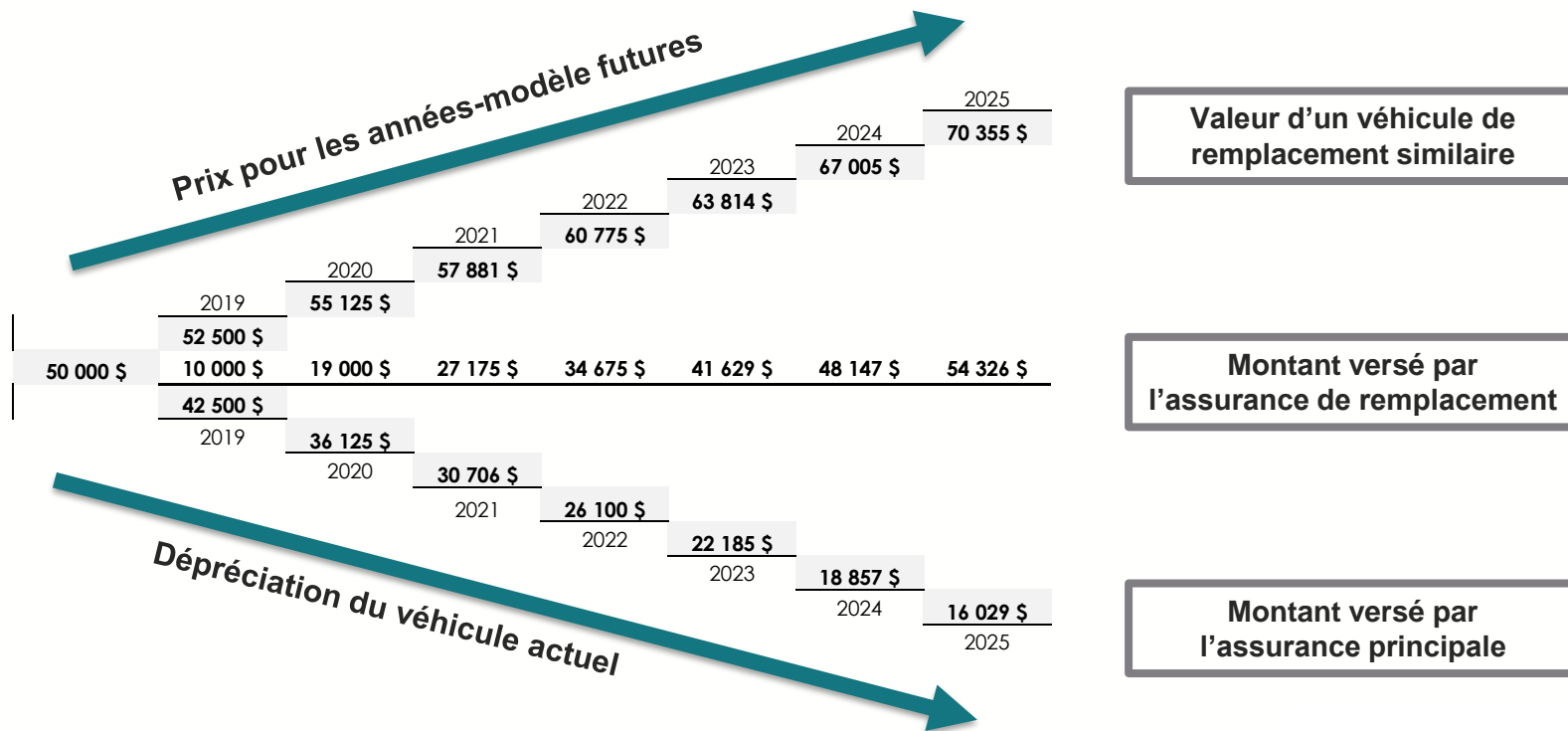


Vendue uniquement au Québec

Offerte seulement au Québec. Cette assurance ne peut être vendue que par des concessionnaires du Québec et seulement à des résidents du Québec.

* **REMARQUE** : Un véhicule équivalent est un véhicule neuf de même nature et qualité avec des options, de l'équipement et des accessoires similaires. Étant donné que les modèles de véhicules changent au fil des ans, l'obligation de l'assureur consiste à remplacer le véhicule par un véhicule d'un modèle similaire. On doit tenir compte des options, de l'équipement et des accessoires lors du remplacement du véhicule.

Pourquoi souscrire une assurance de remplacement?



REMARQUE : L'exemple ci-dessus est donné pour un véhicule d'occasion de 2019.

Comment fonctionne l'assurance de remplacement?

Couverture en cas de perte totale

Le client obtient un remboursement égal à la différence entre la valeur au comptant actuelle du véhicule assuré et la valeur d'un véhicule de remplacement aux caractéristiques similaires.

Couverture en cas de perte partielle

Le client obtient un remboursement égal à la différence entre le coût des pièces authentiques du fabricant et le coût des pièces de rechange ordinaires payées par l'assureur dans le cas où ces pièces ne sont plus produites. Les concessionnaires reçoivent un remboursement au montant du prix courant des pièces utilisées pour la réparation.

Franchise et location de véhicule

Franchise

Le client obtient un remboursement de la franchise payée à l'assureur principal du véhicule. La limite est de 1 000 \$ pour une perte totale et de 500 \$ pour une perte partielle.

Location de véhicule

Le client reçoit un remboursement pour les dépenses liées à la location, jusqu'à concurrence de 50 \$ par jour. La limite globale des avantages est de 1 500 \$ pour une perte totale ou partielle.

Options de location de véhicule

Perte totale : 150 \$, 500 \$, 1 000 \$ ou 1 500 \$
Perte partielle : 150 \$, 500 \$, 1 000 \$ ou 1 500 \$

Options de franchises

Perte totale : 250 \$, 500 \$ ou 1 000 \$
Perte partielle : 100 \$, 250 \$ ou 500 \$

CONSEIL : Certaines options de location de véhicule et de franchise ci-dessus peuvent être choisies afin de réduire la prime d'un client, selon son budget ou ses besoins en matière de couverture.

Montants de remboursement

Le client recevra l'une des trois indemnités suivantes, une fois que le véhicule de remplacement aura été acheté, que toute la documentation aura été reçue et que la réclamation aura été autorisée :



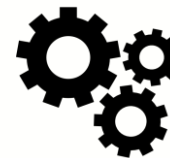
Véhicules neufs

Montant de l'indemnité =
valeur d'un véhicule de remplacement
neuf moins le remboursement de
l'assureur dans les 60 jours suivant la
première déclaration de sinistre ou la
réception des documents.



Véhicules d'occasion

Montant de l'indemnité =
*Valeur majorée du véhicule moins
l'indemnité payée par l'assureur
principal.



Pièces authentiques du fabricant

Le client recevra un remboursement
correspondant à la différence entre
l'évaluation de l'assureur principal
pour les pièces endommagées et le
coût de remplacement de ces pièces
par des pièces neuves du fabricant.

* **REMARQUE** : Si le véhicule a été acheté ou loué d'un concessionnaire dans les 60 jours suivant la date d'entrée en vigueur du contrat d'assurance, la valeur majorée correspondra à la valeur du véhicule plus 5 % composé annuellement, calculé en proportion du nombre de jours écoulés entre la date d'entrée en vigueur du contrat et la date de la perte totale.

Options pour le véhicule de remplacement



Véhicule équivalent

S'il n'est pas possible d'obtenir le véhicule de remplacement, il doit être remplacé par un véhicule équivalent.*



Véhicule de valeur plus élevée

Si le client le souhaite, il est possible de remplacer le véhicule par un véhicule d'une valeur plus élevée et de lui faire payer le montant supplémentaire.



Véhicule de valeur moindre

Si le client choisit de remplacer son véhicule par un véhicule de valeur moindre, alors l'indemnité est égale à la valeur du véhicule de valeur moindre moins l'indemnité payée par l'assureur principal. Le client ne sera pas remboursé pour la différence entre la valeur du véhicule désigné et la valeur du véhicule de remplacement.

* **REMARQUE** : Tout équipement et tous les accessoires sont pris en compte s'ils sont mentionnés dans la convention d'achat initiale. L'équipement et les accessoires supplémentaires ajoutés après la vente initiale ne sont pas couverts.

Admissibilité



Véhicules neufs et d'occasion

Véhicules neufs

Les véhicules de l'année-modèle courante ou de l'année précédente/suivante qui n'ont jamais été préalablement enregistrés et qui ont moins de 1 500 kilomètres au compteur sont admissibles aux taux « véhicules neufs ».

Véhicules d'occasion

Véhicule dans les 10 années modèles et 140,000 kilomètres.



Caractéristiques des véhicules et types de transaction

L'assurance de remplacement est offerte pour toutes les marques et tous les modèles, jusqu'à un maximum de 7 années-modèle. Le véhicule peut être loué, financé ou acheté comptant.



Date de vente du contrat

Le contrat peut être vendu jusqu'à 90 jours après la date d'achat du véhicule. Les clients doivent être des résidents du Québec et détenir un contrat d'assurance automobile valide afin de profiter de l'assurance de remplacement.

REMARQUE : Les véhicules de démonstration sont également admissibles à l'assurance de remplacement. Un véhicule de démonstration est un véhicule de l'année-modèle courante ou de l'année précédente/suivante et qui a moins de 1 500 kilomètres au compteur.

EXCLUSIONS : Les véhicules utilisés pour des services publics ou commerciaux et les véhicules utilitaires ne sont pas admissibles. L'équipement et les accessoires automobiles ne sont pas couverts, ni les autres options ajoutées au véhicule qui ne figurent pas sur le contrat d'achat.

Termes et clauses



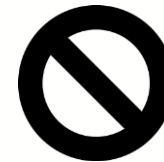
Termes offerts

Véhicules neufs et d'occasion
Termes de 2 à 7 ans
(24, 36, 39, 42, 48, 60, 72 et 84 mois)



Transférabilité

L'assurance de remplacement ne peut pas être transférée à un autre véhicule une fois qu'elle est souscrite.



Clause de résiliation

L'assurance de remplacement est entièrement remboursable dans les 30 jours suivant l'achat.

Après 30 jours, le client doit remplir l'avis de résiliation. Le remboursement pour la résiliation sera calculé en fonction du tableau de résiliation inclus dans le contrat du client.

REMARQUE : Consultez votre Guide du concessionnaire-vendeur afin d'obtenir des instructions détaillées pour effectuer le processus de résiliation.

Processus de réclamation

L'information suivante se trouve dans le sommaire.

Processus de réclamation :

1. L'assuré(e) téléphone à La Souveraine, Compagnie d'assurance générale au 1-844-798-6180.
2. L'expert en réclamations passe en revue la réclamation avec le demandeur.
3. L'expert en réclamation chez La Souveraine fait parvenir des formulaires sous forme de liste de contrôle au demandeur.
4. Le demandeur fournit la documentation et les formulaires remplis à La Souveraine.
5. La Souveraine confirme que toute la documentation a été reçue.
6. La Souveraine paye une indemnité dans les 60 jours.

Procédure relative aux plaintes

Si vous avez des questions ou des inquiétudes, communiquez avec LGM ou votre expert en réclamations.

Si votre plainte n'est pas réglée, adressez-la à un directeur des réclamations ou à un chef de produit.

Si vous êtes toujours insatisfait, demandez à ce que votre plainte soit soumise à un cadre supérieur de La Souveraine.

Escalade des plaintes par La Souveraine au 1-877-847-8615.





Assurance de remplacement

Conformité réglementaire

Conformité réglementaire

5

F.P.Q. n° 5

Ce produit est basé sur le Formulaire de police d'assurance automobile du Québec (F.P.Q.) n° 5 — Formulaire d'assurance complémentaire pour les dommages occasionnés au véhicule assuré.



Loi

Ce produit est régi par la loi sur la distribution de produits et de services financiers. Vous devez vous conformer à certaines exigences en tant que distributeur du produit.

Veuillez consulter le Guide du concessionnaire-vendeur et le sommaire afin d'obtenir de plus amples renseignements.



Équité pour les consommateurs

Des politiques et des directives sont en place pour assurer le traitement équitable des clients pendant la vente d'assurance de remplacement. La vente de ce produit doit se conformer à la *Loi sur la protection du consommateur*.

REMARQUE : Les concessionnaires n'ont **PAS** l'obligation de se procurer un permis pour vendre l'assurance de remplacement. Les concessionnaires doivent toutefois remplir et signer une entente-concessionnaire.

Changements au F.P.Q. n° 5

- Les clients ont l'option de remplacer le véhicule chez le concessionnaire de leur choix.
(Ils n'ont plus à retourner chez le concessionnaire-vendeur.)
- La période d'acquisition de la rémunération doit correspondre à la durée de vie du produit d'assurance.
 - La période d'acquisition de la rémunération a été prolongée à un minimum de 180 jours.
- Les concessionnaires ne peuvent pas offrir de produits similaires ayant des taux de rémunération différents du même assureur.
- Les concessionnaires doivent mettre en place de rigoureux processus de surveillance et de responsabilisation afin de s'assurer qu'ils remplissent leurs obligations.

N'OUBLIEZ PAS : Expliquez à votre client les conséquences d'une demande de retrait (ou d'ajout) de couverture. Vous ne devez jamais seulement effectuer la demande du client. Vous devez plutôt vous assurer de comprendre exactement les besoins du client et lui expliquer adéquatement la couverture et les exclusions.

Obligations du distributeur



Lorsqu'il offre un produit d'assurance, le distributeur doit :

- ✔ Fournir la fiche de renseignements et le sommaire aux clients.
- ✔ Informer le client à propos d'autres produits d'assurance sur le marché proposant des protections similaires.
- ✔ Demander au client s'il possède déjà d'une assurance de ce type et l'encourager à vérifier s'il n'en est pas certain.
- ✔ Expliquer en quoi consiste la couverture offerte et parler clairement des exclusions.
- ✔ Mentionner la rémunération pour la vente du produit (si elle dépasse 30 % du coût).
- ✔ Expliquer comment soumettre une réclamation et informer le client de la date limite pour soumettre une réclamation.

IMPORTANT : Si vous n'avez pas de permis d'assurance, alors vous NE pouvez PAS comparer l'assurance de remplacement (F.P.Q. n° 5) avec l'avenant valeur à neuf (F.A.Q. n° 43).
Les clients NE peuvent PAS avoir les deux couvertures puisque cela constitue une double assurance.

Obligations du distributeur



Lorsqu'il offre un produit d'assurance, le distributeur doit :

- ✔ Informer les clients du temps dont dispose l'assureur pour payer leur réclamation et expliquer leur recours si l'assureur refusait de payer celle-ci.
- ✔ Expliquer au client quoi faire s'il est insatisfait du processus de réclamation.
- ✔ Aviser le client qu'il a 30 jours pour résilier la police à partir de la date à laquelle le contrat a été signé.
- ✔ Informer le client qu'il peut prendre une assurance avec l'assureur de son choix.
- ✔ Donner au client une confirmation d'assurance de la part de l'assureur.

Exigences de conformité supplémentaires

Protection des consommateurs au Québec

Il est important que vous ayez une connaissance suffisante du sommaire associé à ce produit. Afin de pouvoir fournir au client les renseignements nécessaires lui permettant de prendre une décision informée, vous devez discuter avec lui des points ci-dessous.

Quels sont les principaux éléments?

- Au Québec, la fiche de renseignements de l'AMF doit être revue et une copie remise au client **AVANT** l'achat de l'assurance.
- Remettez le sommaire **AVANT** l'achat de l'assurance.
- Informez le client que d'autres produits d'assurance proposant des protections similaires sont offerts sur le marché.
- Expliquez les exclusions et les limites des produits offerts et permettez au client de déterminer si l'une ou l'autre des situations s'applique à lui.
- Donnez au client le nom de la personne à joindre dans le cas d'une réclamation et les délais associés aux processus de réclamation (comme l'indique la prochaine diapositive).

Fiche de renseignements

Protection du consommateur au Québec

La fiche de Renseignements doit être présentée à chaque client. L'Autorité considère que le fait de remplir, de signer et de remettre cette fiche de renseignements aux consommateurs au moment de procéder à l'offre de produits d'assurance, en complément des autres Documents devant leur être remis, permettra à ces derniers d'être **mieux informés** et **de prévenir les mauvaises pratiques commerciales**.

Quels sont les éléments importants?

- La fiche de renseignements a été développée par l'AMF
- Doit être présentée au client **AVANT** l'achat de l'assurance (au même moment que le sommaire)
- Doit notifier verbalement le client si la commission est supérieure à 30%
- Les concessionnaires doivent conserver la fiche de renseignements dans la «jaquette»

L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits. Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : _____

Nom de l'assureur : _____

Nom du produit d'assurance : _____

LIBERTÉ DE CHOISIR

Vous n'êtes jamais obligé d'acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d'une personne que l'on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, vous n'êtes pas obligé d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. C'est à vous de choisir votre produit d'assurance et votre assureur.

COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

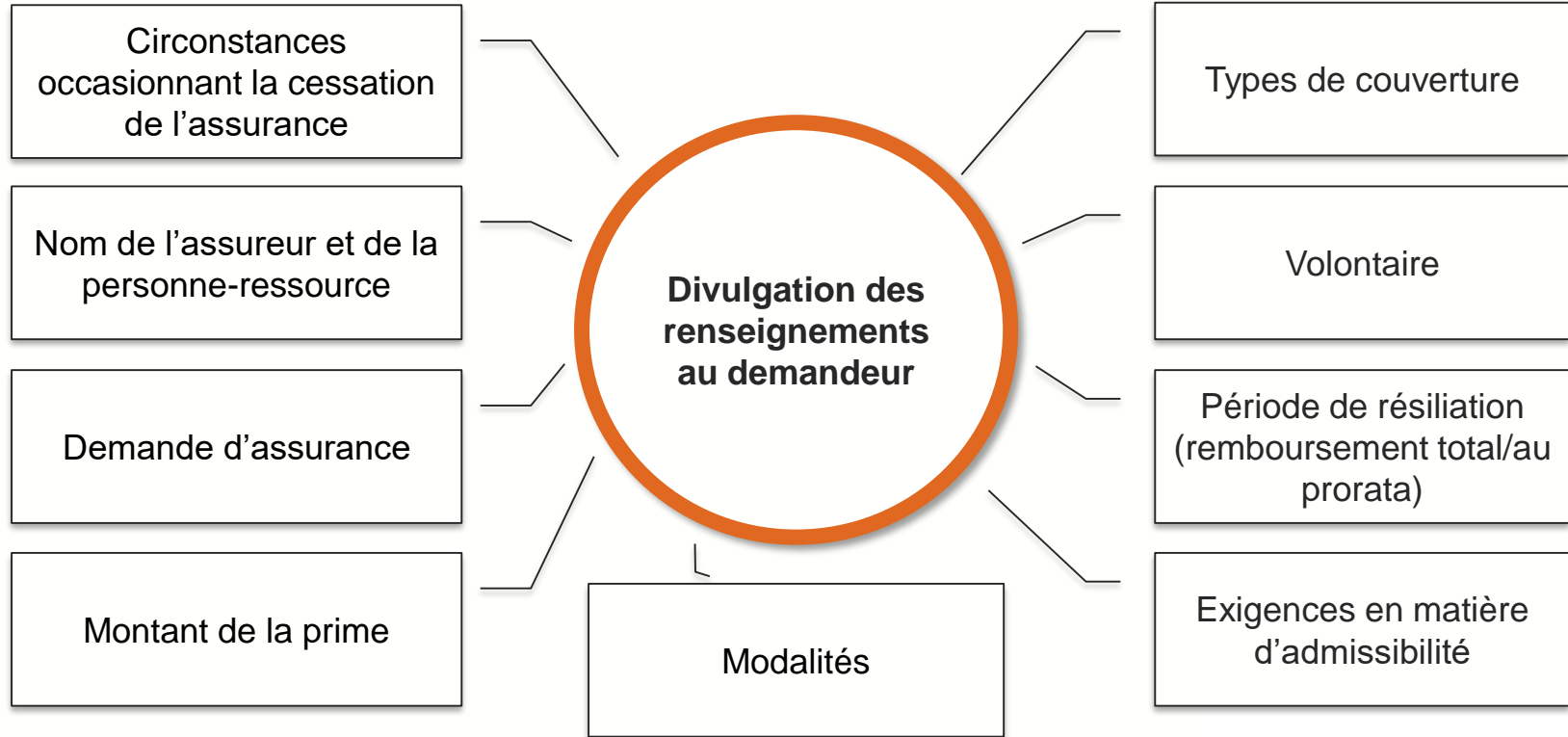
Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur. Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'obligation de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, sans frais, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. Informez-vous auprès de votre distributeur du délai d'annulation sans frais qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir à diminuer la durée du financement. Informez-vous auprès de votre distributeur.

Exigences réglementaires



Fair Treatment of Customers



Favoriser une culture où les clients sont traités équitablement.



Fournir aux demandeurs des renseignements exacts et suffisamment détaillés.



S'assurer que le client a lu et compris le contenu de tous les documents fournis.



Éviter le risque que les produits vendus ne répondent pas aux besoins du demandeur.



Communiquer clairement tous les aspects du produit. S'assurer que le client est au courant des exigences en matière d'admissibilité, des exclusions et des restrictions.



Informar les clients que l'assurance est optionnelle et obtenue de manière volontaire.



Assurance de remplacement

Conclure une vente à l'aide du HUB de LGM

Le HUB de LGM

- Les produits sont offerts uniquement pour l'inscription en ligne. Nul besoin de remplir des formulaires préimprimés.
- Les contrats doivent être inscrits dans le HUB pour s'assurer que la couverture entre en vigueur immédiatement.
- Il suffit de se connecter au portail pour commencer.

LGM-HUB

Le bureau des services financiers simplifié

Identifiez-vous pour commencer

Nom de l'utilisateur

Mot de passe

Se connecter

Mot de passe oublié?

Renseignements sur le véhicule

Écran Soumission rapide :

1. Entrez le *NIV*, l'*année*, la *marque* ou le *modèle* du véhicule. Ensuite, le champ Détails supplémentaires sur le véhicule sera généré automatiquement.
2. Entrez les valeurs Kilomètres, Date de mise en service et Type d'achat du véhicule.

SÉCURAUTO^{MC}

Démarrage de soumission rapide

NIV
- Entrer le NIV -

OU

Année: 2016 | Marque: Acura | Modèle et série: MDX Base

Renseignements supplémentaires sur le véhicule
(2016 Acura MDX Base)

km: 99 | Date de mise en service: 06 oct. 2016 | Type d'achat du véhicule: Comptant, **Financé**, Loué

Suivant

3

Renseignements sur le client

Une fois les renseignements sur le véhicule entrés, vous pouvez entrer les renseignements sur le client. Cela se fait en élargissant le champ Renseignements sur le client sous Renseignements sur le véhicule.

Entrez les détails exigés, notamment le *Nom*, le *Numéro de téléphone principal*, l'*Adresse*, la *Ville*, la *Province* et le *Code postal*.

Masquer les renseignements sur le véhicule/le client VERROUILLER

Renseignements sur le véhicule

NIV: - Entrer le NIV - Année: 2018 Marque: Chrysler Modèle et série: Pacifica Hybrid Limited

Véhicule d'occasion certifié km: 99 Date de mise en service: 16 janv. 2018 Type d'achat du véhicule: Comptant, Financé, Loué Prix d'achat: Date d'achat: 16 janv. 2018

Options avancées

Renseignements sur le client

Prénom: Deuxième prénom: Nom de famille: Nom commercial: Numéro de téléphone principal: + Ajouter un numéro de téléphone Courriel:

Chercher une adresse: Entrez l'adresse ici Adresse: Unité/bureau: Ville: Province: BC Code postal:

Ajouter un deuxième titulaire de contrat

OK

Paielement total et paiements mensuels

Vous pouvez maintenant calculer les paiements périodiques à l'aide de l'outil dans le coin supérieur droit de la page. Cliquez sur l'icône de calculatrice et entrez les valeurs des champs *Taux d'intérêt*, *Terme en mois* et *Fréquence*.



Taux d'intérêt	<input type="text" value="0.00 %"/>
Terme en mois	<input type="text" value="0"/>
Fréquence	<input type="text"/>
<input type="button" value="Calculer"/>	

Vous pouvez aussi utiliser le *Résumé de la soumission* dans le bas de la page pour calculer le coût total du ou des produits achetés par le client.

Résumé de la soumission	Prix de détail	TVH	Paiement total
	2 299,00 \$	298,87 \$	2 597,87 \$

Ressources

- Dépliants
- Guide du concessionnaire-vendeur
- Formulaire de renonciation
- Listes de contrôle pour les véhicules neufs et d'occasion
- Site Web : <https://securedrive.ca/fr/>



ASSURANCE DE REMPLACEMENT

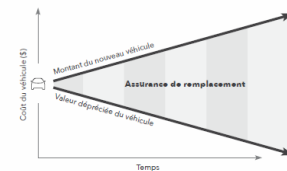


SÉCURAUTO™

Protégez votre investissement

La conduite de votre véhicule est l'un des aspects les plus agréables de votre acquisition, et la protection de sa valeur l'est tout autant. Dans les faits, la valeur du véhicule se déprécie dès qu'il quitte la concession. Plus la valeur d'un véhicule se déprécie, plus il vous en coûtera pour le remplacer. L'assurance de remplacement est une option pour combler cet écart; elle couvre la dépréciation du véhicule causée par les dommages, la perte et le vol.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec votre concessionnaire autorisé ou composez le 1-866-287-6200.



Couverture pour véhicules neufs.

Si votre véhicule neuf est déclaré une perte totale, l'assurance de remplacement couvre la différence entre le montant remboursé par votre assureur principal et le coût d'un véhicule neuf ayant des mêmes caractéristiques et accessoires. Si votre véhicule est endommagé, mais réparable, de nouvelles pièces authentiques du fabricant seront utilisées.

Couverture pour véhicules d'occasion.

Si votre véhicule d'occasion est déclaré une perte totale, vous êtes couvert pour la différence entre le montant remboursé par votre assureur principal et la valeur majorée de votre véhicule. Pour en savoir davantage, communiquez avec votre concessionnaire autorisé.

Caractéristiques additionnelles

- ✓ **Couverture pour toutes les options de financement**
Offerte pour les véhicules neufs, d'occasion et de démonstration, qu'ils soient financés, loués ou achetés comptant.
- ✓ **Couverture pour véhicule de location**
Vous êtes admissible à un véhicule de location équivalent au vôtre pendant que votre véhicule est réparé ou remplacé. Une limite quotidienne et maximale s'applique.
- ✓ **Votre choix**
Remplacez votre véhicule par le modèle de votre choix.
- ✓ **N'importe quel assureur, en tout temps**
Changez d'assureur principal et restez couvert grâce à l'assurance de remplacement.
- ✓ **Prix fixe**
Avec une prime fixe, vous êtes à l'abri des hausses tout au long de la période de couverture.
- ✓ **Couverture de franchise**
Épargnez de l'argent en obtenant un remboursement total ou partiel de votre franchise d'assurance principale.
- ✓ **Absolu engagement**
Vous pouvez résilier votre contrat en tout temps et obtenir un remboursement total ou partiel.

SÉCURAUTO™

Ressources sur l'éthique des ventes



À propos de La Souveraine, Compagnie d'assurance générale

- La Souveraine, Compagnie d'assurance générale est un assureur canadien et un membre du groupe de sociétés de Co-operators.
- Sert plusieurs industries avec une variété de produits disponibles
- L'assurance de remplacement est souscrite par La Souveraine, Compagnie d'assurance générale et est administrée par les Services financiers LGM.
- Aperçu de l'entreprise : <https://www.souveraineassurance.ca/>

À propos de LGM

LGM crée des produits personnalisés pour les départements des services financiers des fabricants automobiles

LGM, qui a été fondé en 1998, se spécialise dans l'administration des réclamations, les ventes, le soutien, la formation et la commercialisation

La formation de LGM est dispensée par des formateurs francophones et anglophones, et comprend une équipe à l'interne de développement de contenu et de coordination

Nos bureaux et installations de formation sont situés à Oakville, Montréal et Vancouver

Nos directeurs spécialistes en développement de concessions, vice-présidents des ventes et formateurs se déplacent pour gérer les relations avec les concessionnaires en personne