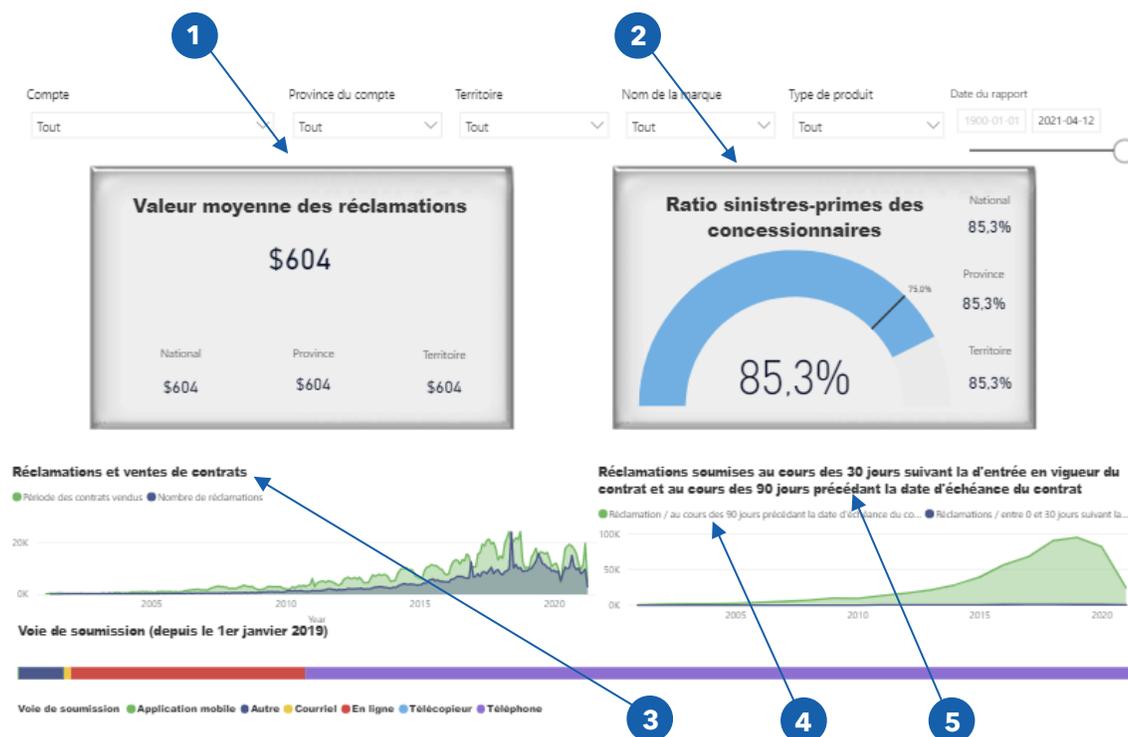


Définitions des éléments du tableau des réclamations

TABLEAU DES RÉCLAMATIONS:



DÉFINITIONS:

1. Valeur moyenne de la réclamation

Ce chiffre représente le coût moyen par réclamation encouru par la concession au cours de la période de déclaration choisie précisément. Si la valeur moyenne de la réclamation est supérieure à celle du territoire ou de la province, il faut envisager une enquête plus approfondie.

2. Rapport sinistres-primés du concessionnaire

Ce chiffre représente l'ensemble du volume d'affaires du concessionnaire. Pour ce faire, il évalue les réclamations soumises du début jusqu'à la date de fin du rapport, relativement au montant des réserves acquises pour le contrat vendu par le concessionnaire (**les réserves acquises sont la somme de la prime de garantie prolongée réalisée pendant la période de garantie prolongée**).

3. Réclamations et ventes de contrat

Ce chiffre représente le nombre de réclamations soumises par rapport au nombre de polices vendues par la concession.

4. Réclamations de 0 à 30 jours

Ce chiffre représente le nombre de réclamations soumises entre 0 et 30 jours, à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat. Le chiffre est affiché en pourcentage et en nombre. Le pourcentage est calculé en fonction du nombre de réclamations soumises dans un délai de 0 à 30 jours par rapport au nombre total de réclamations dans la page de rapport.

5. Réclamations au cours des 90 jours précédant la date d'expiration

Ce chiffre représente le nombre de réclamations soumises au moins 90 jours avant la date d'expiration du contrat. Le chiffre est affiché en pourcentage et en nombre. Le pourcentage est calculé en fonction du nombre de réclamations soumises au moins 90 jours avant la date d'expiration du contrat par rapport au nombre total de réclamations dans la page de rapport.