



## GUIDE DU CONCESSIONNAIRE-VENDEUR

## Table des matières

<b>Contactez-nous</b> .....	<b>4</b>
<b>Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto De Base</b> .....	<b>6</b>
Avantages additionnels .....	6
<b>Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Plus</b> .....	<b>7</b>
Avantages additionnels .....	9
<b>Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Élite</b> .....	<b>10</b>
Avantages additionnels .....	10
<b>Logiciel multimédia (option supplémentaire)</b> .....	<b>11</b>
<b>Avantages supplémentaires</b> .....	<b>12</b>
Location de véhicule .....	12
Assistance routière 24 heures sur 24 .....	12
Récompense pour absence de réclamations .....	13
Interruption de trajet .....	14
<b>Exclusions</b> .....	<b>15</b>
<b>Admissibilité</b> .....	<b>17</b>
Vérification de l'admissibilité en ligne : .....	17
Admissibilité au programme pour véhicules neufs .....	17
Admissibilité au programme pour véhicules d'occasion.....	17
Admissibilité au programme pour véhicules d'occasion certifiés <sup>MC</sup> .....	17
Admissibilité des véhicules radiés / déclarés perte totale .....	17
Admissibilité des véhicules provenant des États-Unis et modèles importés .....	18
<b>Durée du contrat / de la police</b> .....	<b>19</b>
Programme pour véhicules neufs.....	19
Programme pour véhicules d'occasion .....	19
Véhicules d'occasion certifiés <sup>MC</sup> .....	19
Inspection des véhicules .....	20
<b>Vente de contrats électroniques</b> .....	<b>21</b>
<b>Renseignements sur la renonciation</b> .....	<b>22</b>
<b>Options de franchise</b> .....	<b>23</b>
<b>Usage commercial léger</b> .....	<b>24</b>
Usage commercial léger.....	24
Usage commercial n'exigeant pas un supplément pour usage commercial léger .....	24
Usages commerciaux exclus.....	24
<b>Confirmation de la couverture</b> .....	<b>25</b>
<b>Transfert</b> .....	<b>26</b>
<b>Paiement de factures</b> .....	<b>27</b>
<b>Résiliation</b> .....	<b>28</b>
Résiliation exigée par le titulaire du contrat / de la police .....	28
Résiliation exigée par l'Administrateur .....	29
Résiliations exigées par le créancier pour un véhicule radié ou déclaré perte totale .....	29
<b>Programme après-vente</b> .....	<b>30</b>
<b>Exigences d'entretien du véhicule</b> .....	<b>32</b>
Couverture pour véhicules neufs.....	32
Couverture pour véhicules d'occasion et d'occasion certifiés .....	32
<b>Le Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI)</b> .....	<b>33</b>
Avantages du programme pour les clients et pour les concessionnaires-vendeurs .....	33
Processus de demande .....	33
Information sur le paiement .....	33
Détails concernant les mensualités .....	34
Termes de financement.....	35
Frais administratifs .....	35
Rétrofacturation pour une résiliation .....	36
Résiliation et remboursement.....	36
Renseignements pour le concessionnaire-vendeur .....	37

Comment remplir l'Entente du PPDSI dans le CRN .....	37
Exemple du fonctionnement du Programme de paiements différés sans intérêt.....	39
<b>Aide à la réclamation .....</b>	<b>41</b>
Paiement de réclamations.....	42
Réparations et services en sous-traitance .....	42
Auto-administration des réclamations de Protection contre les bris mécaniques de SecurAuto .....	43
Pièces de rechange.....	44
<b>Conditions préexistantes .....</b>	<b>46</b>
Gestion des pertes-primés du concessionnaire .....	47
<b>La Protection de prêt vous souhaite la bienvenue.....</b>	<b>49</b>
En quoi consiste la Protection de prêt? .....	49
Le souscripteur .....	49
<b>Caractéristiques de la Protection de prêt.....</b>	<b>50</b>
Avantages pour le client : .....	50
Avantages pour le concessionnaire : .....	50
<b>Options de couverture débiteur et codébiteur.....</b>	<b>52</b>
<b>Option de couvertures Vie et Maladies graves .....</b>	<b>53</b>
Terme décroissant.....	53
Valeur résiduelle.....	53
<b>Options de la couverture Invalidité .....</b>	<b>54</b>
<b>Prestation de décès accélérée.....</b>	<b>55</b>
<b>Questions sur la santé.....</b>	<b>56</b>
<b>Importance de la transparence : une excellente pratique commerciale .....</b>	<b>57</b>
Clause de condition de santé préexistante .....	57
Exemples de scénario .....	57
<b>Exigences en matière d'admissibilité .....</b>	<b>60</b>
Couverture Vie / Maladies graves : .....	60
Couverture Invalidité :.....	60
Assurance-vie et Perte d'emploi :.....	60
<b>Exclusions .....</b>	<b>61</b>
Exclusions de toutes les prestations .....	61
Exclusions des prestations particulières .....	61
<b>Paiement de factures .....</b>	<b>63</b>
<b>Remboursement / résiliation.....</b>	<b>64</b>
Politique en matière de résiliation – client :.....	64
Politique en matière de résiliation – concessionnaire : .....	64
<b>Réclamations.....</b>	<b>65</b>
<b>Vente de la Protection de prêt .....</b>	<b>66</b>
<b>Répondre aux objections .....</b>	<b>67</b>
Quatre suggestions pour répondre aux objections .....	67
Cinq étapes clés pour répondre aux objections .....	67
Les trois « C » : compris, convenu et constaté. ....	67
Cycle de gestion de l'objection .....	67
<b>Gérer les excuses .....</b>	<b>68</b>
<b>Scénarios de réponse aux objections .....</b>	<b>69</b>
<b>Huit étapes pour conclure la vente de la Protection de prêt .....</b>	<b>73</b>
<b>Protection des renseignements personnels .....</b>	<b>74</b>

## Contactez-nous

### LGM (Ventes et assistance)

#### BUREAU DE L'ONTARIO

2295, Bristol Circle  
Bureau 204  
Oakville (Ontario) V6H 6P8

Téléphone : 1-800-510-8372  
Télécopieur : 1-800-510-7605  
Courriel : [Customer.Service@lgm.ca](mailto:Customer.Service@lgm.ca)  
Heures de bureau : Pour connaître les horaires d'ouverture de notre centre d'appel, veuillez consulter notre page de contacts: [www.lgm.ca/fr/coordonnees](http://www.lgm.ca/fr/coordonnees)  
Site Web : [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca)

**Président de LGM** : Jeff Fallowfield

**Vice-président des ventes (région de l'ouest)** : Brent Heath

**Vice-président des ventes (région de l'est)** : Charlie Tye

**Vice-président des ventes (Québec)** : Robert Sévigny

### Le Groupe financier LGM (Administrateur)

#### BUREAU DE VANCOUVER

757, rue West Hastings, #142  
Vancouver (C.-B.) V6C 1A1

#### BUREAU DE MONTRÉAL

1111, boulevard Dr Frederik-Philips,  
Bureau 450  
Saint-Laurent (Québec) H4M 2X6

#### Adresse postale :

757, rue West Hastings, #142  
Vancouver (C.-B.) V6C 1A1

#### Réclamations Service à la clientèle :

Téléphone : 1-866-287-6200

Télécopieur : 1-866-287-6201

Courriel : [claims@lgm.ca](mailto:claims@lgm.ca)

Heures de bureau des Réclamations et du Service à la clientèle :

Pour connaître les horaires d'ouverture de notre centre d'appel, veuillez consulter notre page de contacts: [www.lgm.ca/fr/coordonnees](http://www.lgm.ca/fr/coordonnees)

Site Web: [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca)

**PDG** : Adam Hill

**Vice-président - Division des Garanties** : Richard Vanderhaeghe

**Vice-présidente - Finance** : Eddie McWhirter

## Protection contre les bris mécaniques

## Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto De Base

La Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto De Base est un produit offrant une protection complète pour la plupart des composantes du groupe motopropulseur. Le programme De base offre aussi des limites par réclamation, et ce, jusqu'à concurrence de la valeur du véhicule (tel que décrit dans l'édition la plus récente du BlackBook<sup>®</sup>). Le montant total de toutes les réclamations ne peut excéder le prix de détail payé pour le véhicule (moins les taxes, les frais de propriété et d'immatriculation ainsi que le coût du contrat / de la police).

Les pièces du groupe motopropulseur suivantes sont couvertes en vertu de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto De Base :

### **Moteur :**

Bloc-cylindres; culasse et toutes les pièces internes lubrifiées du moteur, y compris les : pistons; segments de piston; axes de pied de bielle; bielles et coussinets de bielle; vilebrequin et paliers principaux; arbres à cames; paliers d'arbre à cames; galets suiveurs; chaînes ou courroies de distribution; pignons de distribution; guides; tendeurs; culbuteurs; arbres de culbuteur; pivots de culbuteur; soupapes de culasse; guides de soupape; poussoirs de soupape; ressorts de soupape; joints d'étanchéité de soupape; coupelles d'appui de soupape; sièges de soupape; tiges de poussoir; pompe à eau; pompes à huile et carters de pompe à huile; amortisseurs de vibrations; carters de distribution; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; couvre-culasse; supports du moteur; pompe à injection de carburant et injecteurs (uniquement pour moteurs Diesel); bagues et joints d'étanchéité.

### **Turbocompresseur / compresseur (installé par le constructeur seulement) :**

Carter du turbocompresseur ou de compresseur et toutes ses composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

### **Boîte à vitesse (automatique ou manuelle) :**

Carter de transmission et toutes ses pièces internes lubrifiées, ainsi que : convertisseur de couple; volant moteur et couronne de lancement; modulateur à dépression; unité de commande électronique interne; refroidisseur de transmission; supports de transmission; carter d'huile; bagues et joints d'étanchéité.

### **Boîte de transfert :**

Boîte de transfert et toutes ses pièces internes; bagues et joints d'étanchéité.

### **Essieu moteur (avant et arrière) :**

Carter de l'essieu; toutes les pièces internes de l'essieu moteur; assemblage de moyeux à verrouillage des roues; arbres de transmission et noix de rotule; joints universels; relais de transmission; joints homocinétiques; coussinets de roue et ensemble du moyeu; roulement de boîtier de différentiel; système de verrouillage des quatre roues motrices; couvercle de différentiel; bagues et joints d'étanchéité.

**Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto De Base** est un contrat / une police inclusive, c'est-à-dire que seules les pièces expressément désignées sont couvertes. En cas de bris mécanique causé par une pièce non expressément inscrite aux présentes, cette dernière ne sera pas couverte.

**Système hybride/électrique :** moteur électrique, Câbles haute tension, Convertisseur de courant/continue-alternatif., Chargeur de batterie, Génératrice.

## **Avantages additionnels**

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto De Base vous permet également profiter des avantages additionnels suivants:

- Assistance routière
- Interruption de trajet

## Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Plus

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Plus est plus élaborée de la couverture Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto De Base, en couvrant également des pièces ne faisant pas partie du groupe motopropulseur. Elle accorde au client des avantages supplémentaires fort utiles tels que la location de véhicule, l'interruption de trajet, l'Assistance routière et la Récompense pour absence de réclamations. Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Plus prévoit un remboursement maximal par réclamation jusqu'à concurrence de la valeur du véhicule (tel que décrit dans l'édition la plus récente du BlackBook<sup>®</sup>). Le montant total des réclamations ne peut excéder le prix de détail payé pour le véhicule (moins les taxes, les frais de propriété et d'immatriculation et le coût du contrat / de la police).

### Les pièces suivantes sont couvertes en vertu de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Plus :

#### Moteur :

Bloc-cylindres; culasse et toutes les pièces internes lubrifiées du moteur, y compris les : pistons; segments de piston; axes de pied de bielle; bielles et coussinets de bielle; vilebrequin et paliers principaux; arbres à cames; paliers d'arbre à cames; galets suiveurs; chaînes ou courroies de distribution; pignons de distribution; guides; tendeurs; culbuteurs; arbres de culbuteur; pivots de culbuteur; soupapes de culasse; guides de soupape; poussoirs de soupape; ressorts de soupape; joints d'étanchéité de soupape; coupelles d'appui de soupape; sièges de soupape; tiges de poussoir; pompe à eau; pompes à huile et carters de pompe à huile; amortisseurs de vibrations; carters de distribution; tubulures d'admission et collecteurs d'échappement; couvre-culasse; supports du moteur; pompe à injection de carburant et injecteurs (uniquement pour moteurs Diesel); bagues et joints d'étanchéité.

#### Turbocompresseur/compresseur (installé par le constructeur seulement) :

Carter du turbocompresseur ou de compresseur et toutes ses composantes internes; bagues et joints d'étanchéité.

#### Boîte de vitesse (automatique ou manuelle) :

Carter de transmission et toutes ses pièces internes lubrifiées, ainsi que : convertisseur de couple; volant moteur et couronne de lancement; modulateur à dépression; unité de commande électronique interne; refroidisseur de transmission; supports de transmission; carter d'huile; bagues et joints d'étanchéité.

#### Boîte de transfert :

Boîte de transfert et toutes ses pièces internes; bagues et joints d'étanchéité.

#### Essieu moteur (avant et arrière) :

Carter de l'essieu; toutes les pièces internes de l'essieu moteur; assemblage de moyeux à verrouillage des roues; arbres de transmission et noix de rotule; joints universels; relais de transmission; joints homocinétiques; coussinets de roue et ensemble du moyeu; roulement de boîtier de différentiel; système de verrouillage des quatre roues motrices; couvercle de différentiel; bagues et joints d'étanchéité.

#### Direction :

Toutes les composantes internes du boîtier de direction ou pignons et crémaillères; pompe de servodirection; boyaux de servodirection; fusées de direction; levier de commande; bras de renvoi; embouts extérieurs de crémaillère et raccords; arbres de colonne de direction supérieure et inférieure et accouplements, incluant le mécanisme interne de volant inclinable; vérin d'assistance et pompe; unité de commande électronique et solénoïdes; unité de contrôle de direction assistée; moteur pas-à-pas; soupape de commande; bagues et joints d'étanchéité.

#### Freins :

Maître-cylindre; cylindre de freins assistés; soupape de répartition de freinage; servohydraulique de freinage; étriers de frein à disque; cylindres de roues; soupape compensatrice de freinage; canalisations de freins hydrauliques et raccords; système de frein de stationnement et timoneries; commande électronique; capteur de commande du système antiblocage des roues; pompe hydraulique et motrice;

valve modulatrice de pression et clapet d'isolement de décharge, accumulateur de pression; bagues et joints d'étanchéité.

#### **Composants électriques :**

Alternateur, régulateur de tension; démarreur; solénoïde et pignon d'engagement; faisceau de fils électriques du compartiment moteur, contrôleur d'avance électronique de l'allumage; module d'injection électronique, capteur de position d'arbre à cames; détecteur de cognement; commutateur d'allumage; cylindre du commutateur d'allumage; moteur d'essuie-glaces avant et arrière; interrupteur et pompe de lave-glacé; interrupteur de feux d'arrêt; interrupteur de phares; interrupteur de clignotants; interrupteur multifonction; interrupteur du chauffage et de la climatisation; système de contrôle manuel du système de chauffage et climatisation; klaxon.

#### **Climatiseur :**

Condensateur; compresseur; système d'embrayage du compresseur et poulie; conduits et boyaux de climatiseur; évaporateur; poulie et roulement de poulie; soupape de détente; soupape de dilatation; interrupteur de cycle de pression; bagues et joints d'étanchéité. Les pièces suivantes sont aussi garanties si elles sont nécessaires à la réparation des pièces garanties susmentionnées : accumulateur et sécheur; tube à orifices; huile et fluide frigorigène.

#### **Système d'alimentation de carburant :**

Pompe à essence; pompe d'injection et injecteurs; pompe à dépression; détecteurs (sauf sondes d'oxygène); unité d'alimentation du réservoir à carburant; conduits métalliques d'alimentation en carburant.

#### **Suspension avant et arrière :**

Bras de suspension supérieur et inférieur; arbre de bras de suspension et paliers ou coussinets; rotules d'articulation supérieures et inférieures; barres antiroulis et coussinets; barres de torsion et supports ou coussinets; barres stabilisatrices; raccords et coussinets; fusée d'essieu et support de fusée d'essieu. Correcteur électronique de niveau comprenant le compresseur; le module de contrôle; l'actionneur; le solénoïde; le détecteur et le sélecteur de mode.

#### **Système de refroidissement :**

Ventilateur, moteur et relais du système de refroidissement; embrayage hydraulique du ventilateur; tendeur de courroies; radiateur; radiateur de chauffage; thermostat; moteur de ventilation; soupape à eau chaude.

#### **Systèmes électriques :**

Régulateur de contrôle automatique de température; bloc d'instruments électroniques; jauges; compteur kilométrique électronique; distributeur; bobine d'allumage; système de verrouillage électronique des portes (excluant les émetteurs et récepteurs de verrouillage à distance); module du régulateur de vitesse; transducteur; servocommande et amplificateur; module d'allumage électronique; moteur des phares; moteurs des glaces électriques; moteur des sièges électriques; moteur des rétroviseurs électriques; moteur et mécanisme de l'antenne électrique; moteur du toit décapotable; moteur électrique du toit ouvrant; interrupteur de glaces électriques; module d'allumage du régulateur de vitesse; interrupteur des sièges électriques; interrupteur des rétroviseurs électriques; interrupteur de dégivreur arrière; interrupteur et actionneur de verrouillage des portes à commande électrique; système mondial de localisation (GPS) et système de navigation sur DVD; lecteur CD, autoradio (y compris la radio par satellite posée en usine) ou lecteur DVD/MP3; système d'aide à la marche arrière; stations iPodMC; système OnStarMC.

**Système hybride/électrique :** moteur électrique, Câbles haute tension, Convertisseur de courant/continue-alternatif., Chargeur de batterie, Génératrice.

**Protection contre les bris mécaniques de SecurAuto Plus** est un contrat / une police inclusive, c'est-à-dire que seules les pièces expressément désignées sont couvertes. En cas de bris mécanique causé par une pièce non expressément inscrite aux présentes, cette dernière ne sera pas couverte.

### **Avantages additionnels**

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Plus vous permet également profiter des avantages additionnels suivants :

- Assistance routière
- Interruption de trajet
- Location de véhicule
- Récompense pour absence de réclamations (uniquement pour certains termes)

## **Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Élite**

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Élite fournit une protection complète contre les bris mécaniques en couvrant toutes les composantes d'un véhicule, sauf les pièces apparaissant dans la section CE QUI N'EST PAS COUVERT du contrat / de la police..

En plus de la description, ci-dessus, de la couverture Élite, certaines composantes exclues dans d'autres programmes sont couvertes par Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Élite :

### **Système antipollution :**

Capteur de cartographie; capteur de détonation; sonde d'oxygène des gaz d'échappement; capteur barométrique; filtre antipollution à vapeur; boyau de soupape de recyclage des gaz de carter; adaptateurs pour système de recyclage des gaz de carter; moteur de régulation de l'air de ralenti; soupape de dérivation d'air secondaire injecté; capteur de régulation de débit massique d'air; collecteur d'air; clapet d'injection d'air; ajustage de dépression; sonde de température du liquide de refroidissement; relais de coupure automatique; relais de la commande électronique du moteur; valve de dérivation; solénoïde de purge de l'absorbeur de vapeurs de carburant.

### **Système de retenue supplémentaire à sacs gonflables :**

Toutes les composantes du système de retenue supplémentaire à sacs gonflables sont couvertes.

### **Avantages additionnels**

La couverture Élite vous fait également profiter gratuitement des avantages suivants :

- Assistance routière
- Interruption de trajet
- Location de véhicule
- Récompense pour absence de réclamations (uniquement pour certains termes)

## **Logiciel multimédia (option supplémentaire)**

Le logiciel multimédia (option supplémentaire) peut être ajouté à tout programme de PBM de SécurAuto. Ce dernier couvre le coût des mises à jour, recommandées par le fabricant, du logiciel des systèmes de navigation et de divertissement.

**Limite des avantages globale : 500 \$.**

## Avantages supplémentaires

### Location de véhicule

En cas de panne mécanique couverte, le client a droit à un véhicule de location en vertu des couvertures Plus et Élite de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto (non offerte pour les programmes De Base de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto). La location de véhicule entre en vigueur à partir de la date d'achat du contrat / de la police.

#### **Pour être admissible à la location de véhicule, les conditions suivantes doivent être remplies :**

- Un reçu valide doit être remis à l'Administrateur pour être payé ou remboursé.
- Le véhicule de location doit être fourni par une entreprise de location autorisée (incluant les entreprises autonomes et les programmes de concessionnaires).
- La couverture est offerte jusqu'à concurrence de 50 \$ par jour (taxes comprises) – pour chaque tranche de 8 heures de main-d'œuvre, jusqu'à un maximum de 200 \$ (32 heures de main-d'œuvre) par panne. Le temps de main-d'œuvre est établi selon les guides de main-d'œuvre / les programmes logiciels ALLDATA<sup>®</sup>, Mitchell OnDemand<sup>®</sup> reconnus à l'échelle nationale ou le guide de main-d'œuvre du fabricant.
- Une location de véhicule additionnelle peut être offerte, jusqu'à un maximum de 150 \$ (taxes comprises), si le bris mécanique découle de la défaillance du moteur ou de la boîte de vitesse, et ce, à condition que le l'établissement de réparation présente un document attestant du délai supplémentaire occasionné par les pièces.
- Une location de véhicule additionnelle peut être offerte, jusqu'à un maximum de 100 \$ (taxes comprises), si l'Administrateur exige qu'une inspection indépendante du véhicule soit effectuée afin de confirmer les défaillances déclarées.
- Une location de véhicule peut être offerte dans le cas de la réparation d'une composante du groupe motopropulseur, couverte en vertu de la garantie du fabricant.
- Aucune location de véhicule n'est offerte pour les réparations refusées en raison des Termes et conditions du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto.

### Assistance routière 24 heures sur 24

#### **Composez le 1-888-287-6200 pour obtenir de l'aide.**

Lorsque le titulaire de contrat / de la police a besoin d'une assistance routière pour une cause non reliée à un accident, celui-ci doit téléphoner au numéro sans frais ci-dessus. Seules les demandes de service d'assistance routière effectuées au numéro ci-dessus seront honorées. Pendant le terme du contrat / de la police, les avantages suivants sont offerts 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine, partout au Canada et aux États-Unis (sauf à Hawaï). L'Assistance routière 24 heures sur 24 de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto est seulement offerte si le programme d'assistance routière du fabricant est échu.

Les taxes sont comprises dans les limites énumérées ci-dessous.

- **Remorquage** - En cas de panne, la couverture est offerte jusqu'à concurrence de cent dollars (100 \$) par incident pour les frais de remorquage ou d'assistance routière (reçus à l'appui). Dans la mesure du possible, le véhicule sera remorqué chez le concessionnaire-émetteur.
- **Démarrage d'appoint** - Si le véhicule ne démarre pas en raison d'une défaillance de nature électrique, la couverture est offerte jusqu'à concurrence de cent dollars (100 \$) par incident.
- **Remplacement d'un pneu crevé** - Lorsqu'un remplacement de pneu est nécessaire en raison d'une crevaison, la couverture est offerte jusqu'à concurrence de cent dollars (100 \$) par incident pour les frais de remplacement du pneu. REMARQUE : le pneu de rechange du client est utilisé.
- **Livraison de carburant** - En cas de panne de carburant, la couverture est offerte jusqu'à concurrence de cent dollars (100 \$) par incident (une seule réclamation par année est permise) pour une livraison d'urgence de carburant. REMARQUE : le coût du carburant n'est pas inclus.
- **Service de déverrouillage des portières** - Lorsque les clés ont été oubliées à l'intérieur du véhicule verrouillé, la couverture est offerte jusqu'à concurrence de cent dollars (100 \$) par

incident (une seule réclamation par année permise), pour les services d'un serrurier.

REMARQUE : les frais de remplacement ou de taillage de clés ne sont pas inclus.

- **Service à la clientèle privilégié** - Lorsque vous voulez avertir vos proches, modifier vos réservations, connaître l'emplacement de guichets automatiques, etc., composez le numéro sans frais pour obtenir de plus amples renseignements ou pour obtenir de l'aide.

## Récompense pour absence de réclamations

La Récompense pour absence de réclamations est un avantage supplémentaire offert gratuitement avec certaines garanties à long terme. La Récompense pour absence de réclamations permet aux concessionnaires-vendeurs de produits de LGM d'augmenter les ventes de garanties en permettant à leurs clients de choisir l'une des trois options de remboursement décrites ci-dessous.

La Récompense pour absence de réclamations est offerte avec certains programmes de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto Plus et Élite seulement. Si le client (ou toute personne autorisée à agir en son nom) n'a soumis aucune réclamation (ni reçu aucun avantage supplémentaire) jusqu'à l'expiration du terme de son contrat (en temps), ce dernier aura le droit de choisir parmi les options de remboursement suivantes :

- a) Un coupon émis par l'Administrateur au montant que le client a payé pour son contrat / sa police (taxes comprises), applicable sur l'achat de tout contrat de service de véhicule de Sécur<sup>®</sup> admissible. Le client doit se procurer le produit chez le concessionnaire-émetteur, tel que décrit sur la Fiche d'inscription. Le coupon émis au client doit être utilisé pour l'achat de tout produit de Sécur<sup>®</sup>, dans les trois (3) mois suivant l'expiration du contrat / de la police (en temps). Tout montant de remboursement non utilisé, après le délai prescrit de trois (3) mois, sera perdu. Le client doit assumer tout montant excédant la valeur du coupon pour le produit sélectionné de Sécur pour lequel il désire utiliser le coupon; ou
- b) Un escompte en magasin offert par le concessionnaire-émetteur, au montant payé par le client pour son contrat / sa police (taxes incluses), pouvant atteindre deux mille dollars (2 000 \$).
- c) Le client doit fournir une preuve (jugée suffisante par l'Administrateur) de l'achat du produit (présentation de reçus requise) dans les trois (3) mois suivant la date d'échéance de son contrat / sa police (en temps), afin de recevoir un chèque de remboursement au montant que le client a payé pour l'escompte en magasin offert par le concessionnaire-émetteur; ou
- d) Un chèque de remboursement au montant que le client a payé pour son contrat / sa police (taxes comprises), pouvant atteindre un maximum de mille dollars (1 000 \$).

### Pour être admissible à la Récompense pour absence de réclamations, toutes les conditions suivantes doivent être remplies :

- a) La portion temps (et non kilométrage) du terme du contrat / de la police du client doit être complètement expirée; et
- b) Le client doit fournir des preuves (étant jugées suffisantes par l'Administrateur) à l'effet qu'il est le titulaire de l'enregistrement (tel qu'inscrit sur la Fiche d'inscription) et que son véhicule n'a pas changé de propriété au cours du terme du contrat / de la police. Cet avantage n'est pas accordé si le client a cédé la garde au concessionnaire-émetteur, ou à toute autre personne ou entité, ou si de dernier gère ou a la propriété temporaire de son véhicule au cours du terme du contrat / de la police, et ce, à toute fin commerciale (p.ex. : location de véhicule); et
- c) Le temps écoulé entre la date d'achat et la date d'expiration du contrat / de la police, tel qu'inscrit sur la Fiche d'inscription, doit être d'au moins trois (3) ans; et
- d) La différence de kilométrage entre la lecture actuelle du compteur kilométrique (lecture originale au moment de l'achat du contrat / de la police) et le kilométrage d'expiration du contrat / de la police indiqué sur la Fiche d'inscription, doit être d'au moins 40 000 km; et
- e) Le client a acheté un programme Plus ou Élite de la Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto sans aucune limite par réclamation; et
- f) Le client n'est pas un concessionnaire détaillant, distributeur de véhicules, administrateur de contrats / spécialiste en commercialisation, agent, employé, membre de direction ou membre du personnel; et

- g) Le client soumet à l'Administrateur une déclaration notariée de la réclamation dans les trente (30) jours suivant la date d'échéance (en temps) de son contrat / sa police. Les réclamations reçues par l'Administrateur au-delà du délai prescrit seront refusées.

### **Interruption de trajet**

En cas d'une panne couverte par le contrat / la police, survenant à plus de cent cinquante (150) kilomètres du domicile du titulaire du contrat / de la police et pour laquelle le véhicule doit demeurer à l'établissement de réparation jusqu'au lendemain, nous paierons ou rembourserons le titulaire du contrat / de la police, reçus à l'appui, les frais de restauration et d'hébergement dans un motel, jusqu'à concurrence de cent dollars (100 \$), taxes comprises, par jour, pendant un maximum de quatre (4) jours. La limite globale de cet avantage par panne ne pourra excéder quatre cents dollars (400 \$), taxes comprises.

## Exclusions

Tous les programmes de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto ont une liste similaire de composantes et d'usages exclus pour chaque contrat / police. Même s'il arrive qu'une pièce soit couverte en vertu de la couverture choisie par le client, certaines exclusions au contrat / à la police pourraient nous empêcher d'autoriser une réclamation.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT :

- a) Les réparations découlant d'une panne ou d'un problème antérieur à la date d'entrée en vigueur du contrat.
- b) Pour les pièces non expressément désignées au Tableau des garanties, incluant, mais de façon non limitative, les carburateurs, amortisseurs, jambes et supports de jambe de force, blocs d'embrayage de transmission manuelle, embrayages à friction et plateaux de pression, butées d'embrayage, tringleries manuelles (incluant, mais sans s'y limiter, poignées de portières, de coffre arrière et de siège, ainsi que la tige de changement de vitesse d'une boîte de vitesse manuelle), chapeaux de distribution et rotors, dispositifs de retenue de sécurité (sauf s'ils sont désignés au Tableau des garanties), glaces, lentilles, blocs scellés, ampoules, DÉL, fusibles, téléphones cellulaires, téléviseurs / magnétoscopes, émetteurs électroniques (sauf s'ils sont désignés au tableau des garanties), disques et tambours de frein, systèmes d'échappement et d'émission (sauf s'ils sont désignés au Tableau des garanties), batteries, joints d'étanchéité des portières, habillages intérieurs, moulures, métaux polis, chromes, garnitures intérieures et tapis, peintures, ornements extérieurs, pare-chocs, éléments et panneaux de tôle de la carrosserie, cadres et châssis de la carrosserie, pneus, roues ou jantes de roue, logiciel, fourniture d'atelier.
- c) Pour les pièces et le service d'entretien décrits dans le guide de conduite et d'entretien du véhicule fourni par le fabricant, et pour tous les autres services d'entretien normal et les pièces qui suivent, incluant, mais de façon non limitative, les réglages de la géométrie des roues, balancements des roues, mises au point, écotaxe et frais d'élimination, bougies, fils de bougie, bougies de préchauffage, boyaux (à l'exception de ceux de la boîte de direction et du climatiseur), courroies (sauf la courroie de distribution à moins que l'entretien recommandé par le manufacturier ait été négligé), plaquettes de frein, sabots de frein, balais d'essuie-glaces. Les filtres, lubrifiants, réfrigérants, fluides, dont le frigorigène, sont couverts uniquement lorsque leur remplacement est occasionné par une panne couverte.
- d) Les pannes imputables à la collision, à l'incendie, au vol, au vandalisme, aux émeutes, aux explosions, à la foudre, aux tremblements de terre, au gel, à la rouille, à la corrosion, aux tempêtes de vent, à la grêle, au mouvement des eaux, aux inondations, aux cas de force majeure, au sel, aux dommages à l'environnement et à la contamination des liquides ou des lubrifiants.
- e) Pour toute panne occasionnée par le mauvais usage ou l'usage abusif, la négligence, le défaut d'entretien normal (hivernisation comprise) prescrit par le programme d'entretien du fabricant pour le véhicule, ou l'entretien inapproprié par le client, après la date d'achat du contrat / de la police. Pour toute panne occasionnée par l'omission de maintenir les lubrifiants ou réfrigérants à des niveaux appropriés ou de protéger le véhicule contre des dommages supplémentaires, à la suite d'une panne.
- f) Pour toute panne occasionnée alors que le véhicule a été utilisé pour toute forme de compétition, notamment les épreuves de vitesse, le déneigement ou pour tirer une remorque, un autre véhicule ou un objet, à moins que le véhicule du titulaire du contrat / de la police ne soit muni de l'équipement de remorquage du fabricant ou d'un équipement de remorquage autorisé par le fabricant.
- g) Pour la réparation ou le remplacement de pièces couvertes en l'absence de panne ou lorsque l'usure de ladite pièce a dépassé le seuil de tolérance permis par le fabricant.
- h) Lorsque le titulaire du contrat / de la police utilise ou a utilisé son véhicule d'une manière non recommandée par le fabricant ou lorsque le véhicule du titulaire a subi des modifications, incluant, mais sans s'y limiter, la modification du châssis ou de la suspension (nécessaires de levage de suspension / nécessaires de descente de suspensions), les pneus et les jantes, les

chevalets d'arrimage, le moteur et le système d'échappement ou d'émission. De plus, sans restreindre le caractère général de ce qui précède, aucune couverture ne sera fournie pour une panne de toute pièce fabriquée sur mesure ou d'une pièce ajoutée ne provenant pas du fabricant.

- i) Lorsque le compteur kilométrique a cessé de fonctionner et qu'il n'a pas été réparé immédiatement ou s'il a été modifié de quelque façon que ce soit après l'acquisition du véhicule.
- j) Pour toute responsabilité découlant de dommages matériels, de dommages corporels ou du décès d'une personne occasionné par le fonctionnement, l'entretien ou l'utilisation du véhicule inscrit au contrat / à la police, que ces dommages soient reliés ou non aux pièces couvertes. Sont aussi exclus les dommages indirects (à moins de stipulation contraire au Tableau des garanties) résultant d'une panne, notamment la privation de jouissance, la perte de temps ou de bénéfices, ou les inconvénients ainsi que les dommages consécutifs à une panne.
- k) Lorsque la responsabilité pour les réparations est couverte aux termes d'un contrat d'assurance, ou de toute garantie du fabricant ou du distributeur de pièces, telle que la garantie prolongée du groupe motopropulseur, la période de garantie d'un véhicule certifié, des pièces maîtresses ou la garantie générale complète (sans égard à la partie restante de la garantie du fabricant au moment où vous avez souscrit le contrat), ou au titre d'une garantie du réparateur. Dans une telle éventualité, il n'y a pas de couverture dans le cadre de ce contrat, que ladite police ou garantie soit acceptée par son fournisseur ou non. La garantie du contrat est limitée de façon similaire en cas de panne survenant après que le fabricant a annoncé sa responsabilité par voie de rappels publics, de bulletins de service technique de l'usine ou par tout autre moyen, ou si le fabricant a cessé de fabriquer ou de fournir les pièces requises pour réparer la panne, ou si toute pièce de nature et de qualité semblables n'est pas disponible.
- l) Lorsque le véhicule est utilisé pour l'une ou l'autre des fins commerciales suivantes, même si le supplément pour usage commercial léger a été payé : location, services de police ou d'urgence, travaux de réparations de route, remorquage, écoles de conduite, travaux routiers, principalement hors des voies publiques, taxis, activités sur chantier, messagerie ou livraison, déneigement, construction, limousine ou véhicules de navette.
- m) Pour toute panne non déclarée dans les sept (7) jours de sa survenance, ou dans le cas où les renseignements que le client, ou l'entreprise de réparation, a fournis ne peuvent être confirmés comme étant exacts.
- n) Pour toute panne, lorsque la date d'achat du véhicule (indiquée sur la Fiche d'inscription) diffère de la date d'achat du contrat / de la police (indiquée sur la Fiche d'inscription). La présente exclusion est sans effet
  - a) si le véhicule a réussi une inspection officielle effectuée par le concessionnaire-émetteur, laquelle a été soumise à l'Administrateur au moment de l'achat du contrat / de la police ou
  - b) si le titulaire du contrat / de la police a sélectionné et est admissible au programme pour véhicules neufs ou au programme pour véhicules d'occasion certifiés.
- o) Si le véhicule n'est pas assuré par une société d'assurance licenciée au Canada, au moment que se produit la panne, si le client n'est pas un résident canadien ou si le véhicule est utilisé pendant plus de cent quatre-vingts (180) jours par année à l'extérieur du Canada.
- p) Logiciel multimédia (option supplémentaire) : (i) pour toute mise à jour du logiciel disponible avant la date d'achat du contrat, ou (ii) pour tout matériel informatique, tout système ou toute version améliorée pouvant être requise dans le cadre de la mise à jour du logiciel, ou (iii) pour tout logiciel n'étant pas conçu exclusivement pour les systèmes de navigation et de divertissement de Votre Véhicule, ou (iv) pour tout logiciel des systèmes de navigation et de divertissement n'ayant pas été installé dans Votre Véhicule par le Fabricant ou qui a été installé par le Fabricant, mais qui a été par la suite modifié par une autre personne que le Fabricant.

## Admissibilité

L'admissibilité des véhicules aux programmes de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto peut être vérifiée en ligne par l'intermédiaire du Centre de ressources numériques ou manuellement au moyen du Guide de classification des véhicules de 2012.

REMARQUE : Si vous n'avez pas créé de profil sur le portail en ligne du Centre de ressources numériques (CRC), nous vous recommandons vivement de contacter LGM (voir la section Nous joindre) pour avoir accès aux nombreux outils de vente mis à votre disposition; ces derniers faisant partie de la solution *Vente de contrats électroniques*.

### Vérification de l'admissibilité en ligne :

Votre concession peut déterminer l'admissibilité d'un véhicule en utilisant le Centre de ressources numériques. Le CRN détermine rapidement l'admissibilité d'un véhicule, une fois que l'utilisateur inscrit le numéro d'identité du véhicule (NIV), étant donné que le logiciel décode le numéro d'identité du véhicule et vérifie automatiquement l'admissibilité au programme.

Si vous effectuez une soumission pour la PBM de SécurAuto, et qu'un modèle en particulier est introuvable dans le Centre de ressources numériques, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle pour le faire ajouter.

### Admissibilité au programme pour véhicules neufs

La couverture pour véhicules neufs est en vente pour tous les véhicules admissibles, tels que déterminés par le CRC ou le Guide de classification des véhicules. Pour se qualifier à la couverture pour véhicules neufs, le véhicule doit avoir au moins 1 jour et 1 kilomètre restants de la garantie complète du fabricant, au moment de l'achat du contrat / de la police. Les véhicules ne répondant pas à ces critères ne sont pas admissibles au programme pour véhicules neufs.

### Admissibilité au programme pour véhicules d'occasion

**Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto** : Les couvertures de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto sont offertes pour tous les véhicules habituellement admissibles au programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, de 13 années-modèle\* et qui affichent moins de 160 000 kilomètres au compteur, au moment de l'achat du contrat / de la police. Les véhicules qui ne répondent pas à ces critères ne sont pas admissibles à la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto.

### Admissibilité au programme pour véhicules d'occasion certifiés<sup>MC</sup>

Les véhicules d'occasion certifiés<sup>MC</sup> sont habituellement admissibles au programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto lorsque ceux-ci ont 1 journée et 1 kilomètre restants de la garantie d'occasion certifiée originale du fabricant.

### Admissibilité des véhicules radiés / déclarés perte totale

Lorsqu'un concessionnaire désire vendre un contrat / une police **de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto** pour un véhicule ayant été déclaré perte totale / radié, et qui a ensuite été remis en état pour satisfaire aux critères d'assurabilité, celui-ci doit communiquer avec l'Administrateur afin de soumettre le véhicule aux critères d'admissibilité de la couverture.

L'Administrateur exigera que lui soit remis un formulaire d'inspection de véhicule (**disponible en ligne à l'adresse [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca)**) attestant clairement que tous les éléments mécaniques couverts en vertu de la

couverture de **Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto** sont en bon état de fonctionnement. Tout contrat / police de **Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto** ayant été émise pour un véhicule déclaré perte totale ou radié, sans l'accord préalable de l'Administrateur, sera retourné au concessionnaire-émetteur pour un remboursement en vertu des clauses d'annulation, comme décrit dans le contrat / la police, à partir du moment où l'Administrateur apprend que le véhicule n'est pas admissible à la couverture.

### **Admissibilité des véhicules provenant des États-Unis et modèles importés**

#### **Les modèles importés admissibles toujours couverts par la garantie complète du fabricant :**

Si le fabricant du véhicule importé honore sa garantie originale et complète au Canada, et que le véhicule en question est habituellement admissible à la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, le concessionnaire peut vendre la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto pour ce véhicule. Cependant, le véhicule doit réussir une inspection avant la vente du contrat / de la police, tel que décrit à la page 31 du présent Guide. De plus, le véhicule doit avoir moins de 1 000 kilomètres au compteur ou moins d'un mois restant de la garantie complète et originale du fabricant.

#### **Modèles d'occasion :**

Pour les modèles de véhicules d'occasion importés au Canada, dont la garantie complète du fabricant est échue, le concessionnaire-émetteur peut vendre la couverture pour véhicules d'occasion de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Toutefois, le véhicule doit d'abord réussir une inspection avant la vente du contrat / de la police.

**IMPORTANT :** Les entités de concession, leur(s) propriétaire(s) et leur personnel ne peuvent acheter un contrat / une police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto sans obtenir l'autorisation expresse et écrite de l'Administrateur. Veuillez communiquer avec l'Administrateur pour obtenir de plus amples renseignements.

## Durée du contrat / de la police

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto offre une variété de termes et de programmes, qu'il s'agisse de l'admissibilité pour véhicules neufs, d'occasion ou d'occasion certifiés. L'entrée en vigueur de la couverture varie selon la classification du véhicule : soit à titre de « véhicule neuf », de « véhicule d'occasion » ou de « véhicule d'occasion certifié ». Les contrats / les polices vendues par l'intermédiaire du portail de vente en ligne du CRN sont automatiquement liées au type de programme associé au contrat / à la police en question.

### Programme pour véhicules neufs

Le programme pour véhicules neufs s'applique seulement aux véhicules qui possèdent encore au moins 1 jour ou 1 kilomètre de la garantie complète et originale du fabricant, au moment de l'achat du contrat / de la police. Cependant, le programme pour véhicules neufs comprend les véhicules qui sont neufs ou « presque neufs », mais qui répond toujours aux paramètres de garantie énoncés ci-dessus. La date d'expiration du programme pour véhicules neufs est mesurée en temps ou en kilométrage, à partir de la date de mise en service initiale (date à laquelle le véhicule a été mis en service en tant que véhicule neuf) et de zéro (0) kilomètre. La Protection contre les bris mécaniques entre en vigueur seulement à la suite de l'expiration du terme de la garantie du fabricant. Les avantages supplémentaires entrent en vigueur à compter de la date d'achat du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, tant et aussi longtemps que les avantages de même nature, offerts par le fabricant, sont échus.

**Exemple :** Un client fait l'achat d'un véhicule « presque neuf ». Un an s'est écoulé de la garantie du fabricant et le compteur indique 20 000 kilomètres, à la date d'achat du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Le client choisit un programme de 7 ans / 160 000 kilomètres. La couverture d'une durée de 7 ans / 160 000 km entre en vigueur à la date de mise en service initiale (1 an auparavant) et zéro kilomètre. Donc, l'expiration de ce contrat / de cette police se produira soit 6 ans après la date d'achat ou lorsque le compteur aura atteint 160 000 kilomètres, selon la première des deux éventualités.

### Programme pour véhicules d'occasion

Un véhicule admissible au programme pour véhicules d'occasion se définit comme étant un véhicule qui n'est pas admissible au programme pour véhicules neufs, exception faite des véhicules qui ont une couverture d'occasion certifiée du fabricant d'origine (voir la section ci-dessous intitulée Programme pour véhicules d'occasion certifiés). Autrement dit, si le véhicule n'est plus couvert par la garantie complète du fabricant, il est considéré comme un véhicule d'occasion. La date d'expiration programme pour véhicules d'occasion est mesurée en temps ou en kilomètres, à partir de la date d'achat du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, ainsi que le kilométrage affiché au compteur au moment de l'achat du contrat / de la police. La couverture pour véhicules d'occasion entre en vigueur à l'achat du contrat / de la police.

**Exemple :** Un client fait l'achat d'un véhicule d'occasion et décide d'acheter un contrat de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto d'un terme de 3 ans / 30 000 kilomètres. Le compteur affiche 70 000 kilomètres à la date d'achat du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Par conséquent, la couverture du client entre en vigueur à la date d'achat du contrat / de la police et expirera soit 3 ans après la date d'achat du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto ou lorsque le compteur kilométrique aura atteint 100 000 kilomètres, selon la première des deux éventualités.

### Véhicules d'occasion certifiés<sup>MC</sup>

Un véhicule d'occasion certifié est défini comme étant un véhicule qui possède un minimum de 1 journée et de 1 kilomètre restants de la garantie d'occasion certifiée originale du fabricant, au moment de l'achat du programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. L'expiration de la garantie

d'occasion certifiée<sup>MC</sup> est mesurée en temps ou en kilomètres, à partir de l'expiration de la garantie d'occasion certifiée du fabricant.

**Exemple :** Un client décide de se procurer un véhicule d'occasion certifié dont le compteur kilométrique indique 90 000 km, et une garantie d'occasion certifiée additionnelle du fabricant de 2 ans / 40 000 km, entrant en vigueur à la date d'achat du véhicule. Au même moment, un terme de couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto de 2 ans / 20 000 km est aussi acheté. Ainsi, le véhicule bénéficie de la garantie d'occasion certifiée du fabricant jumelée à la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto pour une période de 4 ans ou 60 000 km; ce qui veut dire que la couverture expirera 4 ans après la date d'achat du véhicule ou lorsque le compteur kilométrique atteindra 150 000 km, selon la première des deux éventualités.

## Inspection des véhicules

- Un rapport d'inspection doit être rempli pour tout modèle d'occasion lorsque la date d'achat du contrat diffère de la date d'achat du véhicule. L'inspection d'un tel véhicule permettra de déterminer son admissibilité à la Protection contre les bris mécaniques.
- Une inspection n'est pas requise pour un véhicule neuf ou presque neuf qui provient de l'inventaire d'un concessionnaire, et dont il reste plus de trois mois et plus de 5 000 kilomètres à la garantie complète du fabricant ou à la garantie pour véhicules d'occasion certifiés lors de l'achat du contrat.
- Dans le cas où une inspection est requise, la copie originale du formulaire d'inspection du programme de Protection contre les bris mécaniques doit être signée par le technicien ayant inspecté le véhicule ainsi que par le propriétaire du véhicule.
- Le client doit assumer le coût du rapport d'inspection.
- Le concessionnaire doit conserver le formulaire d'inspection au cas où celui-ci serait exigé par l'Administrateur.
- L'Administrateur a le droit d'exiger une copie du formulaire d'inspection rempli.

## Vente de contrats électroniques

On accède à Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto par l'intermédiaire d'un portail en ligne sécurisé à l'adresse [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca).

Pour vendre des contrats électroniques, veuillez contacter LGM au 1-800-510-8372, qui se fera un plaisir de vous fournir l'accès en ligne.

### La vente de contrats électroniques vous offre les avantages importants suivants :

- Aucun besoin de remplir des formulaires préimprimés
- Facile à utiliser et rapide à remplir
- Exactitude des tarifs et de la couverture
- Suivi électronique des résultats
- Remises mensuelles entièrement automatisées
- Documents professionnels pour vos clients
- Confirmation instantanée de couverture
- Décodage du NIV pour traitement plus rapide (les champs se remplissent automatiquement)

**IMPORTANT :** Veuillez noter que votre concessionnaire dit garder une copie signée par le client, et ce pour chacun des contrats / polices vendues. Le concessionnaire est responsable de transmettre à l'Administrateur la copie signée du contrat / de la police, dès celle-ci est exigée.

## Renseignements sur la renonciation

Le formulaire de renonciation de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto est un outil de vente suggéré dans le bureau commercial.

LGM fournit le formulaire de renonciation uniquement à titre de suggestion et conseille à votre concession de consulter un avocat avant d'adopter un formulaire de renonciation dans votre concession.

Il est recommandé d'utiliser le formulaire de renonciation de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto tout le temps ou ne pas du tout, car les concessionnaires peuvent être poursuivis pour une question de responsabilité si le formulaire de renonciation est seulement utilisé pour certains clients plutôt que pour tous les clients qui refusent la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Lorsqu'il est bien utilisé, le formulaire de renonciation de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto donne encore plus de poids à votre présentation, dans le bureau commercial. Cette renonciation rappelle au client qu'on lui a offert l'option d'acheter la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto et qu'il l'a refusée. Utilisé judicieusement, ce formulaire de renonciation peut aussi parfois modifier la décision du client. Il constituera également une référence valable dans vos dossiers, si jamais une contestation en ce qui a trait à l'offre de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto à vos clients se produisait.

Vous pouvez obtenir le formulaire de renonciation par l'entremise du portail de vente en ligne. Une fois qu'il a complété le devis pour un client, le concessionnaire peut imprimer le formulaire de renonciation. Le formulaire de renonciation peut aussi être téléchargé à partir du site [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca).

## Options de franchise

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto prévoit diverses options de franchise pour ses programmes pour véhicules neufs, d'occasion et d'occasion certifiés afin de satisfaire aux exigences des clients.

### **Nos franchises De Base comprennent :**

- Franchise de 0 \$ (non offerte pour les programmes ayant des limites d'avantages)
- Franchise de 50 \$
- Franchise de 100 \$ (Rabais de fidélité)
- Franchise de 250 \$ (Rabais de fidélité)

Aucune franchise n'est imputée aux avantages supplémentaires.

Le titulaire du contrat doit payer une (1) franchise par visite chez le réparateur. Dès que la pièce est réparée ou remplacée, en vertu des modalités du contrat / de la police, les réparations subséquentes de la même pièce ne seront pas soumises à l'application d'une franchise.

Le rabais de fidélité sur franchise (100 \$ et 250 \$) est destiné à améliorer la fidélité de la clientèle du concessionnaire. Le titulaire du contrat / de la police verra sa franchise réduite de 50 \$ pour toute réparation effectuée chez le même concessionnaire-émetteur possédant un établissement de réparation agréé.

Toutes les franchises doivent être perçues du titulaire du contrat / de la police dès que les réparations autorisées ont été effectuées.

## Usage commercial léger

Les programmes de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto permettent aux véhicules neufs et d'occasion d'être admissibles à l'usage commercial léger.

Les véhicules pour usages commerciaux légers sont vendus normalement par l'entremise du portail de ventes en ligne, mais il faut sélectionner la case intitulée « Usage commercial léger ». Une fois cette case choisie, le supplément s'ajoutera automatiquement au prix du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto.

Notez que les véhicules qui sont jugés être utilisés à des fins commerciales légères, mais dont les propriétaires n'ont pas payé le supplément approprié, se verront refuser toute réclamation.

Les renseignements suivants vous aideront à déterminer si le supplément pour usage commercial léger s'applique :

### Usage commercial léger

Un véhicule est considéré comme étant utilisé à des fins commerciales légères si cette utilisation nécessite des modifications incluant, mais sans s'y limiter, de l'équipement fixé, de l'équipement retiré, ou des modifications à des pièces d'origine (« Usage commercial léger »).

### Usage commercial n'exigeant pas un supplément pour usage commercial léger

L'utilisation normale d'un véhicule de passagers, comprenant les déplacements du lieu de résidence au lieu de travail, n'est pas considérée comme une utilisation commerciale légère. Exemple : L'utilisation d'un véhicule par un représentant commercial n'est pas considérée comme étant un « usage commercial léger »

### Usages commerciaux exclus

Un véhicule n'est pas admissible à la couverture s'il est utilisé pour l'une des fins commerciales suivantes, même si le supplément pour Usage commercial léger a été payé :

- location
- police ou véhicule d'urgence
- travaux publics
- remorquage
- école de conduite
- travail sur la route
- véhicules surtout utilisés hors route
- taxi ou véhicule public
- activités sur le lieu de travail
- courrier ou livraison
- déneigement
- construction
- limousine ou navette

En cas de doute sur l'admissibilité d'un véhicule pour la couverture Usage commercial léger, veuillez communiquer avec l'Administrateur au 1-866-287-6200.

## **Confirmation de la couverture**

Le Centre de ressources numériques (CRN) confirme automatiquement la couverture au client en envoyant une lettre d'accueil, une carte pour portefeuille, ainsi que les Termes et conditions du contrat / de la police. Il est important que l'adresse du client soit entrée correctement dans le CRN au cours du processus de vente afin que ce dernier reçoive la documentation en question. Si le client ne possède pas d'adresse électronique, l'option Envoi postal, dans le CRN, devra être saisie. Ainsi, l'Administrateur sera avisé qu'il doit poster la documentation à l'adresse postale inscrite dans le dossier du client. Le client recevra une confirmation de la couverture dans les 60 jours suivant l'achat du contrat / de la police.

## Transfert

Dans l'éventualité d'une vente privée entre deux parties, la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto peut être transférée à un autre propriétaire privé. Les contrats / polices de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto peuvent être transférées une seule fois au cours du terme de la couverture (sauf indication contraire de la loi provinciale).

Afin de faciliter le transfert du contrat / de la police, l'acheteur initial doit contacter l'Administrateur ou le concessionnaire-vendeur dans les 30 jours suivant le changement de propriété, pour lancer la demande.

L'Administrateur fournira au client un formulaire de demande de transfert. Ce formulaire est offert par l'entremise du CRN ou en contactant l'Administrateur au 1-866-287-6200. Le formulaire de demande de transfert DOIT être rempli et signé par l'acheteur original et l'acheteur privé subséquent du véhicule. Le formulaire de demande de transfert requiert les renseignements suivants :

- Nom du concessionnaire
- Numéro du contrat / de la police
- Nom du titulaire de contrat / de la police
- Date du changement de propriété du véhicule
- Lecture du compteur kilométrique au moment du changement de propriété
- Année, marque et modèle du véhicule
- Numéro d'identification du véhicule
- Nom, adresse postale, courriel et numéro de téléphone du nouveau propriétaire

L'Administrateur doit obtenir une copie officielle du document de Transfert de propriété, signé par les deux parties. Ce formulaire est souvent rempli pendant le transfert par l'autorité provinciale ou par l'assurance privée. Il peut aussi s'appeler Acte de vente ou Formulaire de transfert / taxes.

Le formulaire de demande de transfert et la copie officielle du document de Transfert de propriété doivent être soumis à l'Administrateur, accompagnés des frais de transfert de cent dollars (100 \$), plus les taxes applicables. Les frais peuvent être payés, par la poste, par chèque ou par carte de crédit dont les renseignements sont sur le formulaire de demande de transfert. Les frais imputés à une carte de crédit apparaîtront sur le compte du titulaire de la carte, en tant que débit effectué par LGM.

L'Administrateur n'exige pas que les documents relatifs à l'entretien du véhicule soient remis pour valider la couverture ou confirmer l'acceptation du transfert. Il est toutefois recommandé que le nouveau propriétaire conserve ces documents afin de s'assurer de leur disponibilité pour que l'Administrateur les étudie, en cas de réclamation.

Dans l'éventualité où un véhicule transféré est toujours couvert par le terme de la garantie d'origine du fabricant, au moment du transfert, le concessionnaire peut effectuer le transfert, du propriétaire original au nouveau propriétaire. Toutefois, le véhicule ne peut être transféré au concessionnaire, et ce, en tout temps.

### **IMPORTANT**

Afin de prévenir la remise à neuf des véhicules et de sauvegarder les résultats techniques, les réclamations ne pourront, en aucun cas, être autorisées au cours de la période durant laquelle le véhicule couvert demeure sous la garde ou le pouvoir de direction ou de gestion du concessionnaire.

Veillez vous assurer que tous les chèques couvrant les frais de transfert sont libellés à l'ordre de : Le Groupe financier LGM.

## **Paiement de factures**

Les programmes de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto sont vendus exclusivement par l'entremise du portail de ventes en ligne à l'adresse [www.lgmdrc.ca](http://www.lgmdrc.ca). Votre concession doit, chaque dernier jour du mois, produire un rapport de toutes les ventes valides facturées pour l'Administrateur, par l'entremise du Centre de ressources numériques. L'Administrateur peut également générer les rapports pour le concessionnaire, si ce dernier le désire. L'Administrateur déterminera la méthode ainsi que le modèle de facturation.

Le paiement doit être remis à l'Administrateur par votre concession au plus tard le 10<sup>e</sup> jour ouvrable du mois suivant. Les factures envoyées à votre concession concernant les résiliations doivent être payées dès la réception. Tout paiement reçu après ce délai peut provoquer des retards dans le traitement des réclamations de vos clients.

Votre concession peut effectuer les paiements par l'entremise du CRN; soit par retrait bancaire, par carte de crédit ou par chèque libellé à l'ordre de l'assureur, puis ceux-ci doivent être postés à l'Administrateur. Tout chèque non libellé à l'ordre de l'assureur sera restitué au concessionnaire.

Lorsque vous payez à l'aide d'un chèque, veuillez à y joindre les documents suivants :

- Factures de résiliation vous ayant été fournies par l'Administrateur;
- Chèque libellé à l'ordre de la Souveraine Compagnie d'Assurance Générale; et
- Factures générées par le portail de ventes en ligne.

**Veillez transmettre à :**

**SécurAuto**

**R142 - 757, rue West Hastings, bureau 617**

**Vancouver (C.-B.) V6C 1A1**

**Veillez prendre connaissance des règlements fiscaux suivants :**

- Les concessionnaires de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba doivent remettre la TPS.
- Les concessionnaires de l'Ontario et des provinces maritimes doivent remettre la TVH.
- Les concessionnaires du Québec doivent remettre la TVQ et la TPS.

Remarque : Dans certaines situations, lorsque les taxes du contrat / de la police se basent sur le lieu de résidence du client, la remise des taxes en question peut différer des règlements fiscaux énumérés ci-dessus.

### **Clients à statut d'Amérindien**

Veillez noter que tout concessionnaire doit se conformer aux règles de taxation, en ce qui a trait à la vente de contrats de SécurAuto aux clients possédant le statut d'Amérindien. Le concessionnaire doit aussi garder à jour les dossiers comportant de telles transactions, notamment en produisant une copie des cartes de statut d'Amérindien, au cas où une vérification des impôts n'exigerait que ces renseignements soient fournis.

Veillez noter que votre concession doit conserver une copie de tout contrat vendu, signée par le client. Sur demande, le concessionnaire doit être en mesure de remettre à l'Administrateur, dans les plus brefs délais, une copie signée du contrat.

## Résiliation

Le programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto offre des contrats de garantie non résiliables conçus pour donner aux clients la possibilité de résilier leur contrat / police en tout temps, pour un remboursement complet calculé au prorata, dans les 30 jours suivant l'achat, moins toute réclamation autorisée et payées. Après le délai de trente (30) jours, le contrat de garantie non résiliable ne peut plus être annulé par le client, à moins que :

- a) Le concessionnaire accepte de participer au remboursement (le montant proportionnel de la marge bénéficiaire initiale sera facturé au concessionnaire à la suite de la résiliation); ou
- b) Une demande écrite est formulée par le créancier qui a financé le contrat en raison d'une reprise de possession ou si le véhicule a été déclaré perte totale.

Pour les contrats / polices vendues après le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le concessionnaire ne sera pas tenu de contribuer au remboursement d'une résiliation si le créancier exige une résiliation du contrat / de la police pour cause de reprise de possession ou perte totale, si la demande a lieu plus de 90 jours après la date d'achat du contrat / de la police.

Le contrat de garantie non résiliable répond aux exigences de résiliation de la plupart des créanciers. Si un concessionnaire a besoin d'un contrat résiliable en tout temps, au cours du terme, afin de se conformer aux exigences d'un créancier, votre concession peut obtenir des contrats résiliables par l'entremise du Centre de ressources numériques. Veuillez contacter votre directeur du développement des concessionnaires de LGM pour obtenir des contrats de garantie résiliables.

### Résiliation exigée par le titulaire du contrat / de la police

Les conditions spécifiques de résiliation sont expliquées dans chacun des contrats / polices. Toute demande de résiliation exigée par le titulaire du contrat / de la police doit être adressée au concessionnaire-émetteur original pour lui permettre de discuter avec le client de la raison de la résiliation. L'Administrateur observera la plus stricte confidentialité quant au montant de la ristourne du concessionnaire.

Pour amorcer le processus de résiliation, le titulaire de contrat / de la police doit remplir le formulaire de demande de résiliation chez le concessionnaire-émetteur. Ce formulaire est disponible en ligne à l'adresse [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca) ou en contactant l'Administrateur. Le formulaire de demande de résiliation doit comprendre les renseignements suivants :

- Numéro du contrat / de la police
- Nom, numéro de téléphone et courriel du titulaire du contrat / de la police
- Nom du concessionnaire, numéro de télécopieur et nom du représentant du concessionnaire
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Date de la demande de résiliation
- Lecture du compteur kilométrique à la date de la demande de résiliation (le cas échéant)
- Raison de la résiliation; renseignements sur le prêt, nom et adresse du créancier (le cas échéant)
- Signature du titulaire du contrat/ de la police et du représentant du concessionnaire

Si le concessionnaire-émetteur est tenu de participer au remboursement, l'Administrateur lui remettra un devis indiquant le remboursement total ainsi que la part du concessionnaire-vendeur.

Si la garantie a été financée, le remboursement sera envoyé au client et au créancier, comme décrit dans la garantie, à moins que le client ait remboursé son prêt). Si la garantie a été payée comptant, le remboursement sera envoyé au client (sauf indication contraire par le client).

Les demandes de résiliation présentées par le titulaire du contrat / de la police dans les 30 jours suivant de la date d'achat ne sont pas assujetties à des frais administratifs ni au calcul au prorata, dans la mesure où aucune réclamation n'a été soumise. Les demandes de résiliation présentées après le délai prescrit de 30 jours (avec le consentement du concessionnaire-émetteur de participer au remboursement,

comme étant mentionné plus haut) ou si une réclamation a été autorisée ou payée, sont assujetties à un remboursement calculé au prorata moins a) des frais administratifs de 100 \$ b) une déduction de toutes les réclamations autorisées et payées.

### **Résiliation exigée par l'Administrateur**

L'Administrateur peut résilier un contrat si le véhicule est considéré inadmissible à la couverture en raison d'un non-paiement ou d'un paiement insuffisant, d'une déclaration mensongère pour obtenir le contrat / la police ou lors de la soumission d'une réclamation. Les résiliations exigées par l'Administrateur dans les 30 jours suivant la date d'achat ne sont pas assujetties à des frais administratifs et seront calculées en fonction du montant complet payé, moins une réduction pour toute réclamation payée (le cas échéant). Les résiliations effectuées après le délai de 30 jours sont assujetties à un remboursement au prorata moins a) les frais administratifs de 100 \$ plus les taxes applicables et b) la déduction de toute réclamation autorisée et payée.

### **Résiliations exigées par le créancier pour un véhicule radié ou déclaré perte totale**

Dans le cas d'une résiliation exigée par le créancier en raison d'un véhicule étant déclaré perte totale ou dans le cas d'une reprise de possession du véhicule (si la perte totale ou la reprise de possession a lieu dans les 90 jours suivant l'achat du contrat / de la police), l'Administrateur devra rembourser le montant au détail non gagné de la résiliation au créancier, lequel comprend le montant auquel le concessionnaire doit participer. L'Administrateur fournira au concessionnaire un avis écrit indiquant le montant dû pour la résiliation. Le concessionnaire-émetteur devra payer le montant dû à l'Administrateur dans les 30 jours suivant l'avis.

Les résiliations exigées par le créancier sont calculées selon la méthode du prorata. Un remboursement au prorata sera calculé en fonction de la part expirée du contrat / de la police, en temps écoulé ou en kilomètres parcourus, selon la plus élevée des deux éventualités, et déterminé par le terme sélectionné et la date d'entrée en vigueur de la couverture. Le créancier aura uniquement le droit d'exiger une résiliation s'il existe un solde de prêt impayé pour le financement de la prime du contrat / de la police.

Les calculs de remboursement au prorata s'appuient sur la part non utilisée du contrat / de la police, en temps ou en kilométrage, selon la plus élevée des deux éventualités, et déterminé par le terme sélectionné et la date d'entrée en vigueur de la couverture. La couverture pour véhicules neufs entre en vigueur à la date d'entrée en service du véhicule et à zéro (0) kilomètre, tandis que les couvertures pour véhicules d'occasion et d'occasion certifiés entrent en vigueur à la date d'achat du contrat / de la police et tiennent compte du nombre de kilomètres affichés au compteur au moment de l'achat du contrat / de la police.

### **IMPORTANT**

L'Administrateur enverra le remboursement directement au titulaire du contrat / de la police (et au créancier, le cas échéant), et le concessionnaire sera facturé pour sa marge bénéficiaire non gagnée, le cas échéant. Ne déduisez pas de votre remise les résiliations pour les NOUVEAUX contrats / NOUVELLES polices.

## Programme après-vente

Le programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto permet au concessionnaire d'offrir en tout temps à sa clientèle, dans son service après-vente, une couverture contre les bris mécaniques, grâce au programme Après-vente de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto.

Le programme Après-vente de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto offre les mêmes termes, couvertures et franchises que les programmes offerts par le bureau commercial du concessionnaire, pour tous les modèles de véhicule habituellement admissibles au programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. La couverture offerte présente les caractéristiques suivantes :

- Les véhicules ayant un minimum de 1 jour et de 1 kilomètre restant de la garantie complète du fabricant, au moment de l'achat du contrat / de la police, sont admissibles aux termes de couverture pour véhicules neufs.
- Les véhicules ayant un minimum de 1 jour et de 1 kilomètre restant de la garantie d'occasion certifiée du fabricant, au moment de l'achat du contrat / de la police, sont admissibles à la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto.
- Les véhicules qui ne sont plus couverts par la garantie d'origine ou la garantie certifiée du fabricant, mais qui ont 13 années-modèle et qui affichent moins de 200 000 kilomètres au compteur, au moment de l'achat du contrat / de la police, sont admissibles à la couverture pour véhicules d'occasion.

Pour qu'un véhicule soit admissible à la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, lorsque votre client n'a pas acheté de contrat / police au moment de la vente du véhicule, le véhicule doit réussir une inspection mécanique. En plus des frais d'inspection du véhicule, les frais de réparation d'une défaillance qui existait avant l'achat de la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto doivent être assumés par le client. Le formulaire d'inspection du programme Après-vente de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto se trouve en ligne à l'adresse [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca) ou il suffit de consulter le portail de vente en ligne.

Un technicien qualifié doit confirmer le bon fonctionnement de toutes les pièces couvertes en apposant sa signature sur le formulaire d'inspection du véhicule. Advenant le cas où l'inspection du véhicule révèle la présence de pièces défectueuses, les réparations nécessaires doivent être entreprises avant que le véhicule puisse être admissible à la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Lorsque les réparations ont été effectuées, le technicien doit de nouveau inspecter le véhicule et autoriser les réparations. Une fois que l'inspection a été effectuée, puis approuvée par le directeur du service après-vente ou le chef d'atelier, l'acheteur du contrat / de la police doit également signer le rapport d'inspection pour attester qu'il / elle reconnaît que l'Administrateur n'autorisera pas les réparations découlant de défaillances mécaniques, qui existaient au moment de l'achat du contrat / de la police.

Un exemplaire du formulaire d'inspection Après-vente de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto doit être annexé à la copie de l'Administrateur, au moment de la réclamation, si l'Administrateur l'exige. LGM fournit des outils efficaces visant à optimiser les ventes de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto dans le département de service. Les concessionnaires sont invités à contacter leur directeur de développement des concessionnaires de LGM pour obtenir de plus amples renseignements.

**IMPORTANT** : Tous les programmes de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto exigent que le véhicule soit en bon état de fonctionnement avant la vente. Un rapport d'inspection doit être complété pour tout véhicule vendu, muni d'un contrat / d'une police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. De plus, toute pièce défectueuse doit être réparée avant l'émission du contrat / de la police. Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto ne couvre pas les pannes mécaniques s'étant produites avant la vente du véhicule. Le rapport d'inspection constitue également un bon outil à la disposition du Service des réclamations pour démontrer qu'un véhicule était en bon état de fonctionnement avant la vente.

## Exigences d'entretien du véhicule

Les contrats /polices de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto stipulent que :

*« Vous devez faire vérifier et entretenir votre véhicule conformément aux recommandations du fabricant, décrites dans le Manuel du propriétaire de votre véhicule. Ce manuel dresse une liste des recommandations en matière d'entretien, selon vos habitudes de conduite et des conditions climatiques auxquelles votre véhicule est soumis. L'inobservation des recommandations du fabricant s'appliquant à votre situation particulière entraînera le rejet de la couverture. Le programme pour véhicules neufs exige que vous veilliez à entretenir votre véhicule de façon appropriée, et ce, à partir de la date de mise en service initiale de celui-ci. »*

*« Il est obligatoire de conserver des reçus relatifs aux travaux d'entretien. Le travail d'entretien doit être effectué par le concessionnaire-émetteur ou un établissement de réparation agréé. Vous ne pouvez pas effectuer vous-même les travaux d'entretien. »*

Dans tous les cas, l'Administrateur recommande aux titulaires de contrat / de police de communiquer avec le concessionnaire-émetteur pour connaître les détails concernant leur véhicule.

Nous recommandons aux titulaires de contrat / de police de passer en revue les exigences relatives au programme d'entretien, une fois qu'ils ont pris possession de leur véhicule; de façon à s'assurer qu'aucun oubli, en matière d'entretien, ne mette en péril la couverture des futures réclamations.

Programme d'entretien du fabricant incluant, mais ne s'y limitant pas :

- Vidange d'huile du moteur et changement de filtre
- Vidange d'huile de la boîte de vitesse automatique et changement de filtre
- Vidange d'huile de la boîte de vitesse manuelle
- Vidange d'huile de la boîte de transfert
- Courroie de distribution
- Entretien des moyeux de verrouillage
- Entretien des roulements de moyeux
- Entretien du système de refroidissement
- Lubrification des composantes de direction, de suspension et d'organe de transmission
- Vidange du liquide à freins

Le titulaire du contrat / de la police est également tenu de faire entretenir son véhicule conformément aux exigences du fabricant, selon les conditions climatiques et l'utilisation qu'il fait du véhicule. Le titulaire habitant une région au climat rigoureux, qui omet de respecter le programme d'entretien indiqué à cet effet, peut voir ses futures réclamations refusées.

### Couverture pour véhicules neufs

Le titulaire du contrat / de la police est responsable de l'entretien du véhicule à compter de la date originale de mise en service. En cas de transfert du contrat / de la police, tous les reçus attestant de l'entretien du véhicule doivent être remis au nouveau propriétaire, qui pourrait être tenu de les présenter en cas de réclamation.

### Couverture pour véhicules d'occasion et d'occasion certifiés

Le titulaire du contrat / de la police est responsable de l'entretien du véhicule à compter de la date d'achat du contrat / de la police. En cas de transfert du contrat / de la police, tous les reçus attestant de l'entretien du véhicule doivent être remis au nouveau propriétaire, qui pourrait être tenu de les présenter en cas de réclamation.

## **Le Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI)**

### **Qu'est-ce que le Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI)?**

Le Programme de paiements différés sans intérêt (PPDSI) est un programme de paiement au fur et à mesure offert avec les produits de Protection contre les bris mécaniques. Aucun processus de qualification ni d'autorisation n'est requis, et tout client est y est préautorisé à 0 % d'intérêt; ce qui rend le produit mentionné ci-dessus plus abordable et plus facile à vendre. Le Programme de paiements différés sans intérêt est facile à proposer et à administrer, étant donné qu'il y a peu de papiers administratifs à compléter et que client n'a pas besoin de l'autorisation d'un prêteur.

### **Quels produits sont admissibles au PPDSI?**

Tous les produits de Protection contre les bris mécaniques sont admissibles au Programme de paiements différés sans intérêt.

### **Avantages du programme pour les clients et pour les concessionnaires-vendeurs**

Le PPDSI est avantageux pour le concessionnaire et le client, entre autres, lorsque les cas suivants se produisent :

1. Certains clients qui paient leur véhicule comptant, mais qui n'ont pas prévu l'investissement monétaire que représente une garantie supplémentaire. En adhérant au PPDSI, ils peuvent désormais se procurer le produit en faisant de simples versements mensuels.
2. Certains clients sont seulement admissibles à un montant financé précis, étant déterminé par leur institution financière. Si le prix d'achat du contrat / de la police dépasse le montant financé fixé, le Programme de paiements différés sans intérêt peut leur permettre de combler l'écart.
3. Alors que le terme de la garantie originale du fabricant arrive à échéance, et que le client désire garder son véhicule, une occasion additionnelle de vendre une garantie prolongée se présente.

### **Processus de demande**

Pour présenter une demande, le client doit simplement compléter en ligne une courte section du contrat / de la police, dans laquelle il doit inscrire ses renseignements bancaires ou de carte de crédit.

### **Information sur le paiement**

#### **Acompte minimal requis**

Un acompte minimal de 10 % du prix total du contrat / de la police est requis.

L'acompte en question sera traité par l'Administrateur, LGM, dès que le concessionnaire-vendeur aura terminé le processus « d'achat » du contrat / de la police en ligne.

L'Administrateur, LGM, inclura l'acompte au mode de paiement choisi par le client, et ce, dans les 5 jours ouvrables suivant la date d'achat.

#### **Quand les paiements débutent-ils?**

L'acompte est prélevé immédiatement (un à trois jours ouvrables) par LGM. Les versements périodiques débutent à la date du premier paiement indiquée dans le contrat / la police, qui est dans les 45 jours suivant la date d'achat du contrat / de la police.

#### **À partir de quand les versements mensuels sont-ils débités de la carte de crédit ou du compte bancaire du client?**

Les mensualités du client seront débitées le même jour du mois qui est prévu pour la première mensualité. P. ex. : la date du premier paiement est le 16 avril 2011. Les versements périodiques suivants auront lieu le 16<sup>e</sup> jour de chaque mois.

Veillez noter que si le client a choisi le 31<sup>e</sup> jour, son compte sera débité le dernier jour de chaque mois. P. ex. : la date du premier paiement est le 31 janvier 2011. Le paiement suivant sera débité le 28 février.

Avis aux clients qui ont choisi les retraits bancaires automatiques : si un paiement est dû pendant un jour férié ou pendant la fin de semaine, les fonds seront débités le jour ouvrable suivant.

### **Détails concernant les mensualités**

Le client effectue des versements mensuels égaux pour le prix total payé, moins l'acompte. Ces mensualités sont divisibles par le terme de paiements différés autorisé qui varie en fonction de la durée du contrat / de la police (à partir de la date d'achat du contrat / de la police jusqu'à la date d'échéance).

Le premier paiement sera prélevé, selon la méthode choisie par le client, à la date apparaissant dans l'Entente du PPDSI.

#### **Le client peut-il donner un acompte supérieur à 10 %?**

Oui. Le champ Acompte peut être modifié. Ainsi, tout montant en dollars que désire donner le client peut y être entré, tant et aussi longtemps que le minimum requis de 10 % du coût total du contrat / de la police est respecté.

#### **Le client peut-il choisir n'importe quelle date pour effectuer son premier paiement?**

Oui. Le premier paiement ne doit pas dépasser de plus de 45 jours la date d'achat du contrat / de la police. Le système indiquera d'ailleurs la dernière date possible.

#### **Qui perçoit l'acompte?**

L'Administrateur, LGM, perçoit l'acompte du client.

#### **Quand l'Administrateur, LGM, perçoit-il l'acompte?**

L'Administrateur, LGM, traitera l'acompte dans les cinq jours ouvrables suivant « l'achat » du contrat / de la police qui a été effectué par le concessionnaire-vendeur.

### **Modes de paiement offerts au client**

Les modes de paiement offerts au client sont :

- Carte de crédit
  - Visa et MasterCard seulement
- Retrait bancaire
  - Excluant les marges de crédit

#### **Qu'arrive-t-il en cas de défaut de paiement?**

Si un client omet d'effectuer un versement mensuel, l'Administrateur, LGM, le contactera afin de lui réclamer le montant en défaut ainsi que des frais pour défaut de paiement, tel qu'indiqué dans l'Entente. Le client devra rapidement payer tout montant en souffrance, incluant les frais applicables, afin de s'assurer que son compte est de nouveau en règle.

En vertu des modalités de l'Entente du PPDSI, des frais de 50 \$ seront débités du compte du client chaque fois qu'il y aura défaut de paiement, et ce, pendant tout le terme de l'Entente. Cette pénalité permet de couvrir les frais administratifs encourus pour les frais bancaires afférents.

#### **Qu'arrive-t-il lorsque l'Administrateur, LGM, ne peut recouvrer un paiement en défaut?**

Si le client en défaut de paiement n'a pas corrigé la situation dans les 10 jours ouvrables suivant son échéance de paiement habituelle, l'Administrateur, LGM, avertira ce dernier par écrit que son contrat / sa police a été résiliée. L'Administrateur, LGM, enverra aussi une copie de l'avis au concessionnaire-vendeur.

L'Avis d'intention de résiliation indique la date précise à laquelle le client doit corriger la situation de défaut de paiement sinon la résiliation sera définitive.

En cas de résiliation du contrat / de la police et de l'Entente de PPDSI, les modalités suivantes s'appliquent :

1. En cas de résiliation occasionnée par un défaut de paiement, l'Administrateur, LGM, annulera le contrat / la police à partir de la date de défaut de paiement.
2. Dans ce cas, le client ne recevra aucun remboursement pour les paiements qu'il a déjà effectué à l'Administrateur, LGM, et le concessionnaire-vendeur devra seulement rembourser à LGM le montant de sa marge bénéficiaire nette excédant le total de l'acompte ainsi que les paiements effectués par le client (jusqu'à un minimum de 0 \$).
3. En cas de résiliation d'un contrat / d'une police résiliable, sur demande du client ou du concessionnaire-vendeur ou d'un contrat / d'une police non résiliable sur demande du concessionnaire-vendeur (résiliation non occasionnée par un défaut de paiement), l'Administrateur, LGM, résiliera le contrat / la police et le temps / kilométrage sera calculé au prorata.
4. En cas de résiliation sur demande, le remboursement dû au client sera calculé au prorata et tiendra compte de tous les paiements déjà effectués par ce dernier. Des frais de résiliation de 100 \$ (plus taxes) seront déduits du remboursement destiné au client. Dans ce cas, le concessionnaire-vendeur devra rembourser à LGM tout montant non acquis de sa marge bénéficiaire nette en plus des frais administratifs non payés (calculés au prorata), et ce, jusqu'au maximum de sa marge bénéficiaire nette totale.

#### **Comment un client peut-il modifier / mettre à jour ses informations de paiement?**

Le client doit contacter directement l'Administrateur, LGM, par :

- Téléphone : 1-866-287-6200
- Télécopieur : 1-866-287-6201 ou
- Courriel : [paymentplan@lgm.ca](mailto:paymentplan@lgm.ca)

#### **Termes de financement**

##### **Quels termes de financement sont-ils offerts au client?**

Le client peut choisir le nombre de versements mensuels qu'il désire effectuer, tant et aussi longtemps que ce nombre ne dépasse pas la moindre des deux occurrences suivantes : la moitié de la couverture du contrat / de la police ou 36 mois (la couverture du contrat / de la police comprend le temps écoulé entre la date d'achat et la date d'échéance du contrat / de la police). Le menu déroulant du CRN calculera automatiquement les termes de financement disponibles.

#### **Frais administratifs**

##### **Des frais sont-ils rattachés au PPDSI?**

Afin d'administrer, de financer et de traiter la carte de crédit ainsi que les paiements bancaires préautorisés pour le PPDSI, l'Administrateur, LGM, exige que le concessionnaire-vendeur paie ces frais administratifs pour couvrir de tels coûts.

Les frais administratifs reliés à l'Entente du PPDSI sont répartis de la façon suivante :

- Protection contre les bris mécaniques : 200 \$ (plus les taxes applicables)

Remarque : Ces frais administratifs doivent être payés par le concessionnaire-vendeur et ne peuvent être refilés au client, puisque cela contreviendrait à certains règlements provinciaux.

##### **Pourquoi le concessionnaire-vendeur doit-il payer les frais administratifs?**

Les frais administratifs doivent être payés par le concessionnaire-vendeur pour couvrir le coût du traitement des contrats / des polices vendues par l'entremise du PPDSI.

**Ces frais peuvent-ils être refilés au client?**

Non, puisque cela contreviendrait à certains règlements provinciaux.

**Rétrofacturation pour une résiliation****Comment l'Administrateur, LGM, calcule-t-il la rétrofacturation pour une résiliation due à un défaut de paiement?**

La rétrofacturation pour une résiliation est calculée de la façon suivante :

(Marge bénéficiaire totale du concessionnaire-vendeur) – (acompte + mensualités reçues) jusqu'à un minimum de 0 \$.

**Comment l'Administrateur, LGM, calcule-t-il la rétrofacturation pour une résiliation sur demande?**

La rétrofacturation pour une résiliation sur demande est calculée de la façon suivante :

(Pourcentage de la marge bénéficiaire totale du concessionnaire-vendeur calculé au prorata) + (Pourcentage des frais administratifs calculé au prorata) jusqu'à un minimum du profit total du concessionnaire-vendeur.

Cette façon de calculer assure au concessionnaire-vendeur de ne jamais avoir à sortir d'argent de sa poche pour payer les frais liés à une résiliation.

Ces frais font référence à tout montant excédant la marge bénéficiaire totale du concessionnaire-vendeur. (Marge bénéficiaire du concessionnaire (coût total pour le client – coût total pour le concessionnaire) – frais administratifs).

**Pourquoi les frais administratifs du PPDSI sont-ils exigés du concessionnaire-vendeur dans le cadre de la rétrofacturation pour une résiliation?**

Les frais administratifs du PPDSI sont des frais de traitement du programme PPDSI que le concessionnaire-vendeur doit payer et ceux-ci ne peuvent être refilés au client puisque cela contreviendrait à certains règlements provinciaux. Si l'Administrateur, LGM, ne réussit pas à percevoir tous les versements mensuels du client, le montant total des frais administratifs ne lui seront pas payés par le concessionnaire-vendeur.

**Pourquoi la rétrofacturation du concessionnaire-vendeur pour une résiliation est-elle supérieure au pourcentage calculé au prorata de sa marge bénéficiaire?**

Les frais administratifs sont inclus dans la marge bénéficiaire totale du concessionnaire de tout contrat / police vendue par l'entremise du PPDSI. En cas de résiliation, le remboursement versé au client inclut une part des frais administratifs, étant donné que le client ne peut être tenu légalement responsable de ces frais. La responsabilité de payer la part résiduelle des frais administratifs revient au concessionnaire-vendeur (veuillez noter que ce montant sera ajusté en conséquence afin d'éviter au concessionnaire-vendeur de sortir de l'argent de sa poche).

**Résiliation et remboursement****Si un client résilie son contrat / sa police de PPDSI actuelle et décide d'acheter un autre contrat, devra-t-il payer des frais de résiliation?**

Non. Lors de l'achat d'un nouveau contrat / d'une nouvelle police, les frais de résiliation sont annulés.

**Le concessionnaire-vendeur peut-il rembourser un client en cas de résiliation du contrat / de la police du PPDSI?**

Toute résiliation de contrat / police du PPDSI doit passer par l'Administrateur, LGM, puisque les calculs tiennent compte des montants payés et des réclamations effectuées par le client.

### **Comment un client peut-il obtenir un remboursement s'il résilie son contrat / sa police du PPDSI?**

Si le client est admissible au remboursement pour une résiliation, l'Administrateur, LGM, émettra un chèque au nom du client en question. Le chèque sera posté à l'adresse la plus récente figurant dans le dossier du client, dans les 30 jours suivant la réception, de l'Administrateur, LGM, de la demande de résiliation du contrat / de la police.

### **Pour quelle raison un contrat / une police de PPDSI serait-elle résiliée?**

Il existe deux types de résiliation du PPDSI, qui donnent deux résultats différents : Résiliation due à un défaut de paiement et Résiliation sur demande.

### **Quelles sont les obligations du concessionnaire-vendeur si l'Administrateur, LGM, traite la résiliation d'un contrat / d'une police du PPDSI?**

Le concessionnaire-vendeur doit rembourser à l'Administrateur, LGM, la rétrofacturation pour une résiliation; ce qui représente une part de la marge bénéficiaire du concessionnaire, qui lui a été versée de bonne foi.

### **Renseignements pour le concessionnaire-vendeur**

#### **Le concessionnaire-vendeur perçoit-il l'acompte du client?**

Le concessionnaire-vendeur NE perçoit aucuns fonds du client.

#### **Le concessionnaire-vendeur soumet-il la documentation du contrat / de la police?**

L'Administrateur, LGM, n'exige pas que le concessionnaire-vendeur soumette la documentation concernant le contrat / la police et l'Entente du PPDSI. Tous les renseignements requis sont récoltés par voie électronique, par l'entremise du CRN.

#### **Pourquoi le concessionnaire-vendeur ne remet-il pas de fonds en ce qui a trait aux contrats / polices vendues du PPDSI?**

L'Administrateur, LGM, perçoit du client le montant total du contrat / de la police, incluant le coût du concessionnaire-vendeur pour le contrat / la police en question.

#### **Quand le concessionnaire-vendeur reçoit-il sa marge bénéficiaire pour la vente d'un contrat / d'une police du PPDSI?**

Une fois que l'Administrateur, LGM, a reçu l'acompte du client, il remet au concessionnaire-vendeur sa marge bénéficiaire (marge bénéficiaire du concessionnaire pour le contrat / la police moins les frais administratifs applicables, incluant les taxes applicables).

Le coût du contrat / de la police n'est aucunement affecté par le PPDSI. Étant donné que l'Administrateur, LGM, perçoit l'acompte du client, le concessionnaire-vendeur recevra sa marge bénéficiaire, moins les frais administratifs applicables, incluant les taxes applicables, environ un mois après la date de la vente.

#### **Comment la marge bénéficiaire du concessionnaire est-elle calculée?**

La marge bénéficiaire totale du concessionnaire est calculée de la façon suivante : (les montants utilisés incluent les taxes applicables) :

#### **Coût total du client – coût total du concessionnaire – le total des frais administratifs**

### **Comment remplir l'Entente du PPDSI dans le CRN**

#### **Sélection du financement et du créancier**

Lorsque le concessionnaire-vendeur entre un contrat / une police dans le CRN, il doit :

- Indiquer si le contrat / la police sera « financée » et
- Sélectionner LGM à partir du menu déroulant du Créancier

Veuillez prendre note que cette étape doit être faite pour permettre à la section Entente du PPDSI du contrat / de la police d'être complétée en ligne.

### **Échéancier de paiements**

- Inscrivez l'acompte payé par l'emprunteur (Client) qui doit être d'au moins 10 %, mais celui-ci peut être plus élevé. (L'acompte minimal de 10 % s'affichera par défaut, mais ce champ peut être modifié, donc des modifications manuelles peuvent y être apportées).
- À partir du menu déroulant, sélectionnez le terme de financement (en mois); ce qui représente le nombre de paiements que le client souhaite faire. Consultez la section intitulée « Quelles sont les options de terme de paiements? » pour obtenir plus de renseignements concernant les termes offerts dans le menu déroulant. Veuillez prendre note que chacun des contrats / polices possède ses propres termes de financement, en fonction des règlements afférents.
- Indiquez si le contrat / la police servira à des fins personnelles ou commerciales. Par défaut, l'utilisation personnelle s'affichera.
- À partir du menu déroulant, inscrivez la date du premier paiement, qui doit être dans les 45 jours suivant la date d'achat du contrat / de la police (un indicateur se trouvant sous la date du premier paiement vous informe de la dernière date de paiement possible). Par défaut, un mois suivant la date de création du contrat / de la police s'affichera.
- Sélectionnez le mode de paiement. Entrez un numéro valide de carte de crédit et sa date d'expiration (Visa ou Mastercard seulement) ou les renseignements bancaires. Pour ce qui a trait aux renseignements bancaires, veuillez suivre l'exemple afin d'entrer correctement les renseignements requis.

**IMPORTANT :** Pour que l'Entente soit exécutoire, veillez à ce que le client et le représentant du concessionnaire-vendeur signent le contrat / la police. Le concessionnaire-vendeur doit conserver tous les documents signés.

### **Comment entrer les options de terme de paiement?**

Le client peut choisir d'effectuer des versements mensuels moins nombreux, mais celui-ci ne peut pas sélectionner un échéancier de paiements excédant la moindre des deux occurrences suivantes :

- La moitié de la couverture du contrat / de la police\*\*  
ou
- 36 mois

\*\* Couverture du contrat / de la police = Date d'échéance du contrat / de la police – Date d'achat du contrat / de la police.

### **Où puis-je trouver l'Entente du PPDSI?**

L'Entente du PPDSI s'affiche lorsque LGM est sélectionné à titre de créancier, dans le menu déroulant. Le menu déroulant apparaît lorsque la case à cocher indiquant le contrat / la police est « financée ».

### **Comment créer une Entente du PPDSI?**

Lorsque vous vendez au client un contrat / une police, assurez-vous d'indiquer que le contrat / la police est « financée » et sélectionnez, dans le menu déroulant, « LGM » comme créancier afin que la section Programme de paiements différés s'affiche dès que le prix est calculé.

### **Où dois-je entrer les renseignements concernant le PPDSI?**

Dès que vous avez sélectionné le bouton « Calculer le prix », et que « LGM » a été sélectionné en tant que créancier, le CRN affichera la section Programme de paiements différés du contrat / de la police afin que vous puissiez y entrer les renseignements requis.

### **Comment savoir quels renseignements inscrire dans la section Programme de paiements différés?**

Dès que vous avez sélectionné le bouton « Calculer le prix », la section Programme de paiements différés affiche des renseignements clés et indique les limites de chacune des sections modifiables.

### **Quels chiffres se trouvant sur le chèque du client dois-je entrer à titre de renseignements bancaires?**

Lorsque le retrait bancaire est sélectionné dans la section Programme de paiements différés du contrat / de la police, un chèque servant d'exemple indiquera les chiffres que vous devez entrer dans les champs Transit, Institution et Numéro de compte.

Assurez-vous que des renseignements bancaires valides sont entrés à des fins de traitement bancaire, avant l'achat du contrat / de la police.

### **Pourquoi est-il nécessaire d'indiquer une adresse de facturation?**

À cause de la réglementation régissant les banques et les cartes de crédit, l'Administrateur, LGM, doit être avisé s'il y a des différences entre les renseignements de facturation et les renseignements d'adresse se trouvant sur le contrat / la police.

### **Si le contrat / la police a été « sauvegardée » en tant que devis et que le client n'est plus intéressé?**

Puisque le contrat / la police n'a pas été « achetée », l'Administrateur, LGM, n'a pas traité le contrat / la police ni l'Entente du PPDSI. Donc, le concessionnaire-vendeur n'a qu'à « supprimer » le contrat / la police en question. L'Administrateur, LGM, traitera seulement les acomptes lorsque le concessionnaire-vendeur aura « acheté » le contrat / la police. Tant et aussi longtemps que le contrat / la police a le statut « sauvegardé », le client n'aura pas à déboursier quoi que ce soit.

### **Pourquoi le contrat / la police du PPDSI ne s'affiche-t-il pas dans l'écran Remises, au même titre que les autres contrats / polices vendues?**

Le concessionnaire-vendeur ne remet aucuns fonds à LGM pour le compte du souscripteur, pour les contrats / polices du PPDSI vendues.

### **Exemple du fonctionnement du Programme de paiements différés sans intérêt**

Madame Dubois achète un contrat / une police de Protection contre les bris mécaniques pour son véhicule au moyen du Programme de paiements différés sans intérêt, en Colombie-Britannique. Elle fait part de son intention d'utiliser sa carte de crédit pour effectuer les paiements.

Les détails concernant le contrat / la police du PPDSI sont les suivants :

- Type de programme : Véhicule neuf
- Date originale de mise en service : 20 décembre 2006
- Date d'achat du véhicule : 21 février 2011
- Terme : 120 mois, 120 000 km
- Date d'échéance du contrat / de la police : 20 décembre 2016
- Prix total payé : 2 987,25 \$ (taxes comprises)

1. Mme Dubois a mentionné qu'elle ne désire pas que son acompte soit de plus de 10 %. Donc, un acompte de 298,72 \$ sera porté à sa carte de crédit dès que le concessionnaire-vendeur « achètera » le contrat / la police dans le CRN.
2. Madame Dubois a choisi de faire 35 versements mensuels de 76,82 \$ chacun. Il s'agit ici du nombre maximal de paiements permis pour le contrat / la police, calculé de la façon suivante : date d'échéance du contrat / de la police – date d'achat du contrat / de la police = couverture/2 du contrat / de la police (20 déc. 2016 – 21 fév. 2011 = 70/2 = 35).
3. Madame Dubois désire que le premier paiement sera prélevé le 1<sup>er</sup> avril 2011; ce qui implique que les paiements suivants seront prélevés le 1<sup>er</sup> de chaque mois et que son dernier paiement sera prélevé le 1<sup>er</sup> février 2014. Le premier paiement doit être prélevé dans les 45 jours suivant la date d'achat du contrat / de la police. Dans cet exemple, la dernière date possible du premier paiement est le 7 avril 2011.

4. Une fois que l'Administrateur, LGM, a reçu l'acompte de Mme Dubois, le traitement final du contrat / de la police du PPDSI est effectué.
5. À la fin du mois, l'Administrateur, LGM, envoie au concessionnaire-vendeur le solde de sa marge bénéficiaire, moins les frais administratifs, plus les taxes applicables. Le concessionnaire-vendeur, dans ce cas-ci, recevra 896 \$ pour le contrat / la police de Mme Dubois. La marge bénéficiaire du concessionnaire de 896 \$ constitue la marge totale de ce contrat / cette police (1 120 \$, taxes comprises) moins des frais administratifs de 224 \$ (taxes comprises).

**Besoin d'aide?**

Vous pouvez contacter le Service à la clientèle de LGM au numéro 1-800-510-8372, de 7 h 30 à 19 h 30 HNE.

## Aide à la réclamation

En cas de bris mécanique, l'Administrateur enverra le titulaire de contrat / de la police chez le concessionnaire-émetteur, dans la mesure du possible. Cette étape importante assure à l'Administrateur que des réparations de qualité seront effectuées, et en même temps, elle favorise une fidélisation de la clientèle pour nos concessionnaires. Voici les étapes à suivre pour soumettre une réclamation en vertu de la couverture de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto :

**1. Contactez le Centre national des réclamations par téléphone, télécopieur ou par courriel :**

- Téléphone (sans frais) : 1-866-287-6200
- Télécopieur (sans frais) : 1-866-287-6201
- Courriel : [claims@lgm.ca](mailto:claims@lgm.ca)

**2. Fournir les renseignements suivants au Centre national des réclamations :**

- Nom et numéro de téléphone de l'établissement de réparation
- Personne à contacter à l'établissement de réparation
- Numéro de contrat / de la police
- Nom du titulaire de contrat / de la police
- Description du véhicule – année, marque et modèle.
- Kilométrage actuel au compteur
- Huit (8) derniers chiffres du numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Préoccupation(s) du titulaire du contrat / de la police
- Numéros des pièces requises pour la réparation
- Cause de la défaillance.
- Numéro du bon de réparation.

L'expert en réclamations fournira à l'établissement de réparation un numéro de référence. Ce numéro, confirmant que la réclamation a été soumise, doit être mentionné tout au long du processus de traitement de la réclamation, afin d'assurer une gestion efficace de celle-ci.

**3. Obtenir l'autorisation du client avant de procéder au diagnostic ou au démontage**

Si l'établissement de réparation doit établir un diagnostic de la défaillance ou procéder au démontage, il doit obtenir l'autorisation du client. L'Administrateur ne peut prendre cette décision, car les frais encourus pour le démontage seront assumés par le titulaire du contrat / de la police. L'Administrateur ne peut non plus autoriser les réparations requises tant que l'établissement de réparation n'a pas déterminé la nature des réparations et reçu la confirmation que lesdites réparations sont couvertes en vertu des Termes et conditions du contrat / de la police.

**4. Communiquer avec l'Administrateur pour l'autorisation de la réclamation**

Une fois que la nature des réparations requises a été déterminée, l'établissement de réparation doit créer une liste détaillée des pièces et de la main-d'œuvre, qui fera ensuite l'objet d'une vérification par l'expert en réclamations. L'Administrateur autorisera la main-d'œuvre uniquement si elle figure dans la plus récente version d'un guide de main-d'œuvre reconnu par l'industrie automobile, notamment ALLDATA<sup>®</sup>, Mitchell OnDemand, ou tout équivalent. Le temps de main-d'œuvre non identifié clairement dans un guide, mais quand même couvert en vertu des Termes et conditions du contrat / de la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, notamment la réparation des faisceaux de fils, sera autorisé à l'entière discrétion du directeur des réclamations. Une fois que le coût total autorisé des réparations a été déterminé, l'Administrateur fournira à l'établissement de réparation un numéro d'autorisation. Le montant autorisé de la réclamation correspondra au coût total autorisé, duquel on aura déduit le montant de la franchise applicable.

## **Paiement de réclamations**

L'Administrateur exige que les bons de réparation autorisés au paiement soient soumis dans les 30 jours suivant l'exécution des réparations. Pour un paiement rapide des réclamations, veuillez vous assurer que les renseignements suivants sont apparaisent sur le bon de réparation :

- Numéro d'autorisation de la réclamation
- Nom du titulaire du contrat / de la police
- Date d'exécution de la réparation
- Lecture du compteur kilométrique du véhicule
- Numéro d'identification du véhicule (NIV)
- Signature du titulaire du contrat / de la police
- Nom, adresse et téléphone de l'établissement de réparation
- Taux horaire de la main-d'œuvre
- Numéro des pièces et prix par composante
- Nombre d'heures de main-d'œuvre par réparation ou procédé
- Nom ou numéro d'identification du préposé à la clientèle
- Nom ou numéro d'identification du/des technicien(s) en réparations
- Copies de toutes les factures des travaux en sous-traitance : location, remorquage, usinage, etc.

Veuillez contacter le Service de traitement des réclamations au numéro 1-866-287-6200, pour toute demande concernant le paiement des réclamations.

## **Réparations et services en sous-traitance**

Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto prévoit une clause de marge bénéficiaire pour certaines réparations ou certains services en sous-traitance, de façon à aider l'établissement de réparation à défrayer les coûts. L'Administrateur consentira une marge bénéficiaire maximale de 10 % pour les services suivants :

- Usinage de la culasse
- Rodage ou réalésage du cylindre
- Réparation du vilebrequin
- Réparation de l'arbre de transmission
- Réparation du radiateur
- Remise en état ou réparation de tout élément mécanique ou électronique, tel qu'autorisé par l'Administrateur.

Exemples : l'alternateur, le démarreur et le turbocompresseur / surcompresseur, etc.

La marge bénéficiaire ne sera pas autorisée pour :

- Les réparations données en sous-traitance à un autre établissement de réparation sans l'autorisation de l'Administrateur
- Les frais reliés à la location de véhicule
- Les frais reliés au remorquage

Si le concessionnaire donne des réparations en sous-traitance à un autre établissement de réparation, l'Administrateur remboursera les frais de main-d'œuvre figurant dans un guide de main-d'œuvre reconnu à l'échelle nationale et versera un montant équivalant au prix de détail pour les pièces. Votre département de service ne peut pas majorer les prix en excès de ces montants. De même, votre département de service peut demander que le paiement soit versé directement au sous-traitant ou que le paiement lui soit versé, pour ensuite rembourser le sous-traitant. Afin de recevoir le paiement pour les travaux donnés en sous-traitance, l'établissement de réparation doit s'assurer que toute copie des factures de sous-traitance est annexée aux soumissions de paiement de réclamations.

## Traitement des paiements par carte de crédit

L'Administrateur peut autoriser le paiement de la réclamation au moyen d'une carte VISA dans le cas où l'établissement de réparation agréé exige un paiement immédiat. Le processus de paiement par carte VISA est fréquemment utilisé lorsqu'un établissement de réparation, qui n'est pas dans la même région que le lieu de résidence du client, ne veut pas soumettre une réclamation ou entreprendre les travaux en vertu d'un programme de garantie avec lequel il n'est pas familier. Le paiement par carte VISA assure que les travaux sont exécutés de manière efficace et rapide pour le titulaire du contrat, s'il voyage ou s'il est en vacances.

Les réclamations payées par carte VISA sont soumises de la façon habituelle. Pour conclure la transaction de paiement, l'établissement de réparation doit faire parvenir à l'expert en réclamations la documentation requise, par télécopieur ou par courriel (tel que décrit ci-dessus). Lorsque toute la documentation a été reçue et étudiée, l'expert en réclamations contactera par téléphone l'établissement de réparation et lui fournira les renseignements de carte de crédit. De plus, un courriel lui sera envoyé, confirmant les montants autorisés à débiter de la carte de crédit corporative de l'Administrateur.

## Auto-administration des réclamations de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto

L'Administrateur offre à votre concession la possibilité de participer à un programme d'auto-administration de certaines réclamations. Pour être admissible à ce programme, votre concession doit répondre aux conditions suivantes :

- Vendre un minimum de 10 contrats / polices de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto par mois pendant 3 mois consécutifs.
- Maintenir un rapport de pertes-primés de moins de 80 %.
- Les réclamations présentées au cours de 30 premiers jours suivant la date d'achat du contrat / de la police ne sont pas admissibles au programme d'auto-administration des réclamations par le concessionnaire.
- Les réclamations impliquant plusieurs composantes ne sont pas admissibles au programme d'auto-administration des réclamations par le concessionnaire.
- Les réclamations, en vertu d'un contrat / d'une police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, qui n'ont pas été émises à l'origine par votre concession ne sont pas admissibles au programme d'auto-administration des réclamations par le concessionnaire.

Il faut respecter les critères suivants afin d'assurer un traitement des réclamations en temps opportun.

- Toutes les réclamations soumises doivent être d'un maximum de 1 000 \$ (net après l'application de la franchise).
- Les bons de réparation, dans le cadre du programme d'auto-administration des réclamations doivent comprendre tous les renseignements nécessaires, tel que décrit dans la section Aide à la réclamation du présent Guide.
- Les réclamations auto-administrées doivent être soumises à l'Administrateur dans les 7 jours suivant la fin des réparations.

### IMPORTANT

Une Entente d'auto-administration des réclamations doit être remplie par les concessionnaires-vendeurs admissibles au programme avant le début de celui-ci. L'inobservation des conditions ci-dessus pourrait remettre en cause la possibilité pour votre concession de prendre part à ce programme.

### Réclamations de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto soumises par votre concession

Les réclamations ne seront pas autorisées, quelles que soient les circonstances, pendant la période où le titulaire du contrat / de la police n'a plus d'intérêt assurable sur le véhicule couvert ou si le titulaire du contrat / de la police n'a pas autorisé l'utilisation de son contrat / sa police dans le but de soumettre une réclamation.

## **Pièces de rechange**

Selon le contrat / la police de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, les pièces de rechange autorisées doivent être « neuves, réusinées ou de nature et de qualité semblables ». L'expert en réclamations s'attend à ce que votre service des pièces obtienne des pièces garanties par le fournisseur à l'échelle nationale, et doit en même temps tenter de trouver la solution la plus économique. En tant qu'Administrateur, nous ne sommes pas tenus d'obtenir des pièces de rechange pour vous. Toutefois, dans la mesure du possible, nous vous fournirons l'aide nécessaire pour trouver une solution raisonnable. En faisant en sorte que votre service des pièces s'adresse directement à des spécialistes de pièces, nous éliminons ainsi la mauvaise communication et les malentendus.

L'Administrateur approuvera le montant des pièces qu'à concurrence du prix de détail communiqué par le fournisseur des pièces (au niveau régional), qu'il s'agisse d'un fabricant ou d'un grossiste. Les concessionnaires-émetteurs de **Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto** doivent reconnaître que les frais encourus pour les pièces ont une grande influence sur le rapport global des pertes-primés. Par conséquent, ils doivent s'assurer que des frais raisonnables sont imputés pour les pièces requises.

Les composantes « neuves » peuvent provenir du fabricant ou d'un grossiste reconnu à l'échelle nationale.

### **Les pièces neuves seront autorisées :**

- a) Lorsqu'une pièce réusinée n'est pas disponible et qu'une pièce usagée ne convient pas; ou
- b) Lorsque l'économie réalisée sur le prix d'une pièce réusinée par rapport à celui d'une pièce neuve constitue un avantage moindre que la différence de qualité entre les garanties respectives des mêmes pièces; ou
- c) Lorsque le temps requis pour l'obtention d'une pièce réusinée entraîne des frais supplémentaires suffisants pour la location de véhicule.

Les pièces « réusinées » peuvent provenir du fabricant ou d'un grossiste reconnu à l'échelle nationale.

### **Les pièces réusinées sont autorisées :**

- a) Lorsqu'une pièce neuve coûte plus cher et n'offre aucun autre avantage, notamment au niveau de la garantie prolongée; ou
- b) Lorsqu'une pièce « de nature et de qualité semblables » n'offre aucun avantage réel, notamment au niveau du coût, de la valeur ou de la disponibilité immédiate.

Le terme « pièce de nature et de qualité semblables » fait référence à une pièce « usagée ». Elle est normalement obtenue d'un distributeur de pièces automobiles récupérées, reconnu à l'échelle nationale.

Le fait de tenter d'installer des pièces usagées lors d'une réparation comporte plusieurs inconvénients – temps d'attente pour la pièce, garantie restreinte, mauvaise installation, défectuosité, etc.

### **Les pièces usagées seront autorisées seulement :**

- a) Lorsqu'une pièce neuve ou réusinée ne peut être obtenue d'un grossiste ou du fabricant; ou
- b) Lorsque la limite des avantages par réclamation ou le montant global du contrat / de la police ne permet pas l'achat d'une pièce neuve ou réusinée; ou
- c) Lorsque la panne est imputable, en partie, à la négligence du titulaire du contrat / de la police et que ce dernier n'est pas disposé à partager les frais de réparation; ou
- d) Lorsque l'Administrateur estime que, à la lumière des circonstances de la réclamation ou à l'égard du temps ou du kilométrage écoulé / restant du contrat / de la police, la meilleure solution serait d'utiliser une pièce usagée de nature et de qualité semblables.

**Exemples :**

- a) Les réparations devant être effectuées alors qu'il ne reste plus que 30 jours avant l'échéance du contrat / de la police, et dont le compteur indique généralement plus de 120 000 kilomètres.
- b) Les problèmes qui existaient en partie avant l'entrée en vigueur du contrat / de la police. Ceci est habituellement déterminé par la courte période s'étant écoulée ou le faible kilométrage parcouru depuis la date d'achat du contrat / de la police.

## Conditions préexistantes

Les polices de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto exclut toute couverture lorsque la défaillance ou la condition existait avant la date d'entrée en vigueur du contrat / de la police.

Habituellement, les réclamations soumises dans les 30 jours suivant la date d'achat sont examinées minutieusement afin de déterminer si la condition ou la défaillance découle d'une condition préexistante. Même si votre concession doit veiller à ce que toutes les composantes couvertes par le contrat / la police sont en bon état de marche au moment de la vente du contrat / de la police, il est entendu que certaines défaillances sont intermittentes ou indétectables. L'expert en réclamations collaborera étroitement avec votre service après-vente pour trouver une solution juste et équitable, et ce, au cas par cas.

Une condition préexistante est généralement plus facile à détecter pour des composantes telles que les modules électroniques et les capteurs qui fonctionnent parfaitement ou ne fonctionnent pas du tout. À moins que l'expert en réclamations ne reçoive une information à l'effet contraire, que ce soit en consultant l'historique du service après-vente ou lors d'une conversation avec le titulaire du contrat / de la police, les défauts de telles composantes seront réglés de la manière habituelle.

Les réclamations soumises peu après le début de la couverture et attribuables à une usure préexistante seront refusées. Dans la plupart des cas, le service après-vente peut déterminer si la condition était préexistante. À l'occasion, l'Administrateur peut faire appel à un bureau d'inspection indépendant ou discuter la réparation avec le client afin de recueillir le plus d'information possible sur la condition ou la défaillance.

Les conditions ou les défaillances dues à l'usure normale, dont l'existence avait été relevée au moment de l'achat du contrat / de la police, ne sont pas couvertes en vertu du programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto. Les dépenses liées à la réparation ou au remplacement de composantes, dans ces conditions, sont à la charge du concessionnaire-vendeur ou du titulaire du contrat / de la police.

## **Gestion des pertes-primés du concessionnaire**

La tarification du programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto a été établie de façon à ce que des provisions suffisantes soient constituées pour tous les clients. Le maintien des taux compétitifs repose en grande partie sur une bonne gestion du rapport pertes-primés de ces derniers. La plupart des concessionnaires parviennent à conserver un bon rapport pertes-primés inférieur à 80 %. Toutefois, il peut arriver que certains concessionnaires connaissent de moins bons résultats techniques pour nombre de raisons, notamment :

- Faible nombre de contrats / polices vendues (anti-sélection)
- Remise à neuf limitée pour les véhicules d'occasion avant leur revente
- Effectuer des réparations qui n'ont pas été demandées par le client

Dans le but d'assurer la compétitivité du programme de Protection contre les bris mécaniques de SécurAuto, il est prévu, selon les dispositions de l'Entente concessionnaire, qu'un rabais sera consenti par le concessionnaire-émetteur pour les pièces et la main-d'œuvre dans le cadre de réparations effectuées, si le rapport pertes-primés de ce dernier est supérieur à 100 %. Un rabais de 20 % peut être accordé si le rapport pertes-primés dépasse les 100 %. Un rabais de 30 % peut être accordé si le rapport pertes-primés dépasse les 120 %.

Ces rabais demeurent en vigueur seulement si le rapport pertes-primés du concessionnaire excède 100 %. Dès que le rapport pertes-primés baisse en dessous de 100 %, le concessionnaire recevra la compensation prévue pour les pièces et la main-d'œuvre pour les travaux autorisés. Le directeur accordera un rabais si ces conditions sont remplies, en vertu de l'Entente concessionnaire.

**Protection de prêt**

## **La Protection de prêt vous souhaite la bienvenue**

Nous vous remercions d'avoir choisi d'inclure la Protection de prêt à vos présentations de vente. Conçue pour procurer des avantages réels à vos clients et un avantage financier à votre concession, la Protection de prêt est le programme d'assurance-crédit collective idéal à ajouter à votre bureau commercial. Le présent guide de vente vous donne un aperçu de la Protection de prêt, vous permettant ainsi de parler de ses avantages aux clients potentiels et de réaliser des ventes. À l'aide d'une information adéquate, la Protection de prêt s'intègre facilement à votre gamme de produits.

### **En quoi consiste la Protection de prêt?**

La Protection de prêt est une assurance-crédit collective constituée des couvertures Vie, Maladies graves, Invalidité et Perte d'emploi, toutes conçues pour protéger les obligations financières particulières de vos clients contre les impacts d'un événement imprévu. Si l'assuré décède, souffre d'une maladie grave couverte, notamment un infarctus, un accident vasculaire cérébral ou s'il est atteint d'un cancer mettant sa vie en danger, la Protection de prêt paiera le solde de son prêt. Si l'assuré devient médicalement invalide ou s'il perd son emploi de façon involontaire, la Protection de prêt effectuera les paiements mensuels jusqu'à ce qu'il soit rétabli.

La Protection de prêt, qui s'intègre facilement aux mensualités de prêt de votre client, est conçue pour l'achat et la location de véhicules. Ses niveaux de couverture flexibles lui permettent de s'adapter aux besoins uniques de tout client potentiel. La Protection de prêt est également un « régime collectif », accessible aux clients de tout âge dont la majorité n'a pas besoin d'examen médical pour être admissible. Avec la Protection de prêt, vos clients auront l'esprit tranquille, sachant que les vicissitudes de la vie ne mettront pas en péril leur solvabilité et ne les priveront pas, ainsi que leur famille, de leur bien. La Protection de prêt est offerte pour toute marque et tout modèle de véhicules.

### **Le souscripteur**

La Protection de prêt est souscrite par Co-operators Compagnie d'assurance-vie, un nom en lequel vous pouvez avoir confiance. Fondé en 1953, Co-operators est rapidement devenue une entreprise canadienne d'assurance et de services financiers de premier ordre, qui sert plus de 2 milliards de clients et qui gère des actifs de plus de 42 milliards de dollars. Co-operators emploie plus de 5 000 employés à l'échelle du pays, possède un réseau d'agents spécialisés, et opère plus de 600 bureaux répartis d'un océan à l'autre. L'entreprise a d'ailleurs été cotée « A-/ Excellent » par A.M. Best. Pour de plus amples renseignements sur Co-operators, visitez le site [www.cooperators.ca](http://www.cooperators.ca).

## Caractéristiques de la Protection de prêt

### Avantages pour le client :

#### Généralités

- Options offertes de couvertures Vie, Vie et Maladies graves, Vie et Perte d'emploi et Invalidité;
- Programme entièrement assuré par Co-operators Compagnie d'assurance-vie;
- Options débiteur seulement, codébiteur seulement ou couverture conjointe offertes;
- Administré au Canada (service bilingue);
- Questionnaire sur la santé nécessaire seulement pour :
  - Candidats âgés de plus de 65 ans
  - Candidats financés pour 100 000 \$ et plus

#### Vie

- Admissibilité
  - Âge d'émission : 18 à 59 ans : prêts jusqu'à concurrence de 500 000 \$; et
  - Âge d'émission : 60 à 71 ans : prêts jusqu'à concurrence de 200 000 \$.
- Prestation de décès accélérée : dans le cas d'un diagnostic de maladie en phase terminale, le versement Vie sera effectué immédiatement (voir la section Prestation de décès accélérée pour plus de renseignements); et
- Clause d'état de santé préexistant de 6 mois seulement pour la couverture Vie.

#### Couvertures Vie et Maladies graves

- Couverture Maladies graves (offerte seulement si la couverture Vie a été sélectionnée) :
  - Infarctus;
  - Accident vasculaire cérébral; et
  - Cancer mettant la vie en danger.
- Admissibilité
  - Âge d'émission : 18 à 59 ans : prêts jusqu'à concurrence de 500 000 \$; et
  - Âge d'émission : 60 à 71 ans : prêts jusqu'à concurrence de 200 000 \$.
  - La couverture Maladies graves doit être achetée avec la couverture Vie.
- Clause d'état de santé préexistant de seulement 12 mois pour la couverture Maladies graves. Pour toute réclamation de Maladies graves, l'état de santé préexistant fait l'objet d'une enquête si celle-ci est soumise dans les 24 mois suivant la date d'entrée en vigueur de la couverture. \*

#### Couverture Invalidité

- Admissibilité
  - Âge d'émission : 18 à 65 ans : prêts jusqu'à concurrence de 4 500 \$ par mois.
- Choix de délais de carence : 14 jours rétroactifs, 30 jours rétroactifs, 60 rétroactifs, 14 jours non rétroactifs, 30 jours non rétroactifs et 60 jours non rétroactifs;
- Clause d'état de santé préexistant de 6 mois seulement pour la couverture Invalidité

#### Assurance-vie et Perte d'emploi

- Admissibilité
  - Âge d'émission : 18 à 65 ans : prêts jusqu'à concurrence de 4 500 \$ par mois.
  - L'assurance Perte d'emploi doit être achetée avec l'assurance-vie.
- Seul choix de délai de carence : 60 jours non rétroactifs

### Avantages pour le concessionnaire :

- Calculatrice de taux en ligne à l'adresse [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca);
- Remise mensuelle nette des primes – coût net au concessionnaire à envoyer à l'assureur;
- Administré au Canada (service bilingue);
- Taux concurrentiels et programme de rémunération pour le concessionnaire;

- Programmes de commissions flexibles; et
- Aucune clause de rétrofacturation pour toute résiliation effectuée après 30 jours (pour les montants financés de moins de 100 000 \$). Certains accords financiers ou certaines locations à l'interne sont assujettis à une rétrofacturation pendant la durée de vie.

\* Veuillez consulter l'Entente-concessionnaire pour obtenir tous les détails.

## Options de couverture débiteur et codébiteur

La couverture pour **Débiteur seulement** procure une protection sur le montant financé au débiteur principal. S'il y a un codébiteur et que seul le débiteur a été sélectionné, aucune couverture ne sera offerte au codébiteur.

La couverture pour **Codébiteur seulement** ne procure une protection sur le montant financé qu'au codébiteur. Dans ce cas, le débiteur principal n'est pas couvert.

La couverture **Conjointe** procure une protection au débiteur principal et au codébiteur pour le montant financé. Il faut prendre note que, parce que la couverture est appliquée à un prêt en particulier, un seul versement Vie est effectué, même s'il y avait décès des deux parties.

## **Option de couvertures Vie et Maladies graves**

### **Terme décroissant**

Selon son appellation, cette option procure un avantage décroissant. Au fur et à mesure que le solde du prêt à rembourser diminue, le montant de la prestation diminue également (prestation = solde dû au moment de la réclamation). La prestation diminue parce que le client effectue des paiements mensuels, qui réduisent le montant du prêt. Le terme décroissant de la couverture Vie ou Maladies graves paiera le solde de la dette principale, en cas de réclamation.

### **Valeur résiduelle**

La valeur résiduelle de la couverture Vie est une protection pour laquelle le montant de la couverture demeure constant pendant le terme du contrat, comme dans le cas du règlement du solde ou des valeurs résiduelles. Ces montants restent constants pendant tout le terme de la couverture; ils ne diminueront pas. Plusieurs contrats de location ont une valeur résiduelle, d'où la raison d'être de cette option.

## **Options de la couverture Invalidité**

### **14, 30 ou 60 jours rétroactifs**

La couverture permet de recevoir des versements dès le premier jour de l'invalidité, qui sont effectués rétroactivement, à partir de la date de l'invalidité. L'invalidité de l'assuré doit être complète pendant le délai de carence choisi (14, 30 ou 60 jours, tel que sélectionné sur le contrat). Après ce délai, les paiements mensuels seront effectués durant la période de l'invalidité. Le montant versé sera rétroactif à la date de l'invalidité.

### **14, 30 ou 60 jours non rétroactifs**

La couverture permet de recevoir des versements dès le premier jour de l'invalidité, à partir de la date d'invalidité. La couverture entre en vigueur après les 14, 30 ou 60 premiers jours de l'invalidité. Les paiements dus au cours des 14, 30 ou 60 premiers jours sont la responsabilité du débiteur.

Le client doit avoir l'âge d'émission requis, tel que spécifié dans le résumé de la couverture, pour être admissible à la couverture. Les couvertures Vie et Maladies graves expirent au 72<sup>e</sup> anniversaire de naissance du client. La couverture pour une invalidité totale prend fin au 68<sup>e</sup> anniversaire de naissance du client.

## **Prestation de décès accélérée**

La prestation de décès accélérée est un avantage important de la Protection de prêt et une caractéristique qui se vend fort bien. Pour la plupart des contrats d'assurance-vie, les prestations de la couverture Vie ne sont payées qu'après le décès de l'assuré. Avec le programme de couverture Vie de la Protection de prêt, les versements sont effectués immédiatement si l'assuré reçoit un diagnostic de maladie en phase terminale, avec moins d'un an à vivre. Avec la prestation de décès accélérée de la Protection de prêt, l'assuré peut planifier sa succession sans avoir à s'inquiéter de ses obligations financières. Dans certains cas, la prestation de décès accélérée peut, d'une certaine manière, prolonger le terme de la couverture, comme expliqué dans le scénario ci-dessous :

### **Exemple de scénario**

*Date du diagnostic de maladie en phase terminale : Le 1<sup>er</sup> janvier 2009.*

*Date de fin de la police : Le 1<sup>er</sup> mars 2009.*

*Date du décès : Le 1<sup>er</sup> novembre 2009.*

Grâce à la prestation de décès accélérée, le client recevrait le solde complet de son prêt en janvier, suite au diagnostic de maladie en phase terminale (assujetti à une réclamation remplie et autorisée). Bien que le décès n'ait eu lieu que huit mois après l'expiration du contrat de couverture Vie, le client serait toujours couvert.

## **Questions sur la santé**

### **Un questionnaire sur la santé doit être rempli si :**

1. Le candidat, qui fait une demande de couverture Vie ou Vie et Maladies graves, est âgé de plus de 65 ans le jour où il remplit, date et signe la demande d'adhésion; ou
2. Le candidat, peu importe son âge, qui fait une demande afin de couvrir un prêt égal ou supérieur à 100 000 \$.

### **Utiliser le questionnaire sur la santé**

Si un candidat répond aux critères ci-dessus, il doit remplir un questionnaire sur la santé qui sera soumis à Co-operators Compagnie d'assurance-vie. Le questionnaire de santé est divisé en deux parties : des questions générales sur la santé en rapport avec la vie et l'invalidité, ainsi que des questions portant sur la santé en rapport avec les maladies graves. Si le candidat répond « non » à toutes les questions, il est admissible à la couverture et aucune autre question ne lui sera posée. S'il répond « oui » à n'importe quelle question, le candidat sera contacté par téléphone afin de répondre à des questions médicales additionnelles, et ce, dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la demande d'adhésion dûment remplie.

## Importance de la transparence : une excellente pratique commerciale

Les bureaux commerciaux qui réussissent le mieux reconnaissent l'importance et la valeur de la transparence lorsqu'ils vendent de l'assurance-crédit collective à leurs clients. Le contrat d'assurance-crédit collective divulgue tous les termes et conditions juridiques en matière de couverture. Cependant, de nombreux bureaux commerciaux ont mis sur pied une excellente pratique commerciale pour leur processus de vente en divulguant certaines sections clés du contrat de couverture dans leur processus de vente.

Dans toutes les provinces, sauf au Québec, vous devez fournir au client un Guide du produit, au point de vente. Le Guide du produit décrit, dans un langage clair, les directives de l'industrie qui ont été élaborées afin de protéger les débiteurs, en faisant la promotion de pratiques éthiques pour les assureurs et en adoptant des normes d'exploitation et de divulgation raisonnables pour la transaction de l'assurance-crédit collective. Une copie papier du Guide de produit est disponible. Il suffit de la demander à votre représentant de LGM.

Au Québec, le bureau commercial doit fournir au client un Guide de distribution lorsqu'il est question de la vente d'assurances. En fait, une copie papier du Guide du produit est disponible. Il suffit de la demander à votre représentant de LGM.

Afin de sensibiliser davantage les clients, de nombreux directeurs commerciaux discutent des sections telles que la **clause de condition de santé préexistante** et les **exigences d'admissibilité à la couverture** avant de vendre le produit. Ces discussions sont souvent considérées, par les clients, comme une « valeur ajoutée » à leur expérience d'achat. Cette transparence procure également au concessionnaire une protection supplémentaire contre tout malentendu avec le client potentiel ou tout remord de la part de l'acheteur.

### Sujets à couvrir avant l'achat

1. La clause de condition de santé préexistante et l'incontestabilité.
2. Les exigences d'admissibilité à la couverture.

### Clause de condition de santé préexistante

Les réclamations concernant la condition de santé préexistante, pour les couvertures Vie et Maladies graves, sont étudiées si celles-ci ont été soumises dans les 6 mois suivant la date d'entrée en vigueur de la couverture. Pour ce qui est des réclamations pour la couverture Maladies graves, la condition de santé préexistante est étudiée si celles-ci ont été soumises dans les 24 mois suivant la date d'entrée en vigueur de la couverture. Pour déterminer si la condition de santé préexistante est pertinente lors d'une réclamation, l'assureur doit comparer la cause de la réclamation aux antécédents médicaux du débiteur au cours des 6 mois précédant immédiatement la date d'entrée en vigueur de la couverture Vie et Invalidité, et au cours des 12 mois précédant immédiatement la date d'entrée en vigueur de la couverture Maladies graves.

### Exemples de scénario

#### Application de la clause de condition de santé préexistante et incontestabilité

##### Exemple 1 : Couverture Invalidité

*Date du prêt : Le 1<sup>er</sup> janvier 2010*

*Date de l'invalidité : Le 10 mars 2010*

*Raison de l'invalidité : Diabète*

*La période de condition de santé préexistante est du 1<sup>er</sup> juillet 2009 au 1<sup>er</sup> janvier 2010 (6 mois avant la date du prêt).*

Le débiteur a consulté un médecin sur une base mensuelle pour faire vérifier son taux de glycémie, car il souffre de diabète depuis deux ans. Lors de la visite du 10 août 2009, le médicament du débiteur a été

ajusté en raison de l'augmentation de son taux de glycémie. Le 7 septembre 2009, le débiteur a été référé à un spécialiste en raison d'un taux de glycémie incontrôlable. Le débiteur a consulté un spécialiste le 15 octobre 2009 et sa médication a été ajustée. Le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le débiteur a fait une demande de prêt pour couvrir l'achat de son véhicule et a acheté la couverture Invalidité de la Protection de prêt. Le 10 mars 2010, le débiteur a soumis une réclamation d'invalidité en raison de son diabète.

La réclamation sera rejetée en vertu de la clause sur la condition de santé préexistante et en se basant sur les visites du débiteur chez le médecin les 10 août, 7 septembre et 15 octobre 2009. Le débiteur a été traité pour son diabète, condition pour laquelle il soumet une réclamation, au cours des 6 mois précédant la date du prêt.

### **Exemple 2 : Couverture Vie**

*Date du prêt : Le 1<sup>er</sup> janvier 2010*

*Date du décès : Le 10 mai 2010*

*Cause du décès : Infarctus*

*La période de condition de santé préexistante est du 1<sup>er</sup> juillet 2009 au 1<sup>er</sup> janvier 2010.*

Le débiteur a été admis à l'urgence de l'hôpital pour des douleurs à la poitrine le 25 juillet 2009. Il a subi une épreuve d'effort le 30 juillet 2009 et a été incapable de terminer cette épreuve en raison de l'augmentation de ses douleurs à la poitrine et d'une arythmie suite à l'effort. Il a reçu de la nitroglycérine et on lui a dit de prendre une aspirine tous les jours. Le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le débiteur a fait une demande de prêt pour couvrir l'achat de son véhicule et a acheté la couverture Vie de la Protection de prêt. Le débiteur est décédé d'un infarctus suivant une arythmie, le 10 mai 2010. La réclamation est rejetée en vertu de la clause de condition de santé préexistante, basée sur la visite à l'hôpital du 25 juillet 2009, à l'épreuve d'effort du 30 juillet 2009 et aux médicaments prescrits. Le débiteur avait été traité pour l'arythmie au cours des 6 mois précédant la date du prêt.

### **Exemple 3 : Couverture Maladies graves**

**Remarque** : Contrairement aux couvertures Vie et Invalidité, où la condition de santé préexistante est considérée si les réclamations sont soumises dans les 6 mois suivant la date d'entrée en vigueur du prêt, la condition de santé préexistante pour la couverture Maladies graves, est considérée si la réclamation est soumise dans les **24 mois** suivant la date d'entrée en vigueur du prêt. S'il y a enquête, l'assureur doit comparer la cause de la réclamation aux antécédents médicaux du débiteur, au cours des 12 mois précédant immédiatement l'entrée en vigueur de la couverture.

*Date du prêt : Le 1<sup>er</sup> janvier 2010*

*Date du diagnostic de maladie grave : Le 15 août 2011*

*Diagnostic : Cancer du cerveau avec métastases aux poumons*

*La période de condition de santé préexistante est du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 1<sup>er</sup> janvier 2010*

Le débiteur a consulté son médecin le 10 novembre 2009 pour des étourdissements et a reçu, de son médecin, un diagnostic de vertige. Le débiteur a continué d'être étourdi avec des vomissements et des maux de tête. Il a revu son médecin le 7 décembre 2009. Ce dernier l'a référé à un spécialiste. Le 1<sup>er</sup> janvier 2010, le débiteur a fait une demande de prêt pour couvrir l'achat de son véhicule et a acheté les couvertures Vie et Maladies graves de la Protection de prêt. Le rendez-vous du débiteur avec le spécialiste a eu lieu le 10 janvier 2010. Des tests plus poussés ont révélé que le débiteur souffrait d'un cancer du cerveau. On pensait cependant pouvoir opérer ce cancer et le traiter de façon chirurgicale. Les métastases aux poumons ont été diagnostiquées le 15 août 2011.

Bien que le diagnostic n'ait pas été établi avant le 10 janvier 2010 et que la réclamation pour Maladies graves n'ait pas été soumise avant le 15 août 2011, celle-ci a été refusée en vertu de la politique relative au contrat de couverture Maladies graves puisque le débiteur avait été traité pour des symptômes de cancer du cerveau le 10 novembre 2009 et le 7 décembre 2009.

#### **Exemple 4 : Assurance Perte d'emploi**

**Remarque** : L'assurance Perte d'emploi offre un avantage cumulatif de 9 mois en cas d'une perte d'emploi involontaire.

*Date du prêt : Le 1<sup>er</sup> janvier 2009*

*Date de la perte d'emploi : Le 1<sup>er</sup> avril 2010*

*Date de la réembauche : Le 1<sup>er</sup> décembre 2011*

*Date de la perte d'emploi : Le 1<sup>er</sup> juin 2012*

*Les paiements prennent fin le 1<sup>er</sup> novembre 2012*

Le débiteur a perdu son emploi de façon involontaire le 1<sup>er</sup> avril 2010. Puisque la Protection de prêt du débiteur possédait un délai de carence de 60 jours non rétroactifs, après 60 jours sans travail, la Protection de prêt a commencé à effectuer les paiements de prêt du débiteur. Le 1<sup>er</sup> décembre 2011, le débiteur a été réembauché et les paiements effectués par la Protection de prêt ont cessé. Le débiteur a de nouveau perdu son emploi le 1<sup>er</sup> juin 2012. Mais puisque le débiteur a travaillé pendant 12 mois consécutifs, la Protection de prêt a recommencé à effectuer les paiements de prêt 60 jours suivant la date de la perte d'emploi. Puis, la couverture Perte d'emploi a pris fin trois mois plus tard.

Puisque le débiteur a reçu un avantage cumulatif de 9 mois, l'assurance Perte d'emploi a pris fin le 1<sup>er</sup> novembre 2012.

## Exigences en matière d'admissibilité

### Couverture Vie / Maladies graves :

- Admissibilité – Âges : 18 à 71 ans inclusivement;
- Montant maximal des prestations – Âges : 18 à 59 ans : 500 000 \$
- Montant maximal des prestations – Âges : 60 ans et plus : 200 000 \$; et
- Terme maximal du prêt et de la couverture – 120 mois.

**Posez la question suivante :** « Avez-vous déjà réclamé à Co-operators Compagnie d'assurance-vie, ou êtes-vous en processus de réclamation pour la couverture Maladies graves? » Si la réponse est affirmative, le client n'est pas admissible et conséquemment, l'avantage ne doit pas être offert.

### Couverture Invalidité :

- Admissibilité : Âges : 18 à 65 ans inclusivement;
- Montant maximal mensuel des prestations – 4 500 \$ (jusqu'à un maximum de 500 000 \$);
- Terme maximal du prêt et de la couverture – 120 mois.

**Posez la question suivante :** Avez-vous travaillé au moins 20 heures par semaine pendant les deux semaines consécutives précédant immédiatement la date d'entrée en vigueur de la couverture? Si la réponse est négative, le client peut être tout de même admissible et l'avantage peut être offert.

### Emploi – Exigences d'admissibilité pour la couverture Invalidité

Le demandeur est admissible à la couverture Invalidité, qu'il occupe ou non un emploi, en date de « l'entrée en vigueur de la couverture », telle qu'inscrite sur la demande d'adhésion.

À cet effet :

- **Occuper un emploi** signifie que le demandeur effectue n'importe quel travail contre rémunération et que celui-ci a la capacité d'exécuter les tâches du poste, au moins 20 heures par semaine pendant les deux semaines consécutives.

REMARQUE : Si le client fait une demande d'adhésion pour la couverture Invalidité, mais que celui-ci n'occupe pas d'emploi à la date d'entrée en vigueur de la couverture indiquée sur la demande, le demandeur pourra soumettre une réclamation pour la couverture Invalidité seulement lorsqu'il sera retourné au travail et qu'il occupera un emploi, tel que décrit plus haut.
--

### Assurance-vie et Perte d'emploi :

- Les exigences de l'assurance-vie doivent être toutes respectées
- Âge minimal/maximal de 18/65;
- Avantage mensuel maximal de 4 500 \$ (jusqu'à un maximum de 500 000 \$);
- Le débiteur doit avoir un emploi et doit avoir travaillé de façon continue, à raison de 20 heures par semaine au minimum, et ce, pendant 12 mois consécutifs; et
- Le débiteur ne doit pas avoir reçu un avis officiel ou officieux d'une perte d'emploi imminente.
- Avantage cumulatif d'un maximum de 9 mois

**Posez la question suivante :** Avez-vous travaillé au moins 20 heures par semaine pendant les douze mois consécutifs précédant immédiatement la date d'entrée en vigueur de l'assurance? Si la réponse est négative, le client n'est pas admissible et l'avantage ne peut être offert.

## Exclusions

### Exclusions de toutes les prestations

Aucune réclamation ni aucun remboursement de prime unique ne sera effectué si le décès, la maladie grave ou l'invalidité totale est reliée, de quelque manière que ce soit, à une condition de santé préexistante. Aucune prestation ne sera versée si les réclamations relèvent directement ou indirectement des causes suivantes :

- a) la guerre, déclarée ou non, un acte de guerre ou de terrorisme ou une insurrection;
- b) le syndrome d'immunodéficience acquise (SIDA), les maladies associées au Sida ou à l'immunodéficience acquise, si un de ces états de santé se manifeste avant la date d'entrée en vigueur de la couverture;
- c) une participation directe ou indirecte à un acte criminel ou toute tentative de commettre un acte criminel, y compris sans s'y limiter, la conduite d'une automobile avec un taux d'alcoolémie dépassant la limite légale permise dans la province où se produit l'évènement;
- d) la prise d'alcool ou de médicaments, autre que ceux prescrits par un médecin;
- e) un voyage dans un aéronef non régulier;
- f) un suicide, une tentative de suicide ou toute autre blessure auto-infligée, que vous soyez sain d'esprit ou non;
- g) une chirurgie esthétique ou d'une intervention chirurgicale non urgente, des complications qui en résultent, que la chirurgie ou les complications surviennent avant ou après la date d'entrée en vigueur de la couverture; et
- h) la mort, la maladie ou les blessures résultant d'une maladie contagieuse (ou des complications qui en découlent) contractée pendant l'épidémie d'une telle maladie reconnue comme épidémie ou pandémie par l'Organisation mondiale de la santé.

### Exclusions des prestations particulières

#### Exclusion – Invalidité totale

Les prestations mensuelles pour la couverture Invalidité ne seront pas payées si l'invalidité totale est causée par (ou à laquelle a contribué) un accouchement, un avortement, une fausse-couche ou une grossesse; qu'elle ait existé à la date d'entrée en vigueur de la couverture ou qu'elle se soit développée plus tard.

#### Exclusion – Prestation pour Maladies graves et prestation de décès accélérée pour la couverture Vie

Aucune prestation pour Maladies graves ni aucune prestation de décès accélérée ne sera versée dans le cas d'un diagnostic de cancer résultant d'une enquête médicale ayant eue lieu :

- dans les quatre-vingts-dix (90) jours suivant la date d'entrée en vigueur de la couverture; ou
- suite à des signes ou à des symptômes qui se sont manifestés dans les quatre-vingts-dix (90) jours suivant la date d'entrée en vigueur de la couverture.

Dans le cas d'un tel diagnostic, la couverture Maladies graves, en vertu du contrat, sera annulée et tous les paiements versés pour la couverture Maladies graves seront remboursé au client. De plus, nous ne paierons pas de prestation pour Maladies graves s'il s'agit d'un diagnostic, d'une maladie ou d'une infirmité qui n'est pas incluse dans la définition de cancer, d'infarctus, d'accident vasculaire cérébral ou qui figure sur la liste des exclusions, d'une ou de plusieurs de leurs définitions.

#### Exclusion – Assurance Perte d'emploi

#### Conflit de travail ou lock-out

REMARQUE : Nous ne paierons pas d'avantages pour l'assurance Perte d'emploi si la perte d'emploi involontaire est causée par un conflit de travail ou un lock-out.

Dans le cadre de cette exclusion :

- **Conflit de travail** signifie un arrêt de travail volontaire et simultané ou une interruption de travail causée par un groupe d'employés, auquel vous faites partie, qui s'unissent contre un employeur d'industrie ou de territoire.
- **Lock-out** signifie que l'employeur ferme temporairement le lieu de travail, sans congédier les employés, en raison d'un conflit de travail.

### **Perte d'emploi dans les 60 jours**

REMARQUE : Nous ne paierons pas d'avantages pour l'assurance Perte d'emploi si la perte d'emploi s'est produite dans les 60 jours suivant la « date d'entrée en vigueur de l'assurance », apparaissant sur votre formulaire d'adhésion à l'assurance.

Si tel est le cas,

- a) L'assuré peut résilier son assurance Perte d'emploi dans les 30 jours suivant la date d'entrée en vigueur de l'assurance Perte d'emploi, et ainsi recevoir un remboursement intégral de toutes les primes qu'il a payées; ou
- b) L'assuré peut continuer de payer les primes et ainsi maintenir son assurance Perte d'emploi en vigueur pour le futur. Ceci signifie que le demandeur sera de nouveau admissible à réclamer des avantages de l'assurance Perte d'emploi lorsqu'il sera réembauché à raison d'un minimum de 20 heures par semaine, et ce, pendant 12 mois consécutifs.

### **Exclusions générales – Assurance Perte d'emploi**

Nous ne paierons pas d'avantages pour l'assurance Perte d'emploi si :

- a) L'assuré a démissionné, a pris sa retraite ou a volontairement abandonné son travail;
- b) La perte d'emploi résulte d'une intoxication, d'abus de drogues, de malhonnêteté, de fraude, d'un conflit d'intérêts, d'un refus d'accomplir ses tâches ou d'une activité criminelle;
- c) L'assuré perd son emploi parce qu'il est travailleur autonome, travailleur saisonnier ou un membre élu du gouvernement; ou
- d) L'assuré a perdu son emploi en raison de l'expiration d'un contrat spécifique de travail.

## **Paieiment de factures**

Votre concession doit, chaque dernier jour du mois, produire un rapport de toutes les ventes valides facturées pour l'Administrateur, par l'entremise du portail de ventes en ligne. L'Administrateur peut également générer les rapports pour le concessionnaire, si ce dernier le désire. L'Administrateur déterminera la méthode ainsi que le modèle de facturation.

Le paiement doit être remis à l'Administrateur par votre concession au plus tard le 10<sup>e</sup> jour ouvrable du mois suivant. Les factures envoyées à votre concession concernant les résiliations doivent être payées dès la réception. Tout paiement reçu après ce délai peut provoquer des retards dans le traitement des réclamations de votre concession.

Votre concession peut effectuer les paiements par l'entremise du CRN; soit par retrait bancaire, par carte de crédit ou par chèque libellé à l'ordre de l'assureur, puis ceux-ci doivent être postés à l'Administrateur. Tout chèque non libellé à l'ordre de l'assureur sera restitué au concessionnaire.

Lorsque vous calculez les remises, veuillez prendre connaissance des règlements fiscaux suivants :

1. Les concessionnaires du Québec doivent remettre la TVQ applicable.
2. Les concessionnaires de l'Ontario doivent remettre la TVD applicable.
3. Les concessionnaires des autres provinces ne sont pas tenus de remettre aucune taxe.

Remarque : Dans certaines situations, lorsque les taxes du contrat / de la police se basent sur le lieu de résidence du client, la remise des taxes en question peut différer des règlements fiscaux énumérés ci-dessus.

Lors de la soumission des paiements, veuillez vous assurer de joindre les documents suivants :

1. La copie de l'Administrateur de la demande d'adhésion (ou le contrat d'assurance) si la remise s'effectue en format papier
2. Questionnaire sur la santé, si requis
3. Factures de résiliation vous ayant été fournies par l'Administrateur
4. Chèque libellé à **Co-operators Compagnie d'assurance-vie**
5. Factures générées par le portail de ventes en ligne ou formulaire de remise de la Protection de prêt dûment rempli (si la remise s'effectue en format papier).

Des copies du formulaire de remise sont disponibles en ligne à l'adresse [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca).

Veuillez transmettre à :

SécurAuto  
R142 - 757, rue West Hastings, bureau 617  
Vancouver (C.-B.) V6C 1A1

Veuillez noter que votre concession doit conserver une copie de tout contrat vendu, signée par le client. Sur demande, le concessionnaire doit être en mesure de remettre à l'Administrateur, dans les plus brefs délais, une copie signée du contrat.

## Remboursement / résiliation

### Politique en matière de résiliation – client :

Si un contrat est résilié dans les trente (30) jours suivant la signature de celui-ci, un remboursement complet de la prime sera versé, et ce dernier ne sera assujéti à aucuns frais administratifs. Toute résiliation effectuée après la période de trente (30) jours sera assujéti à des frais administratifs de 100 \$ (si permis par la loi) qui seront déduits à même le remboursement. Tous les calculs sont basés sur la « Règle de 78 » sauf indication contraire par le prêteur du concessionnaire franchisé.

Si un client résilie son contrat dans les trente (30) premiers jours (pour montants financés de 100 000 \$ ou moins), le concessionnaire doit rembourser sa rémunération (rétrofacturation) à l'Administrateur (certains contrats de financement ou de location internes sont assujéti à un remboursement de la rémunération par le concessionnaire en tout temps pendant la durée de vie. Veuillez vous référer à l'Entente concessionnaire pour tous les détails. Une lettre détaillant la rétrofacturation sera soumise au concessionnaire par l'Administrateur. Veuillez ne pas déduire les remboursements anticipés des versements à venir, sauf si vous vous êtes entendu avec l'Administrateur.

Pour résilier un contrat, le client doit remplir un formulaire de demande de résiliation qui sera ensuite soumis à l'Administrateur. L'Administrateur remboursera les sommes dues au titulaire, tel que détaillé dans le contrat, le 15<sup>e</sup> ou le 30<sup>e</sup> jour du mois en cours. Par exemple, pour toute résiliation soumise avant le 15 octobre, un chèque sera envoyé au titulaire le 15 octobre. Pour toute résiliation soumise après le 15 octobre, un chèque sera envoyé au titulaire le 30 octobre.

Si un client désire résilier son contrat en raison du paiement intégral du prêt, le titulaire doit fournir une preuve suffisante pour que le remboursement de la prime non acquise soit versé directement à l'assuré. Veuillez prendre note qu'une copie du chèque, ou du reçu de chèque, n'est pas une preuve suffisante. Les institutions financières nous obligent à demander à la source de financement du débiteur une lettre fournissant les détails du prêt aux fins de référence et indiquant la date à laquelle le prêt a été remboursé.

### Politique en matière de résiliation – concessionnaire :

Si le concessionnaire désire que le remboursement, en raison d'une résiliation effectuée par un client, soit versé directement à sa concession parce que ce dernier est utilisé pour l'achat d'un autre véhicule, un formulaire de demande de Résiliation de la couverture doit être rempli par le concessionnaire.

**Veuillez prendre note** : des copies du formulaire de résiliation sont disponibles en ligne à l'adresse [www.lgm.ca](http://www.lgm.ca).

## Réclamations

La Protection de prêt offre un service de traitement des réclamations pratique, convivial et entièrement bilingue. Pour soumettre une réclamation, composez le 1-866-287-6217 et un de nos représentants se fera un plaisir de vous aider. Le débiteur / codébiteur recevra des directives, ainsi que tous les formulaires requis et une enveloppe-réponse affranchie, pour fournir une preuve écrite de sa perte ou de sa réclamation.

La preuve écrite de la perte ou de la réclamation doit être soumise dans les 365 jours suivant la date du décès, ou quatre-vingts-dix (90) jours suivant le diagnostic de maladie en phase terminale, de maladie grave, d'invalidité totale, ou de la perte d'emploi. Si la demande ne nous parvient pas dans les 90 jours, à notre entière discrétion, nous pourrions prolonger la période permise pour soumettre la preuve de la perte ou la réclamation si nous croyons qu'il n'était pas raisonnablement possible de fournir cette preuve ou cette réclamation avant la date à laquelle elle nous a été fournie. Dans tous les cas, les prestations pour une invalidité totale ne seront pas versées si cette dernière s'est produite plus de six (6) mois avant la date à laquelle nous avons reçu la preuve de la perte ou de la réclamation. La réclamation sera traitée à la réception de la preuve de perte ou de la réclamation, étant jugée satisfaisante. Note : L'assureur examine toutes les réclamations et statue sur celles-ci.

## **Vente de la Protection de prêt**

### **Historique de l'assurance-crédit**

L'option d'assurance-crédit s'intègre si naturellement à chaque prêt vendu à la concession qu'elle connaît un essor chaque année, et ce, depuis les 30 dernières années. La majorité des prêts des consommateurs sont protégés par une assurance-crédit, notamment les hypothèques et souvent les achats par carte de crédit.

La couverture Vie est avantageuse pour l'emprunteur, car celle-ci lui procure la certitude qu'en cas de décès, la totalité du solde impayé du prêt sera remboursée. La couverture Invalidité est également avantageuse pour l'emprunteur, car celle-ci lui procure la certitude qu'en cas d'invalidité couverte, ses obligations mensuelles seront acquittées. Ce produit pratique est devenu un service financier de première nécessité pour de nombreux directeurs commerciaux au Canada. La couverture Vie est également un produit que les prêteurs apprécient puisqu'elle leur procure une sécurité supplémentaire en cas de décès de l'emprunteur. La plupart des prêteurs à l'heure actuelle accepteront que le coût de la couverture soit ajouté au montant financé pour l'achat du véhicule.

L'assurance-crédit a bonne réputation auprès des consommateurs et nombre d'entre eux s'attendent à ce qu'elle soit incluse dans leur paiement mensuel, puisqu'ils désirent obtenir une protection contre le fardeau financier laissé en cas de décès ou d'invalidité. L'assurance-crédit est également une protection abordable que beaucoup considèrent être un prix raisonnable à payer pour les avantages offerts. Une autre raison de la popularité de ce type de protection est qu'il est difficile d'acheter une assurance-vie pour un véhicule loué, pour une courte période de quatre ans, par exemple, d'une institution financière autre qu'une compagnie d'assurance-crédit.

Les revenus disponibles étant de moins en moins élevés pour plusieurs personnes, l'assurance-crédit est également considérée comme une solution viable pour se protéger contre les blessures et les invalidités ainsi que le fardeau qu'elles représentent sur les mensualités. En se procurant une assurance-crédit, les consommateurs n'ont pas à puiser autant dans leurs épargnes si un événement vient modifier leur revenu mensuel.

De récents sondages indiquent que près de 70 % des consommateurs connaissent les produits d'assurance-crédit. Bien que ce pourcentage soit relativement élevé, 30 % des consommateurs ne connaissent toujours pas les avantages importants que procure une assurance-crédit offerte par le concessionnaire.

## Répondre aux objections

### Quatre suggestions pour répondre aux objections

1. Prévoyez que tous les clients auront une objection;
2. Déterminez si l'objection est raisonnable;
3. Permettez toujours au client de sauver les apparences; et
4. Les objections ne sont rien d'autre qu'une façon pour le client de nous rappeler qu'il ne voit pas la valeur que représentent les produits que vous lui offrez.

### Cinq étapes clés pour répondre aux objections

1. **Arrêtez votre présentation** : Écoutez l'objection. Considérez qu'il s'agit d'une occasion de partager vos connaissances avec le client. Offrez des exemples si possible.
2. **Écoutez le client** : Vous avez deux oreilles et une bouche, écoutez deux fois avant de parler.
3. **Faites une pause et réfléchissez** : Démontrez un intérêt sincère et réfléchissez à l'objection.
4. **Paraphrasez l'objection** : Évaluez si elle est valide ou non.
5. **Dites au client que vous comprenez** : Référez-vous aux trois « C » (compris, convenu et constaté).

### Les trois « C » : compris, convenu et constaté.

EXEMPLE : « Je comprends ce que vous ressentez M. Client et je conviens que mes autres clients ont ressenti la même chose, mais nous avons constaté que \_\_\_\_\_ (faites votre énoncé).

### Cycle de gestion de l'objection

1. Amortir l'objection.
  - Cela démontre à votre client que vous l'écoutez et que vous êtes attentif. Cela vous permet de planifier sur quel terrain vous voulez orienter votre client.
2. Qualifier l'objection.
  - Isolez chaque objection et gérez-les séparément. Identifiez la vraie objection. Déterminez la source de l'objection.
3. Répondre à l'objection.
  - Démontrez les avantages spécifiques du produit. Maximisez les avantages et minimisez les objections.
4. Toujours demander au client « d'acheter ».
  - Faites des compromis si nécessaire. Soyez aussi prêt à justifier tout compromis que vous faites.

## **Gérer les excuses**

Le client peut utiliser une excuse, en tout temps, au cours du processus de vente pour ne pas prendre de décision. Si cette excuse n'est pas bien gérée, elle peut nuire à la vente, au même titre qu'une objection valide.

### **Définition de l'excuse**

*« Une excuse sert à gagner du temps ou est une méthode utilisée par une personne pour indiquer qu'elle ne peut pas faire l'achat sans sauver les apparences. »*

### **Six étapes efficaces pour contourner une excuse**

1. N'insistez pas : laissez une marge de manœuvre au client;
2. Ne discutez pas : être en accord avec le client est une méthode qui le désarmera;
3. Soyez positif, direct et allez droit au but;
4. Soyez honnête;
5. Soyez poli; et
6. Offrez au client une solution de rechange qui lui permettra de rester.

## Scénarios de réponse aux objections

### 1. Scénario A :

« *Mon beau-frère s'occupe de toutes mes assurances.* »

#### Étape 1 : Amortir

Soulignez la nature personnelle de cette objection et répondez par exemple :

« *Je comprends votre dilemme. Des membres de ma famille sont également dans l'assurance.* »

« *Je comprends très bien, moi aussi dans ma famille...* »

#### Étape 2 : Qualifier

« *À mon avis, il faut choisir la meilleure couverture au meilleur prix.* »

« *Choisissez la bonne couverture, au bon prix.* »

#### Étape 3 : Gérer

Gérez la nouvelle obligation. Renforcez l'importance de personnaliser la solution pour le client.

« *Pourquoi payer plus d'assurance que nécessaire?* »

#### Étape 4 : Conclure

« *Voyez-vous les avantages de protéger cette obligation?* »

### 2. Scénario B :

« *J'ai un salaire fixe, je n'ai pas besoin de couverture invalidité.* »

#### Étape 1 : Amortir

« *Je comprends votre situation... la sécurité d'emploi...* »

#### Étape 2 : Qualifier

Vous devez approfondir cette objection sinon il sera difficile de la surmonter.

« *Pendant combien de temps votre employeur vous permet-il de vous absenter?* »

« *Quels sont les avantages de courte durée en cas d'invalidité?* »

« *Les avantages pour une invalidité de longue durée sont-ils offerts? Qui paie pour ces avantages sociaux? Quel est le montant qui serait payé?* »

« *Y a-t-il des moments où votre budget est serré, malgré des revenus réguliers?* »

« *Avez-vous remarqué que, parfois, il y a des dépenses supplémentaires?* »

#### Étape 3 : Gérer

« *Avez-vous déjà eu besoin de plus d'argent pour protéger votre budget limité?* »

« *Avez-vous mis de l'argent de côté pour couvrir des dépenses supplémentaires?* »

#### Étape 4 : Conclure

« *Je suis certain que vous voyez les avantages d'avoir un supplément à votre revenu habituel en cas d'invalidité. Je me trompe?* »

### 3. Scénario C :

« *On m'a dit que l'assurance-crédit ne vaut pas le prix qu'on paie.* »

#### Étape 1 : Amortir

« *Je comprends, je n'apprécierais pas payer trop cher, moi non plus.* »

#### Étape 2 : Qualifier

Demandez au client quelles sont les raisons qui l'empêchent de profiter de la Protection de prêt de SecurAuto<sup>MC</sup>.

**Étape 3 : Gérer**

« Permettez-moi de vous présenter notre programme de Protection de prêt de SécurAuto<sup>MC</sup>. »

**Étape 4 : Conclure**

« Je suis sûr que vous voyez à quel point les avantages du programme justifient la prime. »

**4. Scénario D :**

« Je ne peux pas me permettre de payer plus. »

**Étape 1 : Amortir**

« Je comprends, on ne veut absolument pas que vos paiements soient supérieurs à ce que vous pouvez vous permettre. »

**Étape 2 : Qualifier**

« S'il n'y avait pas de prime à payer pour la Protection de prêt de SécurAuto<sup>MC</sup>, vous verriez les avantages d'avoir cette protection pour votre famille n'est-ce pas? »

**Étape 3 : Gérer**

Expliquez comment la protection est plus efficace lorsqu'elle est planifiée à l'avance, que la prime est incluse avant l'approbation du prêt et que cela sera plus facile lorsque leur revenu augmentera.

**Étape 4 : Conclure**

« Quel paiement est le plus facile à effectuer, M. Client : 360 \$ lorsque vous êtes en bonne santé ou 340 \$ lorsque vous êtes cloué à un lit d'hôpital à cause d'une invalidité sérieuse? »

**5. Scénario E :**

« Je ne peux pas me permettre un paiement plus élevé. »

**Directeur commercial :** « Je vous comprends très bien, je ne veux pas que votre paiement soit plus élevé que ce que vous pouvez payer aujourd'hui. Vous êtes en bonne santé et vous travaillez tous les jours. Toutefois, vous croyez que payer 360 \$ c'est trop, mais payer 340 \$, c'est correct. N'est-ce pas M. Client? »

**Client :** « Oui, c'est cela. »

**Directeur commercial :** « M. Client, si 360 \$ c'est trop cher aujourd'hui, alors que vous êtes en bonne santé et que vous travaillez tous les jours, ne pensez-vous pas que ce sera difficile de faire un paiement de 340 \$ si vous êtes invalide et incapable de travailler? »

**Client :** « Ce serait très difficile. »

**Directeur commercial :** « M./M<sup>me</sup> Client(e), vous pouvez être assuré(e) que ni notre concession, ni la banque ne vous laisseront partir avec un paiement que vous ne pouvez pas vous permettre. La banque ne vous permettra pas d'excéder votre budget de paiement. Permettez-moi de vous indiquer votre zone de confort. »

**Conclure :** Faites un rapide débit total par rapport au ratio de service avec la protection de crédit et illustrez la portée au client. Concluez sur le paiement!

**6. Scénario F :**

« Je suis jeune et en bonne santé. Je ne pense pas en avoir besoin. »

**Directeur commercial :** « Vous avez beaucoup de chance M. Client d'être en bonne santé. Êtes-vous sûr que vous le serez toujours? »

**Client :** « Il n'y a aucune certitude. »

**Directeur commercial :** « C'est exact. Il n'y a pas de garantie dans la vie, c'est pour cela que nous achetons une protection pour la maison, la voiture et les autres articles de valeur. On ne sait pas quand un accident arrivera. Pensez-vous qu'il est logique de se protéger également contre l'incertitude qui entoure notre santé? On ne peut pas prévenir une maladie ou une invalidité, mais on peut certainement protéger notre revenu familial avec la Protection de prêt de SécurAuto<sup>MC</sup>. »

**Conclure :** « La plupart des clients profitent des avantages de Protection de prêt de SécurAuto<sup>MC</sup> et paient la prime dans leur versement mensuel. Est-ce le meilleur moyen de paiement pour vous également? »

## 7. Scénario G :

« Je suis suffisamment assuré. »

**Directeur commercial :** « M. Client, vous êtes certainement parmi les personnes qui détiennent une assurance adéquate pour leurs obligations familiales. Bravo! En réalité, plus de 70 % des ménages n'ont pas assez d'assurance pour les protéger contre des événements imprévus. »  
À quand remonte la dernière mise à jour de vos polices d'assurance? »

**Client :** « Probablement deux ans. »

**Directeur commercial :** « Je vois sur votre demande que vous avez trois enfants. Espérez-vous qu'ils aillent à l'université ou au cégep? »

**Client :** « Oui ».

**Directeur commercial :** « À votre avis, quel est le coût de quatre ans d'étude par enfant? »

**Client :** « Près de 50 000 \$ par enfant, un total de 150 000 \$. »

**Directeur commercial :** Il est temps de qualifier votre client. Demandez-lui ce qui resterait de sa couverture s'il déduisait le solde de son hypothèque, les frais d'éducation prévus, les soldes impayés sur ses prêts-automobiles et ses cartes de crédit. À partir du solde restant, la famille du client pourrait-elle vivre longtemps dans les mêmes conditions actuelles?

**Client :** « Non, pas très longtemps. »

**Directeur commercial :** « M. Client, lorsque vous avez contracté votre assurance il y a plusieurs années, aviez-vous pensé acheter un nouveau véhicule? La majorité des clients ne tiennent pas compte de leurs deux principaux achats : leur maison et leur véhicule. Notre concession s'engage à fournir un programme de protection des paiements qui fonctionne comme suit... »

« Maintenant, vous devez penser... Combien est-ce ça va me coûter? Notre programme de protection coûte moins de 2 \$ par jour, moins que ce que vous payez pour un café. Est-ce que 2 \$ est une somme trop élevée pour une excellente protection et la tranquillité d'esprit de votre famille lors de l'achat d'un nouveau véhicule? »

« Pour la plupart des clients, le programme est compris dans leurs mensualités. Est-ce une bonne façon pour vous de payer M. Client? »

**8. Scénario H :**

« Je suis inscrit à un programme d'assurance collective au travail; je n'ai pas besoin de la couverture invalidité. »

**Directeur commercial :** « C'est bien. En réalité, notre concession offre également un programme collectif de couverture Invalidité. Est-ce une assurance invalidité de courte ou de longue durée? »

**Client :** « Les deux. »

**Directeur commercial :** « Savez-vous pendant combien de mois vous seriez payé pour une invalidité de courte durée et quel serait le montant des versements? »

**Client :** « Pendant six mois à 75 % de mon salaire habituel, je crois. »

**Directeur commercial :** « Et pour l'invalidité de longue durée? »

**Client :** « Je recevrais 40 % de mon salaire jusqu'à l'âge de 65 ans. »

**Directeur commercial :** « Ne vous êtes-vous jamais demandé pourquoi vous ne recevez pas 100 % de votre salaire en cas d'invalidité? »

**Client :** « Parce qu'ils nous veulent de retour au travail le plus rapidement possible. »

**Directeur commercial :** « Oui, c'est cela. Même lorsque votre invalidité réduit votre revenu de 25 % à 60 %, les paiements de votre hypothèque, de votre prêt automobile et de vos autres factures diminuent-ils? »

**Client :** « Non. »

**Directeur commercial :** « La seule chose qui diminue, c'est votre revenu. Si votre revenu diminue de façon importante, ne seriez-vous pas rassuré de savoir qu'au moins les paiements pour votre véhicule seraient effectués jusqu'à ce que vous soyez rétabli? »

**Client :** « C'est bien, mais combien est-ce que cela coûte? »

**Directeur commercial :** « Notre programme de protection coûte 0,70 \$ par jour. Ce n'est pas cher pour que vous et votre famille ayez l'esprit tranquille. »

**Client :** « Non, ce n'est pas cher. »

**Directeur commercial :** « Pour la plupart des clients, le coût du programme est inclus dans leur versement mensuel. Cela vous convient-il? »

## **Huit étapes pour conclure la vente de la Protection de prêt**

1. Tenez pour acquis que chaque client choisira les options de couverture Vie, Maladies graves et Invalidité.
2. Intégrez la Protection de prêt dans chaque devis.
3. Ne vendez pas uniquement l'assurance-crédit, vendez la Protection de prêt en tant que programme de protection.
4. Utilisez les techniques de vente « Menu » pour vous assurer de présenter 100 % de vos produits, 100 % du temps à 100 % de vos clients.
5. Expliquez le type de couverture et les avantages de la Protection de prêt (utilisez la brochure).
6. Expliquez les types de couverture ainsi que les avantages de la Protection de prêt (en utilisant la brochure);
7. Placez une affiche dans votre bureau indiquant que tous les prêts de la concession sont entièrement assurés et protégés;
8. Poussez la vente! Demander au client ce qu'il n'aime pas de cette couverture.
9. Faites un autre effort.

## Protection des renseignements personnels

LGM s'engage à assurer la protection des renseignements personnels que vous lui confiez. Nous ne divulguons les renseignements que vous nous avez donnés qu'afin d'assurer le déroulement de vos affaires et celles de vos clients. Nous ne partageons pas ces renseignements avec d'autres parties que celles qui sont nécessaires au bon déroulement de nos activités. Des exemples de parties à qui nous pouvons communiquer vos renseignements comprennent : nos souscripteurs, le créancier, l'assuré et autres parties utilisées par LGM pour administrer les affaires ou pour traiter les réclamations. Vos clients sont assurés de notre intérêt dans la protection de leurs renseignements personnels à la fois dans la formulation des contrats / des polices ainsi que dans nos lettres d'accueil qui énoncent la politique de protection des renseignements personnels suivante :

*La Souveraine, Compagnie d'assurance générale (l'Assureur) et LGM (l'Administrateur) aussi désigné sous le nom de Nous, Notre, Nos, a le souci de protéger votre vie privée et la confidentialité, l'exactitude et la sécurité des renseignements personnels qu'il recueille, utilise, conserve et communique dans le cadre de ses activités avec vous.*

**Établir une relation avec vous** - Pour établir une relation durable avec vous, et pour vous procurer les produits, services et conseils demandés, nous avons besoin de certains renseignements. Les renseignements que nous recueillons varient selon le produit ou service désiré. On entend par « renseignements personnels », toute information, orale, écrite ou électronique, concernant une personne identifiable et qui inclut, mais sans s'y limiter :

- Le nom, l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone
- les numéros d'identification
- l'âge
- les renseignements sur le créancier.

**Utilisation de vos renseignements personnels** - Dans le cadre de notre relation avec vous, nous devons parfois recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels vous concernant pour :

- vous identifier,
- confirmer votre demande et évaluer votre admissibilité à nos produits et services,
- comprendre vos besoins,
- enquêter sur vos réclamations, les régler et déterminer votre admissibilité aux avantages,
- fournir de l'information qui pourrait vous intéresser,
- répondre à des exigences réglementaires,
- vous fournir des services continus, établir et maintenir la communication et répondre à vos questions.

Nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels à la Compagnie d'assurance générale Souveraine et d'autres assureurs, des agences d'évaluation du crédit ou toute autre personne, corporation, firme ou entreprise. Ce qui ne serait fait que si exigé, de façon raisonnable, dans les buts décrits ci-dessus.

Avant d'utiliser vos renseignements personnels dans un but autre que ceux énumérés ci-dessus, nous vous fournirons des explications et obtiendrons votre consentement. Nous ne vendons pas nos listes de clients ni ne recueillons, utilisons ou divulguons vos renseignements personnels sans votre consentement, sauf si autorisé par la loi.

Sauf indication contraire dans ce présent Guide, nous n'utilisons pas vos renseignements personnels pour offrir d'autres produits ou services nous appartenant, appartenant à des entreprises affiliées ou à nos partenaires commerciaux.

### Vos droits

Vous avez le droit d'accéder à vos renseignements personnels et de demander des changements, si nécessaire. Vous avez également le droit, en vertu de la loi, de nous refuser certaines utilisations ou la

divulgarion de vos renseignements personnels. Veuillez cependant prendre note que nous ne recueillons que les renseignements nécessaires pour déterminer votre admissibilité à une couverture et traiter vos affaires ainsi que vos réclamations. Pour cette raison, si vous deviez vous prévaloir de votre droit et refuser de nous fournir les renseignements nécessaires, nous ne serions pas en mesure de vous fournir les produits et services demandés. En nous autorisant à recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels, vous nous permettez de vous fournir des services, des produits, des renseignements et des conseils mieux adaptés.

Lorsque nous vous aurons émis un contrat / une police, vous ne pourrez plus retirer votre consentement. Cette mesure est nécessaire puisque nous pourrions être obligés d'utiliser vos renseignements personnels dans le cadre normal du traitement de vos affaires, présentes et passées. Par exemple, nous pourrions devoir communiquer avec vous en cas de réclamation.

### **Notre engagement envers vous**

Notre priorité est de protéger vos renseignements personnels. Seules les personnes autorisées ont accès à vos renseignements. Nos systèmes et procédures sont conçus pour prévenir la perte, l'utilisation malveillante, l'accès non autorisé, la divulgation, la modification ou l'élimination de vos renseignements. Nous ne conservons les renseignements que durant la période nécessaire à l'application pour laquelle ils avaient été recueillis ou pour répondre aux exigences légales ou réglementaires.

### **Questions, commentaires ou demandes concernant la confidentialité?**

Pour les questions, commentaires, préoccupations ou demandes à propos de notre politique en matière de protection des renseignements personnels, n'hésitez pas à :

- communiquer avec l'Administrateur au : 1 866 287-6218
- visiter le site [www.lgm.ca/privacy](http://www.lgm.ca/privacy) pour obtenir de plus amples renseignements concernant la façon dont l'Administrateur récolte, utilise et divulgue les renseignements personnels
- communiquer avec l'assureur :  
Agent de la protection en matière de confidentialité de La Souveraine, Compagnie d'assurance générale  
Bureau 140, 6700 Macleod Trail SE, Calgary, Alberta (T2H 0L3)  
Tél. : 1-888-887-7773 - Suivre les instructions de la boîte vocale de La Souveraine.  
Courriel : [privacy@sovgen.com](mailto:privacy@sovgen.com)

**Remarque :** Pour les résidents du Québec : s'il y avait conflit entre la législation fédérale et provinciale en matière de protection des renseignements personnels, pour tout événement ayant lieu dans la province de Québec, la législation provinciale du Québec prévaudrait.

