

## 1. Comment peut-on se procurer un nom d'utilisateur et un mot de passe pour le HUB afin d'accéder aux réclamations en ligne?

Courriel : [lgmcustomerservice@lgm.ca](mailto:lgmcustomerservice@lgm.ca). Veuillez fournir les renseignements suivants :

- Prénom et nom de famille
- Votre courriel
- Le nom de votre concessionnaire
- Votre poste au sein de la concession (*conseiller du service, directeur du service, etc.*)

## 2. J'ai reçu mes identifiants de connexion au HUB. Cependant, ils ne sont plus valides.

Les identifiants de connexion au HUB sont valides pendant seulement 5 jours. Après quoi, de nouveaux identifiants devront être créés. Dans ce cas, veuillez vous référer à la question n° 1.

## 3. J'ai oublié mon mot de passe du HUB. Comment puis-je le réinitialiser?

Veuillez cliquer sur le lien « Mot de passe oublié » dans la page de connexion du HUB. Vous serez invité à répondre à deux questions de sécurité configurées au moment de la création de votre compte. **On vous enverra un lien qui vous permettra de réinitialiser votre mot de passe.**

## 4. Comment fonctionne le processus de réclamations en ligne?

Les guides de consultation rapide et une courte vidéo de 5 minutes se trouvent dans le HUB sous Outils pour le service > Service > Formation. De plus, vous pouvez communiquer avec le département des réclamations pour parler à un expert en réclamations qui vous guidera à travers le processus et répondra à toutes vos questions.

## 5. Une formation est-elle offerte?

Oui. En plus du soutien et de l'accompagnement offerts par le centre d'appels, nous proposons des webinaires en ligne qui expliquent comment fonctionne l'interface utilisateur. De plus, notre équipe du Rendement du service de la concession peut vous fournir une formation en concession, et votre directeur spécialiste en développement de concessions peut aussi répondre à vos questions.

## 6. Quelles réclamations peuvent être soumises en ligne?

---

Les réclamations de Protection esthétique, de Protection contre les bris mécaniques et de Protection des pneus et des jantes peuvent être soumises en ligne.

## **7. Peut-on soumettre une réclamation en tout temps?**

Oui. Vous pouvez soumettre une réclamation 24 heures par jour, 7 jours sur 7.

## **8. Notre concession n'a pas vendu la police au client. Est-il possible de tout de même vérifier la couverture et de soumettre une réclamation pour ce client?**

Oui. À l'aide de vos identifiants de connexion, vous avez accès aux polices vendues à l'échelle du pays. Vous pouvez également soumettre une réclamation pour le client.

## **9. À combien de temps doit-on s'attendre pour recevoir une décision concernant la réclamation soumise?**

En vertu de l'accord sur les niveaux de service, une décision sera rendue dans l'heure suivant la soumission de la réclamation, pendant les heures normales d'ouverture, et selon la complexité de la réclamation. Nous faisons notre possible pour surpasser vos attentes, et nous nous efforçons continuellement d'améliorer le temps de réponse.

## **10. Quels autres avantages le portail en ligne présente-t-il?**

En plus de la soumission de réclamations en ligne, vous pouvez consulter les couvertures de toutes les polices, l'historique des réclamations et le statut des paiements. Vous pouvez même imprimer les modalités d'une police.

## **11. Le portail en ligne permet-il de gagner du temps?**

Oui. Les conseillers ont plus de flexibilité, car les réclamations sont soumises en ligne quand cela leur convient. Ainsi, il n'y a plus d'attente au téléphone. En fait, la soumission d'une réclamation en ligne prend 2,5 minutes comparativement à la conversation téléphonique qui prend en moyenne 5 minutes par appel.

## **12. J'ai entendu parler de l'auto-approbation. J'aimerais en apprendre davantage.**

---

Selon la fréquence et la qualité des soumissions en ligne effectuées par votre concession, il est possible que vous soyez admissible à l'auto-approbation de vos réclamations. L'auto-approbation sera possible pour toute réclamation de Protection esthétique et Protection des pneus et des jantes inférieure à 1 000 \$ (*ne comprend pas les réclamations de peinture*).

## **13. Quels documents doit-on joindre aux réclamations en ligne?**

Afin de soumettre avec succès vos réclamations en ligne, vous devez joindre le bon de réparation du client. De plus, des photos des dommages et toute autre documentation pertinente sont recommandées.