

Processus de vente de la Protection de prêt par téléphone au Québec

DESCRIPTION DU PROCESSUS

DESCRIPTION DU PROCESSUS	Le client souhaite acheter un véhicule et demande du financement. La Protection de prêt est présentée au client en coordination avec les services financiers, lors d'un appel téléphonique entrant ou sortant.
INTRANTS	Information obtenue durant le processus de financement.
EXTRANTS	La demande d'assurance ou la renonciation est entrée dans le HUB (système de LGM).
ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR	Le client souhaite financer son achat par l'entremise du concessionnaire.
FRÉQUENCE	Quotidienne

NOTES SUR LE PROCESSUS

Processus de vente de la protection de prêt (par téléphone au Québec)

ÉTAPE	NOM	DESCRIPTION DÉTAILLÉE
1	Le client appelle le concessionnaire pour acheter un véhicule.	Le concessionnaire discute des véhicules et des options de financement avec le client.
2	L'information sur les options de protection de prêt doit être envoyée par courriel au client avant d'en discuter avec lui.	Une fois que le client a arrêté son choix sur un véhicule et avant que le concessionnaire ne lui parle d'options de Protection de prêt facultatives, ce dernier doit remettre au client le sommaire ¹ et la fiche de renseignements. Pour ce faire, le concessionnaire doit fournir son adresse courriel au client et lui indiquer qu'il doit lui écrire pour demander le sommaire et la fiche de renseignements. Le concessionnaire doit imprimer le courriel envoyé au client et le conserver dans le dossier de transaction.
3	Le concessionnaire envoie le sommaire et la fiche de renseignements par courriel.	Lorsque le concessionnaire reçoit le courriel du client, il y répond en annexant une copie du sommaire et de la fiche de renseignements. Aucune conversation au sujet de la Protection de prêt n'est permise tant que ce courriel n'a pas été envoyé au client et que celui-ci n'en a pas accusé réception.

¹ Le sommaire remplace le guide de distribution. Vous pouvez faire parvenir le guide de distribution au lieu du sommaire jusqu'au 12 juin 2020 ou jusqu'à ce que le guide de distribution soit remplacé par un sommaire, pourvu qu'un préavis soit donné par Co-operators, Compagnie d'assurance-vie ou le Groupe financier LGM.

ÉTAPE	NOM	DESCRIPTION DÉTAILLÉE
4	Le concessionnaire obtient le consentement du client relativement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de ses renseignements personnels.	Après que le client a reçu le sommaire et la fiche de renseignements requis et avant de discuter des options de Protection de prêt, le concessionnaire doit obtenir le consentement verbal du client relativement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de ses renseignements personnels. Voici le texte à utiliser pour obtenir ce consentement : [À LIRE MOT POUR MOT] <i>Les renseignements personnels que vous fournissez demeureront strictement confidentiels. Ils seront utilisés seulement par Co-operators, Compagnie d'assurance-vie et son agence de gestion générale, Groupe financier LGM, pour déterminer votre admissibilité à la protection et étudier votre demande. Êtes-vous à l'aise avec cela? Avant de commencer, avez-vous des questions?</i>
5	Le client passe en revue les documents avec le concessionnaire.	Au téléphone, le concessionnaire passe en revue avec le client toutes les sections de la fiche de renseignements (Liberté de choisir, Comment choisir, Rémunération du distributeur et Droit d'annuler). Si la rémunération du concessionnaire est supérieure à 30 %, il doit en divulguer le pourcentage au client. Le concessionnaire souligne l'information clé du sommaire, plus précisément l'admissibilité, les exclusions et les limitations.
6	Le client prend une décision au sujet de la Protection de prêt.	A. Si le client refuse toute Protection de prêt, le concessionnaire doit lui remettre et lui faire signer une renonciation en même temps que les documents de financement finaux au moment où le client récupère son véhicule. Le concessionnaire conserve une copie de ce formulaire avec la documentation associée au prêt. Le processus prend fin ici.
		B. Si le client consent à contracter une assurance de protection de prêt, alors le concessionnaire procède en utilisant le processus de vente standard au moment où le client récupère son véhicule chez lui.
7	Le client récupère son véhicule et signe tous les documents relatifs au financement et aux assurances.	Le client signe la renonciation ou le formulaire d'adhésion. Si le client a contracté une assurance, des copies de chaque document signé lui sont remises, ainsi que le sommaire et la fiche de renseignements, la liste de vérification de l'adhésion, ainsi que le guide de produits et le certificat d'assurance. Le client est également informé de la manière d'obtenir de l'information au sujet du produit de Protection de prêt sur le site Web de l'assureur à l'adresse https://www.cooperators.ca/fr-CA/Group/Group-Specialty-Market-Programs.aspx .