

Nos clients

Chez Intact, les clients sont au cœur de tout ce que nous faisons. Notre engagement à leur offrir une expérience exceptionnelle qui dépasse leurs attentes est bien ancré dans notre culture. De fait, notre engagement à l'égard de nos clients est une de nos valeurs et une priorité stratégique.

Bien que nous protégeons les choses qui tiennent à cœur aux clients, soit leur maison, leur voiture et leur entreprise, nous savons tous que l'assurance ne s'intéresse pas aux choses, mais aux personnes.

En 2010, nos 1 900 professionnels des sinistres et de l'indemnisation ont aidé 339 900 de nos clients alors qu'ils avaient le plus besoin de nous, et nous avons versé 2,8 milliards de dollars pour les aider à se remettre sur pied. Nous avons aussi continué de garantir notre service-client et la disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours par semaine, de nos services d'indemnisation. De plus, nous avons amélioré notre technologie pour faire en sorte qu'il soit plus facile pour nos clients de faire affaire avec nous.

Comme les réclamations causées par les conditions météorologiques continuent d'augmenter, nous avons lancé un nouvel outil pour aider les assurés à s'adapter aux changements climatiques et à prévenir les dégâts d'eau et nous y avons associé un rabais potentiel sur leurs primes. Depuis son lancement par belairdirect en octobre 2009, l'outil « Mon diagnostic habitation » a été accueilli positivement, et plus de 70 000 clients en ont bénéficié. De fait, son succès a été tel qu'Intact Assurance et GP auto et habitation ont offert cet outil à leurs clients.

Nous mesurons la satisfaction de nos clients à l'égard de la qualité de notre prestation. Encore une fois, les taux de satisfaction et de recommandation par nos clients sont demeurés stables à un haut niveau. Pour ceux qui ne sont pas pleinement satisfaits, ils peuvent communiquer avec nous, ou s'il y a lieu, notre ombudsman, qui est chargé d'étudier et de revoir dans un esprit d'ouverture et de transparence toute plainte et tout désaccord.

Notre engagement à l'égard de nos clients nous a aussi valu récemment trois prestigieuses distinctions.

Nous avons remporté le prix de la satisfaction de la clientèle en assurance auto décerné par J.D. Power and Associates pour la deuxième année consécutive. En 2009, belairdirect s'était classée au premier rang des assureurs automobiles privés au Canada. En 2010, ce fût au tour de GP auto et habitation, connue alors sous le nom de Grey Power, de mériter la plus haute cote en matière de satisfaction de la clientèle au Canada, alors qu'Intact Assurance s'est classée en tête de liste de tous les assureurs automobiles privés au Québec.



Commentaires des clients

« Je tiens simplement à souligner le service exceptionnel que j'ai reçu... On ne m'a jamais offert un aussi bon service ni traité avec autant de professionnalisme au téléphone. Je vais vous recommander avec le plus grand enthousiasme. »

– David Kennedy

« J'étais ravie d'avoir si rapidement des nouvelles d'Intact. Alors que nous étions littéralement sur le bord de l'autoroute, ils nous ont mis en contact avec leur entreprise de location de voiture privilégiée, dont le personnel a été extrêmement aimable et serviable. Et même si elle n'a pas pu nous fournir une fourgonnette sur-le-champ, il a suffi de quelques appels téléphoniques pour nous en trouver une. Trois heures plus tard, nous étions arrivés à notre destination, grâce au service incroyable et aux efforts louables de tout le monde! »

– Donna Foubert

Nous étions là lorsque nos clients ont eu le plus besoin de nous

Plusieurs tempêtes violentes se sont abattues au pays en 2010, dont une tempête de grêle en Alberta, une tempête tropicale en Nouvelle-Écosse, une tornade qui a déferlé sur le sud de l'Ontario et de fortes pluies dans de nombreuses régions.

Notre intervention après la tempête de grêle qu'ont connue Calgary et ses environs le 12 juillet 2010 ne constitue qu'un exemple parmi tant d'autres de l'engagement envers le client dont nos employés et nos partenaires ont fait preuve l'an passé. En quelques semaines à peine, que ce soit par téléphone ou encore en personne lors d'une visite à domicile ou dans l'un de nos centres de réparation ou d'estimation temporaires, nous avons aidé environ 10 000 clients dont le véhicule ou le domicile avait subi des dommages. Des employés et des spécialistes externes d'un peu partout au pays se sont rendus à Calgary pour prêter main-forte à nos équipes albertaines. Aider les clients à reprendre le cours normal de leur vie le plus rapidement et le plus harmonieusement possible est l'une des façons dont nous plaçons le client au cœur de toutes nos activités.

