

# MISE À JOUR - OPÉRATIONS

ACCENT SUR LES NOUVELLES AFFAIRES

Gina Gerovasilis

Directrice, Nouvelles Affaires

Nous avons collaboré étroitement avec nos experts-conseils spécialisés en amélioration des processus d'exploitation dans le but de simplifier et d'améliorer les processus du service des Nouvelles affaires de BMO Assurance. Nous continuons à accroître nos effectifs de réserve et avons fait de la formation l'une de nos priorités. J'ai formé une équipe multifonctionnelle pour atteindre notre objectif, c'est-à-dire respecter un délai d'exécution de deux jours ouvrables pour les propositions présentées et l'établissement des polices. Je prévois éventuellement diffuser les normes généralement reconnues des Nouvelles affaires pour que vous puissiez prendre connaissance des normes standard en matière de service pour tous les secteurs du département des Nouvelles affaires.

Les quatre équipes des Nouvelles affaires suivantes sont maintenant en place et ont été structurées en fonction des objectifs énoncés ci-dessus.

## **Équipe de spécialistes du soutien multiple des Nouvelles affaires (Équipe SSM)**

Cette équipe sera votre point de contact principal.

Les membres de notre équipe bilingue répondront à vos questions concernant les Nouvelles affaires, soit par téléphone, soit par courriel. Ils répondront à tout appel ou à tout courriel lié à l'un des processus des Nouvelles affaires.

Vous pouvez communiquer avec l'équipe de SSM, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h 00, HNE.

Sans frais : 1-877-742-5244

Local : (416) 596-3900

Télec. : (416) 596-3050

Courriel : [insurance.underwriters@bmo.com](mailto:insurance.underwriters@bmo.com).

## **Équipe de soutien des Nouvelles affaires**

Formant partie intégrante du processus global, cette équipe est responsable de la réception de toute la correspondance des Nouvelles affaires, y compris l'ouverture du courrier, la numérisation des propositions et des documents connexes, ainsi que la répartition du travail par le biais de nos systèmes administratifs.

## **Équipe de soutien de la tarification des Nouvelles affaires**

Le service des Nouvelles affaires communique avec les tarificateurs sur une base quotidienne. Comme le nom le suggère, l'équipe de soutien à la tarification a été formée pour effectuer des téléchargements médicaux sécuritaires de nos fournisseurs de

services, trier le courrier, l'indexer, etc. Selon nous, cela devrait permettre aux tarificateurs d'épargner du temps et de se concentrer sur l'évaluation du risque.

# MISE À JOUR - OPÉRATIONS

ACCENT SUR LES NOUVELLES AFFAIRES

Gina Gerovasilis

Directrice, Nouvelles Affaires

## **Équipe proposition, établissement et régularisation des Nouvelles affaires (équipe PER)**

Cette équipe s'acquitte des fonctions essentielles du service des Nouvelles affaires. Elle est principalement responsable du traitement des nouvelles propositions, ainsi que de l'établissement et de la régularisation des polices. C'est la raison pour laquelle le ressourcement constant est si important et pourquoi nous mettons actuellement l'emphase sur la formation polyvalente.

Comme vous pouvez le constater, chaque équipe a un secteur d'activité principal et en raison de l'interdépendance qui existe naturellement entre ces équipes, elles doivent collaborer étroitement ensemble. Vous pouvez ainsi avoir l'esprit tranquille sachant que chaque proposition qui nous est envoyée sera traitée selon les plus hautes normes qui soient en matière de service.

J'ai hâte de partager avec vous les normes de service des Nouvelles affaires et je vous incite à garder l'œil ouvert pour nos prochaines mises à jour.