

Nos normes de service



Service (si toutes les exigences sont en règle)	Normes de service actuelles (en jours ouvrables complets) ¹
Nouvelles affaires	
Saisie dans PropositionIntelligente	1 jour
Saisie d'une demande numérique en format PDF ou papier	2 jours
Émission de police	2 jours
Règlement des polices	2 jours
Transformation de police	3 jours
Demandes de renseignements par courriel	Dans les 24 heures
Réponse par message vocal	Dans les 24 heures
Temps moyen pour répondre aux appels téléphoniques	1 minute ou moins
Tarification	
Délai entre la date de l'exigence et la date de la décision (tarification)	2 jours
Établissement des contrats et rémunération	
Nouveau contrat / transfert	5 jours
Achat / vente (transfert de bloc)	De 5 à 10 jours <i>(en fonction de la taille du bloc)</i>
Changement d'agent réalisateur	2 jours
Résiliations	5 jours
Demandes de renseignements par courriel (y compris sur la rémunération)	2 jours
Mises à jour relatives aux permis et à l'assurance responsabilité civile professionnelle	5 jours
Produits de placement	
Temps moyen pour répondre aux appels téléphoniques	2 minutes ou moins
Tâche financière (achat, vente, transfert, etc.) reçue avant 16 h (HE)	Le jour même
Mise à jour non financière (adresse, bénéficiaires, etc.)	2 jours
Produits d'assurance vie	
Temps moyen pour répondre aux appels téléphoniques	2 minutes ou moins
Changement apporté aux polices	5 jours
Déboursements (résiliations, résiliations partielles, prêts)	5 jours
Changement de nom ou correction de nom	10 jours
Changement lié aux services bancaires	6 jours
Illustration des polices en cours	2 jours
Demandes de règlement	
Accusé de réception par courriel	Le jour même
Traitement d'une nouvelle demande de règlement	De 5 à 10 jours ouvrables
Délai moyen pour traiter une demande de règlement en règle	10 jours ou moins <i>(Toute demande de règlement contestable à plusieurs réassureurs qui nécessite un examen médical prendra plus de temps)</i>