

COMBINED^{MC}

A Chubb Company

Communiquer avec les opérations Un manuel de références pour l'effectif sur la route

Veillez utiliser ce manuel pour vous aider à adresser vos demandes auprès des Services aux assurés, du Service des règlements et du Service de la souscription.

Centre de services aux courtiers

Heures d'ouverture:

Lundi - Jeudi: 7:45am to 17:00pm EST

Vendredi: 7:45am to 16:00pm EST





Demandes aux Services aux assurés et au Centre d'appels et documentation de la clientèle – Où les envoyées :

Afin d'assurer un temps de service constant et compétitif pour les documents provenant des clients nécessitant des mises à jour des systèmes du Centre d'appels ou des Services aux assurés (c.-à-d. demande d'annulation, formulaires de changement de bénéficiaire, correction de nom, correction de date de naissance, correction de la facturation, avis de décès, encaissement de paiement, changement de banque, demande de changement du client, vérification d'appel, etc....)

Les représentants ou gérants adjoints des Services aux assurés et du Centre d'appels ne répondront plus aux demandes directes reçues par téléphone ou par courriel.

Veuillez lire attentivement puisque cela est en vigueur immédiatement!

Veuillez suivre les instructions ci-dessous pour diriger vos demandes.

Pour toutes les demandes aux Services aux assurés et au Centre d'appels, de documentation de la clientèle et de révision des cas de Clarify :

Veuillez appeler au 1-866-619-2554 AU CENTRE DE SERVICE AUX COURTIERES :

- Si un représentant ne peut répondre à votre question, il créera un cas dans Clarify.
- Ou il vous dira d'envoyer votre demande par courriel (voir ci-dessous).

COURRIEL : Veuillez écrire à BrokerPHSCustomerService@ca.combined.com. Dans la ligne de l'OBJET, indiquez DEMANDE DE STATUT EN ATTENTE + LE NUMÉRO DE LA POLICE. Votre demande sera répondue à l'intérieur de 3 jours ouvrables ou moins.

VEUILLEZ NE PAS COPIER LE CSPC, LES REPRÉSENTANTS OU LES GÉRANTS ADJOINTS DES SERVICES AUX ASSURÉS.

Escalades aux Services aux assurés et au Centre d'appels

Toutes les escalades peuvent être envoyées à BrokerPHSCustomerService@ca.combined.com à l'attention Responsable du service client.

Dans la ligne de l'OBJET, indiquez ESCALADE des Services aux assurés ou du Centre d'appels + NUMÉRO DE LA POLICE. Votre escalade sera traitée à l'intérieur de 3 jours ouvrables ou moins.

Quelles sont les demandes qui ne s'adressent pas aux Services aux assurés et au Centre d'appels?

1. Les demandes concernant une police qui n'a pas été émise. Ces dossiers devraient être acheminés au Service de la souscription.
2. Les questions touchant les demandes de règlement doivent être envoyées aux Services des règlements.
3. Si vous avez des problèmes avec le LIA, ils doivent être signalés au Service de soutien technique d'AML au 1-855-853-6040.

Veuillez ne pas envoyer ces problèmes aux Services aux assurés ni au Centre d'appels.

Où envoyer les demandes de souscription et les documents requis – Où les envoyées :

Dans un effort visant à assurer un temps de service constant et compétitif pour les propositions d'assurance nécessitant un examen de la part de la souscription et la transmission uniforme des documents requis (c.-à-d. les formulaires de remplacement, les informations manquantes sur la proposition, etc....), Veuillez suivre les instructions ci-dessous pour diriger vos demandes.

Demandes de statut d'une proposition

CENTRE DE SERVICE AUX COURTIERES:

Veuillez appeler au 1-866-619-2554 pour vous renseigner sur le statut de votre proposition.

- Si un représentant ne peut répondre à votre question, il essaiera de vous mettre en communication avec un tarificateur.
- Bien qu'un représentant essaiera de vous mettre en communication avec un tarificateur, ce dernier pourrait être concentré sur un dossier complexe, en train de dîner ou de prendre une pause, etc.... et pourrait ne pas être en mesure de répondre à votre appel à ce moment-là. Veuillez laisser un message détaillé et le tarificateur vous rappellera à l'intérieur de 1 jour ouvrable. Sinon, vous pourriez envoyer votre demande par courriel (voir ci-dessous).

COURRIEL : Veuillez écrire à markhamunderwriting@ca.combined.com. Dans la ligne de l'OBJET, indiquez DEMANDE DE STATUT EN ATTENTE + LE NUMÉRO DE LA POLICE. Votre demande sera répondue à l'intérieur de 2 jours ouvrables ou moins.

VEUILLEZ NE PAS COPIER LES TARIFICATEURS/LE GÉRANTS DE LA SOUSCRIPTION.

Demandes de souscription médicale

Au moment de la vente :

CENTRE DE SERVICE AUX COURTIERES: Veuillez appeler au 1-866-619-2554 et un représentant vous mettra en communication avec un tarificateur. Puisqu'il s'agit d'une demande effectuée au moment de la vente et que c'est urgent, nous nous assurerons que le représentant soit capable de vous mettre en communication avec un tarificateur disponible.

Demandes générales concernant la souscription médicale

COURRIEL : Veuillez écrire à markhamunderwriting@ca.combined.com.

Dans la ligne de l'OBJET, indiquez DEMANDE DE SOUSCRIPTION MÉDICALE + NOM DU PRODUIT et/ou NUMÉRO DE LA POLICE. Votre demande sera répondue à l'intérieur de 2 jours ouvrables ou moins.

VEUILLEZ NE PAS COPIER LES TARIFICATEURS/LE GÉRANTS DE LA SOUSCRIPTION.

Réponses aux notes de service (« mémo ») de souscription

TOUTES les réponses aux notes de service de souscription doivent être envoyées à markhamunderwriting@ca.combined.com et non directement à l'équipe de soutien administratif. Vous recevrez le courriel de la souscription, donc répondez simplement à ce courriel et votre réponse sera gérée en conséquence.

VEUILLEZ NE PAS COPIER LES TARIFICATEURS/LE GÉRANTS DE LA SOUSCRIPTION.

Formulaires de remplacement

Les formulaires de remplacement peuvent être téléchargés via la fonction de téléchargement de documents LIA. Ils peuvent également être envoyés à markhamunderwriting@ca.combined.com.

Dans la ligne de l'OBJET, indiquez FORMULAIRE DE REMPLACEMENT APPROUVÉ + NOM DU CLIENT + NUMÉRO DE LA POLICE.

VEUILLEZ NE PAS COPIER LES TARIFICATEURS/LE GÉRANTS DE LA SOUSCRIPTION.

Escalades au Service de la souscription

Toutes les escalades doivent être envoyées à markhamunderwriting@ca.combined.com à l'attention de Responsable de la souscription.

Dans la ligne de l'OBJET, indiquez ESCALADE DE SOUSCRIPTION + NUMÉRO DE LA POLICE. Votre escalade sera traitée à l'intérieur de 2 jours ouvrables ou moins.

Quelles sont les demandes qui ne s'adressent pas à la souscription?

- 1) Si une police a été émise, les demandes concernant ces dossiers doivent être envoyées aux Services aux assurés par l'entremise du centre de service aux courtiers au 1-866-619-2554.
- 2) Les escalades des Services aux assurés doivent être acheminées à: BrokerPHSCustomerService@ca.combined.com à l'attention responsable du service client. Dans la ligne de l'OBJET, indiquez ESCALADE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE + NUMÉRO DE LA POLICE. Votre escalade sera traitée à l'intérieur de 3 jours ouvrables ou moins.

Demandes concernant les demandes de règlement

Toutes les demandes de règlement où un numéro de demande de règlement existe, ou une perte pour laquelle une demande de règlement sera bientôt soumise.

CENTRE DE SERVICE AUX COURTIERS :

Veuillez appeler au 1-866-619-2554.

Si un représentant est dans l'incapacité de répondre à votre demande, une note téléphonique sera envoyée à l'expert en sinistres. Ce dernier traitera la note téléphonique à l'intérieur de 48 heures. L'expert en sinistres pourrait contacter le demandeur directement s'il n'y a aucune autorisation au dossier pour le représentant.

Si la demande n'a pas été traitée à l'intérieur de 48 heures par l'expert en sinistres, veuillez envoyer votre demande par courriel à BrokerClaims@ca.combined.com

Cette adresse courriel sera supervisée par l'équipe de gestion.

Demandes générales (les questions avant qu'une vente ait lieu, les questions en lien avec des situations qui n'ont aucun lien avec une perte actuelle ou une demande de règlement potentielle) :

Veuillez envoyer votre demande par courriel à BrokerClaims@ca.combined.com. Veuillez prévoir jusqu'à 72 heures pour obtenir une réponse.