

Mise à jour destinée aux conseillers

Le véritable partenaire est celui qui se tient debout au moment où vous et vos clients avez le plus besoin de compter sur lui. Alors que la pandémie de COVID-19 se poursuit, nous avons pensé qu'il vous serait peut-être utile de vous présenter un résumé de notre situation en cette période de crise.

Nous sommes là pour vous et avec vous

Nous avons pris plusieurs mesures pour vous aider, vous et vos clients, et les membres de leur régime pendant cette période difficile en octroyant notamment :

- le remboursement des primes pour les régimes d'assurance maladie complémentaire et assurance dentaire assurés et sans remboursement;
- la levée de la période d'attente pour les personnes présentant une demande de prestations d'invalidité de courte durée et dont le test de dépistage de la COVID s'est avéré positif;
- le prolongement de la couverture d'assurance voyage à l'étranger pour les membres de régime qui n'étaient pas en mesure de revenir au Canada;
- une plus grande flexibilité pour le paiement des primes;

et nous vous avons tenus informés, vous et vos clients, en vous offrant des questions et réponses, des annonces, des webinaires et des aperçus des répercussions de la COVID-19 sur les régimes d'assurance collective.

De plus, afin de célébrer notre 100^e anniversaire cette année, nous avons effectué un don de 4,5 millions de dollars à la fondation de l'hôpital Grand River de Kitchener, en Ontario, pour l'achat et l'installation d'un appareil d'imagerie par résonance magnétique (IRM). Nous avons donné également la somme de 50 000 \$, soit 10 000 \$ à chacun des organismes de bienfaisance provenant de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba et du Québec. Pour de plus amples renseignements concernant nos célébrations, veuillez consulter notre site Web à l'adresse www.100equitable.ca.

Nous avons ajusté la façon dont nous faisons nos affaires pour prendre le virage numérique

Presque la totalité de nos activités sont numériques; la plupart de nos employés travaillent dorénavant à distance depuis leur domicile et sont pleinement fonctionnels. Depuis le début de la pandémie, nos équipes de technologie de l'information et d'exploitation ont amélioré la numérisation de plus de 20 processus et services différents afin de faciliter la façon d'intégrer nos affaires à celles de nos partenaires de distribution au cœur de cette nouvelle réalité.

Nous sommes fiers de notre service à la clientèle

En 2019, notre engagement à l'égard du service à la clientèle a été reconnu avec des résultats au sondage remarquables.

- Selon un sondage réalisé en 2019 auprès des clients provenant de 15 sociétés d'assurance vie¹, l'Assurance vie Équitable s'est classée au premier rang à l'égard de l'indice de recommandation client (IRC), une mesure utilisée à l'échelle des industries afin d'évaluer la fidélisation des relations clients d'une entreprise.
- Un sondage auprès plus consultants, de courtiers et de tiers administrateurs² ont systématiquement classé l'Assurance vie Équitable parmi les deux meilleurs assureurs, et ce, dans chaque catégorie.

En 2020, nous continuons d'offrir un service de même niveau sans interruption pendant la crise. Notre Service à la clientèle demeure ouvert afin de soutenir les membres de régime et est joignable au 1 800 265-4556.

Mise à jour destinée aux conseillers

Et nos spécialistes des relations avec la clientèle sont à la disposition des administrateurs de régime pour obtenir du soutien et des réponses à leurs questions.

Nous sommes une compagnie solide et stable

Nous demeurons financièrement solides et continuons de répondre aux besoins des Canadiens. À la fin du premier trimestre, notre ratio du Test de suffisance du capital des sociétés d'assurance-vie (TSAV) s'élève à 152,5 %, ce qui est bien au-delà de notre objectif et de la norme réglementaire.

Au fur et à mesure que la situation continue d'évoluer, soyez assurés que l'Assurance vie Équitable est dévouée dans son engagement envers vous et les collectivités que nous servons. Nous sommes là pour vous et avec vous. Pour toute question ou tout besoin d'aide, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte de l'assurance collective ou votre gestionnaire des ventes Mon assuranceFlex.

¹ Programme de mesure de l'expérience client de la LIMRA, expérience assurance vie en vigueur de 2019

² Programme d'avantages sociaux collectifs 2019 de la société-conseil NMG