

Le Service des sinistres Zurich

Nos solutions personnalisées vous aident à réduire vos risques!

L'équipe des sinistres de Zurich Canada est fière de son excellent service, qui est fondé sur une culture d'intégrité et d'équité. Nous préférons une approche de gestion des sinistres à la fois pratique et homogène et, en cas de sinistre, nous faisons tout notre possible pour aider nos clients à réduire leurs coûts. L'information qui suit témoigne de la stature et du calibre de notre organisation et nos solutions variées nous distinguent nettement de nos concurrents.

Notre taille nous rend plus accessibles et crée des économies d'échelle dont vous bénéficiez

- Nos experts en sinistres gèrent d'innombrables sinistres qui représentent des millions de pertes placés sous leur autorité.
- Notre personnel des sinistres travaille dans 4 bureaux stratégiques au Canada.
- Nous disposons d'un vaste réseau de fournisseurs de services qui sont parmi les meilleurs de leur catégorie. Ils travaillent d'arrache-pied pour aider leurs clients à rétablir rapidement leurs opérations.
- Nous visitons les sites de nos clients et effectuons une vérification des dossiers-sinistres avec eux et ce, en présence de leurs courtiers.
- Zurich a la capacité de traiter des sinistres dans 170 pays.
- Notre service de gestion des sinistres spécialisé compte parmi son personnel des experts en recouvrement de sinistres.

Notre philosophie de règlement des sinistres s'appuie sur un service de première classe auquel vous pouvez vous attendre

- Les sinistres complexes sont assignés à des experts en sinistres d'expérience qui connaissent bien cette industrie et qui excellent dans la gestion des dossiers.
- Affectation par branche d'affaires selon le type et la gravité des sinistres afin d'obtenir de meilleurs résultats – tant du point de vue technique que du point de vue du service à la clientèle.
- Flexibilité qui nous permet de mettre sur pied des équipes spécialisées ou de centraliser les comptes de certains segments de marché pour trouver la solution au problème.
- Nous combinons notre expertise technique à une étude approfondie des conjonctures du marché, des lois et de l'évolution des procédures locales

Nos pratiques professionnelles nous distinguent de nos concurrents

- Notre philosophie : Régler rapidement et efficacement votre sinistre tout en vous faisant économiser.
- Programme sérieux d'assurance de la qualité assorti de pratiques exemplaires.
- Amélioration continue visant à défier le statu quo.
- Programme éprouvé composé de modes alternatifs de résolution de litiges afin d'accélérer le règlement des sinistres.

Notre engagement en matière de service est axé sur la communication ouverte et une intervention rapide en cas de sinistre

- Sondage annuel sur la satisfaction des clients ayant signalé un sinistre.
- Directeurs administratifs des sinistres qui collaborent avec les clients pour établir un programme personnalisé.
- Postes de travail informatisés qui permettent d'expédier le traitement des sinistres.

Cours de formation et perfectionnement professionnel de nos experts chevronnés

- Nous savons conserver nos employés de valeur qui aspirent au perfectionnement professionnel.
- Nos responsables de dossiers-sinistres ont en moyenne de 10 à 15 ans d'expérience.
- Les enquêteurs de la Section des enquêtes spéciales ont en moyenne 26 ans d'expérience dans le secteur de l'exécution et des enquêtes.
- Nos spécialistes en recouvrement ont en moyenne 12 ans d'expérience dans les services de subrogation.
- Nos experts en sinistres Biens majeurs ont en moyenne 25 ans d'expérience.
- Nous encourageons l'enseignement supérieur professionnel et l'accréditation.
- Nos cours de formation internes complètent notre expertise technique.

Nos outils de contrôle des coûts nous facilitent la tâche!

- Équipe de sinistres accessible 24 heures sur 24 et les appels sont retournés dans les 24 heures qui suivent.
- Vérifications techniques tous les trois mois.
- Programmes spécialisés de présentation pour nos fournisseurs.
- Programme d'examen des comptes pour nos fournisseurs.
- Système de contrôle des déversements en ligne qui est offert gracieusement.
- Section des enquêtes spéciales qui collabore avec les autorités policières et supervise les activités anti-fraude.

Contacts

Vice-présidente

Josie Pachis
400, avenue University
Toronto (Ontario) M5G 1S7
Téléphone : 416-586-6757
Télécopie : 416-348-1222
josie.pachis@zurich.com

Personnes-ressources – Sinistres

Vice-présidente, Sinistres - Josie Pachis
Téléphone : 416-586-6757
Télécopie : 416-348-1222
josie.pachis@zurich.com

Directrice, Sinistres - Lynda McCallum
Téléphone : 416-586-6752
Télécopie : 416-348-1222
lynda.mccallum1@zurich.com

Directeur, Sinistres – Paul Garvey
Téléphone : 416-586-2850
Télécopie : 416-348-1222
paul.garvey@zurich.com

Vice-président adjoint, Biens – Paolo D'Ambrosio
Téléphone : 416-586-2879
Télécopie : 416-348-1222
paolo.dambrosio1@zurich.com

Directrice administrative des sinistres – Gwen Gibson
Téléphone : 416-586-3053
Télécopie : 416-348-1222
gwen.gibson@zurich.com

Directrice administrative des sinistres – Vejai Manbahal
Téléphone : 416-586-6756
Télécopie : 416-348-1222
vejai.manbahal1@zurich.com

Zurich
400, avenue University, Toronto (Ontario) M5G 1S7
416-586-3000 www.zurichcanada.com

Zurich, Because change happenz et Zurich HelpPoint sont des marques déposées de Zurich Compagnie d'Assurances SA. La présente brochure se veut une description générale de certains types d'assurance et de services que Zurich Compagnie d'Assurances SA offre, au Canada, à tous ses clients admissibles. Votre police est le contrat qui décrit strictement l'étendue de votre protection. Les modalités de votre police, qui sont mentionnées dans la présente brochure, résument les grandes lignes de votre protection et ne révisent ni modifient aucunement votre police.

©2011 Zurich Compagnie d'Assurances SA



Because change happenz®