

Intact Assurance lance une nouvelle campagne publicitaire nationale : Notre Garantie service-client de 30 minutes en action

Un sondage révèle que 71 p. cent des Canadiens sont plus susceptibles d'opter pour une entreprise offrant une garantie de service

Intact Assurance, la plus importante société d'assurance automobile, habitation et entreprises au pays, a lancé une nouvelle campagne nationale de publicité télévisée et en ligne faisant la promotion de sa Garantie service-client de 30 minutes auprès des consommateurs. La campagne mise sur la tendance des Canadiens de chercher la meilleure expérience d'indemnisation qui soit et démontre que c'est ce que les employés d'Intact Assurance procurent chaque jour à leurs clients.

« Nous croyons que le fait de montrer notre promesse à l'œuvre envoie un message puissant, et c'est exactement ce que nous avons voulu mettre en valeur dans ces publicités. Chez Intact Assurance, notre promesse est d'aider les clients à reprendre rapidement le cours normal de leur vie lorsque survient un événement inattendu, » a expliqué Mme Monika Federau, première vice-présidente et chef de la stratégie.

Selon un récent sondage d'Angus Reid, en plus d'être plus susceptibles de recourir aux services d'une entreprise offrant une garantie de service, près de 98 p. cent des répondants ont affirmé que la capacité des préposés à la clientèle à répondre à leurs besoins était un facteur important pour créer une expérience client positive et mémorable, ce qui confirme la croyance d'Intact Assurance que les garanties de service influencent les décisions d'achat des consommateurs. Par ailleurs, 79 p. cent des répondants ont indiqué que l'un des principaux aspects qui entrent en ligne de compte lors de l'achat est la qualité des produits et services, les deux autres étant un personnel serviable (56 p. cent) et des heures d'ouverture prolongées (42 p. cent).

« Nous croyons réellement que les Canadiens veulent voir des actions concrètes de la part de leur assureur et notre message aux clients est simple. Si un imprévu survient, Intact Assurance les aidera à reprendre le cours normal de leur vie le plus rapidement possible. Et c'est une promesse que nous tenons grâce à notre plus grande force – notre réseau national d'experts en sinistres qui ont à cœur d'aider les gens, » a affirmé Mme Federau. Le Service d'indemnisation d'Intact compte plus de 3 000 employés dévoués, dont 1 000 qui travaillent dans l'un de nos 15 centres au pays.

« Nous garantissons que dans les 30 minutes de la prise d'un appel, nous entamerons le processus d'indemnisation et prendrons les mesures pour que soit fourni un soutien d'urgence au besoin pour aider le client à repartir du bon pied le plus tôt possible. Et nous n'aurons jamais pu réaliser ces publicités et prendre cet engagement sans avoir une confiance absolue en tous nos employés. »

Les publicités présentent des acteurs qui appellent les centres d'indemnisation d'Intact Assurance pour parler à un conseiller d'un incident fâcheux. Même si ces situations sont exagérées, les experts en sinistres croyaient réellement parler à de vrais clients qui avaient besoin de leur aide.

Les nouvelles publicités démontrent l'expérience qu'offre Intact Assurance à ses clients. Elles illustrent également son excellent service à la clientèle et mettent l'accent sur ce qui distingue Intact Assurance de la concurrence et les raisons pour lesquelles les consommateurs devraient choisir Intact pour leurs besoins en assurances automobile et habitation.

Pour en savoir davantage, consultez le site www.intact.ca.

À propos d'Intact Assurance

Intact Assurance est le plus important assureur automobile, habitation et entreprises au pays et est le choix de plus de quatre millions de consommateurs. Notre présence partout au pays et nos relations étroites avec les courtiers d'assurance nous permettent d'offrir à nos assurés le service exceptionnel, la sécurité et la constance auxquels ils s'attendent. Intact Assurance (www.intact.ca) est une société membre d'Intact Corporation financière (TSX : IFC), le plus important fournisseur d'assurance de dommages au Canada. (www.intactcf.com)

À propos du sondage Angus Reid

Les 19 et 20 mars 2014, un sondage en ligne a été mené auprès de 1 510 adultes canadiens choisis au hasard parmi les panélistes du Forum Angus Reid. La marge d'erreur, qui mesure la variabilité de l'échantillonnage, est de +/- 2,5 %, 19 fois sur 20. Les résultats ont été statistiquement pondérés conformément aux plus récentes données sur la scolarité, l'âge, le sexe et la région de façon à assurer un échantillon représentatif de la population adulte du Canada.

Relations avec les médias :

Gilles Gratton
Vice-président aux communications
1 416 217 7206

gilles.gratton@intact.net

Relations avec les investisseurs :

Dennis Westfall

Vice-président aux relations avec les investisseurs

1 416 344 8004

dennis.westfall@intact.net

<https://salledepresse.intactfc.com/2014-03-26-Intact-Assurance-lance-une-nouvelle-campagne-publicitaire-nationale-Notre-Garantie-service-client-de-30-minutes-en-action>