



Chubb du Canada Compagnie d'Assurance

Montréal – Toronto – Oakville – Calgary – Vancouver

Assuré : ██████████

N° du contrat : ██████████

Adresse : ██████████

N° d'événement : ██████████

██████████

Date du sinistre : ██████████

██████████

Expert en sinistre : ██████████

Cher titulaire de contrat :

Nous nous efforçons de livrer en tout temps un traitement des sinistres de qualité supérieure. Nous vous serions très reconnaissants de remplir ce bref sondage qui nous fera savoir si nous rencontrons vos attentes de service. Prendrez-vous quelques minutes pour nous aider? Nous valorisons l'apport de tout commentaire et/ou suggestions de votre part. Vos réponses, dont nous préserverons le caractère confidentiel, serviront uniquement dans le but d'améliorer notre service à la clientèle.

Vous remerciant à l'avance, je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.

Susan Watts

Vice-présidente Sénior, Traitement des sinistres
Chubb du Canada Compagnie d'assurance

Sondage – Niveau de satisfaction du service du Traitement des sinistres

1. Selon votre expérience suite à cette demande d'indemnité, veuillez classer votre niveau de satisfaction générale face au service du Traitement des sinistres de Chubb, sur une échelle de 5 points, où 1 est le plus bas niveau de satisfaction et 5 le plus haut niveau de satisfaction :

<i>Insatisfait</i>			<i>Satisfait</i>		<i>Très satisfait</i>
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

2. Pour chacune des facettes suivantes du service du Traitement des sinistres de Chubb, veuillez donner votre niveau de satisfaction et le degré d'importance que vous y attachez, sur une échelle de 5 points, où 1 est le plus bas niveau de satisfaction/importance et 5 le plus haut niveau de satisfaction/importance :

Niveau de satisfaction						Degré d'importance				
<i>Insatisfait</i>	<i>Satisfait</i>			<i>Très satisfait</i>		<i>Sans importance</i>	<i>Important</i>			<i>Très important</i>
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Rapidité du premier contact	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Explications du processus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Service courtois et professionnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Facilité de demande d'indemnisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Évaluation rapide des dommages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Explication du règlement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Équité du règlement du sinistre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Jusqu'à quel niveau le service du Traitement des sinistres de Chubb a-t-il répondu à vos attentes?

<i>Attentes non répondues</i>			<i>Attentes répondues</i>		<i>Attentes surpassées</i>
1	2	3	4	5	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

4. Chubb aurait-il pu faire mieux ou procéder différemment pour que vous soyez encore plus satisfait? Oui Non

Dans l'affirmative, veuillez expliquer :

5. Aimerez-vous en connaître davantage sur les produits et services offerts par Chubb? Oui Non

