



CAP

un service utile et très apprécié

Au printemps 1999, La Capitale assurances générales lançait son programme CAP : *Capitale Assistance Prioritaire*.

Ce programme consiste en une assistance routière et habitation. L'assistance routière est offerte gratuitement à tous les membres du programme *Sérénité*, c'est-à-dire ceux qui ont leur assurance automobile, habitation et protection juridique avec La Capitale assurances générales. Si toutefois le membre ne détient que l'assurance automobile à La Capitale assurances générales, il est possible d'y adhérer à un prix modique.

L'assistance habitation est automatiquement accordée, sans frais, à tous les détenteurs d'une police habitation de La Capitale assurances générales.

Pourquoi CAP?

Au moment de son lancement, M. Réal Circé, président-directeur général de La Capitale assurances générales déclarait, notamment : « L'assistance est non seulement devenue une protection essentielle, mais, en plus, elle répond parfaitement à nos préoccupations de bien servir nos clients ». Il poursuivait : « En tant qu'assureur, notre rôle premier est de compenser financièrement les dommages subis et couverts par nos polices. Nous voulons aller plus loin et intervenir le plus rapidement possible pour essayer d'atténuer le côté désagréable que l'on ressent dès qu'il y a un problème ou un incident qui se produit ».

Résultats

Après trois ans, on peut affirmer que le programme CAP est un service utilisé et apprécié par la clientèle. Si l'on regarde globalement les statistiques, on constate qu'en moyenne quelques 55 000 interventions sont effectuées chaque année.

Il est donc évident qu'en créant CAP et en l'offrant gratuitement à la grande majorité de ses clients, La Capitale assurances générales a répondu à un besoin réel et bien présent auprès de sa clientèle qui en profite pleinement.

Fournisseurs locaux de qualité

Au Québec, tous les fournisseurs qui donnent les services d'assistance sont des entreprises locales des différentes régions qui sont agréées par La Capitale assurances générales, c'est-à-dire que leurs compétence et réputation ont été dûment vérifiées.

De plus, tous les fournisseurs s'engagent à respecter un code d'éthique qui assure un service de grande qualité pour le bénéfice des clients de La Capitale assurances générales.

Un taux de satisfaction élevé

Le niveau de satisfaction des utilisateurs de CAP est très élevé. Selon une étude réalisée par une firme indépendante, le niveau de satisfaction

se situe à 94%. De l'avis même des sondeurs, c'est un taux étonnamment élevé dont La Capitale peut être fière. La rapidité d'intervention, la courtoisie, la compétence du personnel et l'efficacité des services rendus sont les facteurs les plus appréciés. Ce n'est pas l'effet du hasard. On sait que La Capitale a toujours mis l'accent sur la qualité du service à la clientèle.

Quelques commentaires de la clientèle

Nous vous livrons quelques commentaires parmi des milliers que nous recevons et qui résument bien ce que pensent les utilisateurs de CAP. Ces appréciations viennent de toutes les régions du Québec, démontrant ainsi que le programme CAP est présent partout où se trouvent nos clients avec la même volonté de bien les servir.



« Super bon! Irremplaçable! Je suis entièrement satisfait de votre service. J'espère que beaucoup de gens comme moi bénéficieront de votre compagnie de très bonne réputation. Merci beaucoup. » Daniel Clermont, Montréal.

« J'ai été 25 ans avec une autre compagnie qui offrait un service de remorquage. Vous êtes 100 fois supérieur sur tous les points. » Bernard Biron, Victoriaville.

« Continuer votre bon travail, nous sommes en sécurité avec vous. » Isabelle Thibault, Mascouche.

« Souvent, je compare mes avantages avec ceux des autres compagnies et c'est la mienne qui arrive toujours en premier. Félicitations, très satisfaite. » Jacqueline Simard, Québec.

« Tout a été parfait. Je ne peux demander mieux à tous les points de vue. Merci beaucoup! » Thérèse Sinclair, Rouyn-Noranda.

« Bravo! Excellent service de A à Z. Confiance, courtoisie, efficacité. Aucun stress, je n'avais qu'à attendre. Merci mille fois! » André Paquet, Victoriaville.

En 1999, l'article publié dans *Pensez-y bien!* qui marquait le lancement de CAP se terminait sur la déclaration suivante de M. Circé: « Nos produits sont reconnus, notre service est apprécié de nos assurés qui nous accordent leur fidélité en continuant, année après année, à nous faire confiance. Nous continuerons donc à innover et à trouver des services ou des façons de mieux les servir tout en continuant notre développement. »

Cette conclusion reste toujours aussi vraie et d'actualité. ✱

— André Mancier

CAP en bref

L'assistance routière

Un service routier, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, partout en Amérique du Nord!

Quatre services par année par véhicule assuré* à La Capitale assurances générales inc.

*certaines exceptions s'appliquent.

Services d'urgence

Survoltage de la batterie, crevaison, panne sèche, automobile enlisée, déverrouillage des portières, remorquage.



Planification de voyage

Itinéraires routiers personnalisés, cartes routières, liste d'établissements hôteliers et de terrains de campings.

Protection contre l'interruption de voyage en cas de panne mécanique

Frais remboursables: hébergement, location d'un véhicule, articles de soins personnels, et transport commercial.

Services spéciaux à l'automobiliste

Certificat de caution de comparution de 600 \$ US, certificat de libération de caution de 18 000 \$ US.

L'assistance habitation

Problème de plomberie, d'électricité, de toiture, etc.? Le programme d'assistance de références professionnelles et de dépannage d'urgence pour tout ce qui concerne votre lieu de résidence est aussi près de vous que votre téléphone. Vous êtes assuré d'une assistance habitation prioritaire de la part de 600 spécialistes au Québec, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour en savoir plus, contactez un agent de La Capitale assurances générales au 1 888 522-2748.