

Description de poste

Agent aux plaintes

Résumé des fonctions

L'agent aux plaintes, relevant de la Gestionnaire des plaintes, a pour responsabilité d'établir un premier contact avec les consommateurs qui font appel à l'OAP pour obtenir de l'aide avec leurs plaintes de même qu'avec ceux qui veulent des renseignements concernant une police d'assurance.

Fonctions du poste

- Répondre aux appels téléphoniques et aux demandes en ligne de consommateurs souhaitant discuter de leurs plaintes
- Conseiller les consommateurs sur la façon de traiter les plaintes déposées auprès de leur assureur et de soumettre une plainte à l'OAP
- Procéder à un examen préliminaire des préoccupations et des plaintes du consommateur concernant un dossier ainsi que des produits d'assurance de personnes
- Identifier et clore les dossiers de plainte qui ne sont pas du ressort de l'OAP, dès la prise de contact avec le consommateur
- Aider les consommateurs à obtenir les documents concernant leurs plaintes
- Enregistrer les renseignements relatifs à la plainte dans le CMRS (Système de gestion de dossiers et de rapports utilisé par l'OAP), et maintenir des renseignements exacts et à jour sur les plaintes
- Apporter du soutien à l'agente administrative durant ses absences ou ses vacances
- Traiter les demandes de recherche de police faites par les consommateurs et déterminer quelles recherches seront approuvées et transmises à nos membres
- Communiquer avec les consommateurs dans un langage clair

Exigences et compétences de base

- Minimum de 5 ans d'expérience dans un poste du secteur du service à la clientèle/au consommateur, de préférence dans un centre d'appels
- Expérience au sein de l'industrie de l'assurance de personnes ou toute autre expérience jugée appropriée par la directrice exécutive
- Souci du détail prononcé et degré élevé de précision
- Parfaitement bilingue; anglais et français
- Capacités de communication orale et écrite supérieures
- Niveau élevé d'intégrité, de discrétion et de responsabilité
- Solides connaissances informatiques avec une compréhension approfondie de Word, Outlook et des systèmes de gestion de données
- Capacité d'écoute empathique et bon communicateur
- Expérience antérieure pour assurer et maintenir le niveau de satisfaction du consommateur/client

- Capacité à faire preuve de tact
- Enregistrement des données et gestion des dossiers
- Vastes connaissances générales impliquant les éléments suivants sera considéré un atout:
 - Fonctions au sein d'une société d'assurance: réclamations, marketing et ventes, service à la clientèle et souscription
 - Produits: vie, maladie, invalidité, rentes et fonds distincts
 - Assurance collective, individuelle et assurance crédit
 - Contrats d'assurance de personnes
 - Pratiques de l'industrie comme la souscription, la facturation et le respect de la vie privée
 - Rôle et conduite des agents et courtiers en ce qui a trait à la vente de produits et au service à la clientèle

Conditions de travail

- Poste à temps plein

Note: Ce poste est offert à temps plein à notre bureau de Toronto.

À propos de l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

Nous sommes un service national indépendant de règlement des plaintes et d'information à l'intention des consommateurs canadiens de produits et services d'assurance vie et maladie, incluant vie, invalidité, prestations maladie pour les employés, voyage et produits de placement comme des rentes et des fonds distincts. Créée en 2002 à titre d'entreprise sans but lucratif, l'OAP menait ses activités sous le nom de Service de conciliation des assurances de personnes du Canada (SCAPC) jusqu'au 17 août 2009.

Processus de candidature

Les parties qualifiées sont invitées à faire part de leur intérêt en soumettant un CV détaillant leurs qualifications professionnelles et leur expérience, de même que deux échantillons de récents textes (anglais et français), à careers@olhi.ca.

Veuillez prendre note que seuls les candidats sélectionnés seront contactés.