



Programme Koala

Assurances pour les services de garde de 9 enfants et moins *** Foire aux questions ***

1. Je suis une nouvelle RSGE et je désire souscrire les assurances du Regroupement des CPE Côte-Nord (RCPECN)...
 - * Communiqué avec nous au 1-866-795-3567 poste 2
 2. Est-ce que je suis assurée si...
 - * Pour toutes questions concernant les couvertures d'assurances, veuillez consulter la "Foire aux questions" d'Assurances Bernier et filles en [cliquant ici](#). Vous pouvez aussi communiquer avec un courtier par courriel au info@abernier.ca
 3. Est-ce que je dois aviser si j'augmente à 9 enfants?
 - * NON, notre programme est pour les Services de garde de 9 enfants et moins
 4. Est-ce que mon assistante est assurée?
 - * Tel que mentionné dans le « résumé des garanties » que nous vous avons transmis, les assurées supplémentaires sont incluses (Employées et « travailleurs bénévoles », propriétaires de « partie privative », remplaçantes et assistantes).
 5. Il est arrivé un incident à un enfant, que dois-je faire?
 - * Vous devez compléter le rapport d'incident en [cliquant ici](#) et le transmettre par courriel à info@abernier.ca ou par télécopieur (fax) au 418-626-5676.
-

PAIEMENT :

6. Comment est-ce que je peux payer la prime d'assurances?
 - * Voir les **modes de paiements** en [cliquant ici](#)
7. J'essaie de payer en ligne et ça ne fonctionne pas car :
 - * Mon adresse courriel n'est pas associée à aucun dossier :
 - veuillez inscrire le numéro de client qui se trouve sur la facture que vous avez reçue qui commence par 09;
 - * J'ai un message d'erreur :
 - si possible, veuillez utiliser un ordinateur plutôt qu'un cellulaire ou une tablette;
 - videz votre historique de navigation, redémarrez votre ordinateur, attendez 30 minutes et réessayez;
 - changez de navigateur – Google Chrome, Explorer, Eternet, Firefox ou autre;
 - si vous n'avez pas d'ordinateur, redémarrer votre cellulaire ou votre tablette.

8. Pourquoi le montant que j'ai payé est différent de celui indiqué sur le certificat?

- * La prime d'assurances est de 250\$
 - * À ce montant, s'ajoute une taxe de 9% (applicable seulement aux assurances)
 - * + les frais d'administration de 20,00\$ + TPS-TVQ
 - * Si vous avez effectué votre paiement via notre site Internet, des frais additionnels d'environ 3% se sont ajoutés. Veuillez conserver votre confirmation de paiement pour vos impôts.
-

FORMULAIRE DE RENOUVELLEMENT :

9. Il n'y a plus de « **formulaire de renouvellement** » à compléter. Si vous payez par chèque, inscrivez votre nom et votre numéro de client 09-_____ qui se trouve sur votre facture.

FORMULAIRE D'ADHÉSION:

10. J'ai payé sur le site Internet du RCPECN, est-ce que je dois quand même compléter le **formulaire** d'adhésion?

- * OUI, ce formulaire est obligatoire.

11. De quelle façon je peux vous transmettre le **formulaire** complété?

- * Par fax au 1-418-295-1467;
 - * Par courriel au assurances@rcpecn.com (nous acceptons les photos si c'est plus facilitant pour vous);
 - * Ou par la poste au 810, rue Bossé, bur. 201, Baie-Comeau Qc G5C 1L6
-

CERTIFICAT :

12. J'ai payé sur le site Internet, dans combien de temps est-ce que je recevrai mon certificat?

- * **Habituellement**, vous le recevez dans les 24 heures qui suivent la réception du paiement à nos bureaux. **Par contre, en période de renouvellement, ça peut être un peu plus long.**

13. J'ai payé le renouvellement avec un chèque postdaté. Quand est-ce que je vais recevoir mon **certificat**?

- * Dès que nous recevons le chèque à notre bureau, nous vous transmettons votre certificat par courriel ou par la poste selon votre préférence.

14. Est-ce que vous envoyez mon **certificat** directement à mon bureau coordonnateur?

- * **NON**, tel que mentionné dans le courriel (ou lettre) que vous avez reçu, nous vous transmettons votre certificat d'assurance par courriel ou par la poste, selon le mode de communication choisi. C'est à vous de le transmettre à votre bureau coordonnateur ainsi qu'à votre assureur habitation.
-

JE FERME MON SERVICE DE GARDE :

15. J'ai **fermé mon service de garde**, je n'ai donc pas besoin de renouveler mes assurances!
- * **VOUS DEVEZ QUAND MÊME COMPLÉTER LE FORMULAIRE D'ANNULATION** et le transmettre par courriel au assurances@rcpecn.com ou par fax au 1-418-295-1467 ou par la poste au 810, rue Bossé, bur. 201, Baie-Comeau Qc G5C 1L6.
16. Je **ferme mon service de garde** dans quelques mois, est-ce que je peux payer pour cette période seulement?
- * **NON**, vous devez renouveler pour un an et... (voir la question 17).
17. Je **ferme mon service de garde**, est-ce que j'ai droit à un remboursement?
- * **OUI, VOUS DEVEZ ATTENDRE QUE VOTRE SERVICE DE GARDE SOIT DÉFINITIVEMENT FERMÉ**, compléter le formulaire d'annulation et nous le transmettre, accompagné d'un spécimen de chèque, en indiquant la date de résiliation. Ce formulaire se trouve dans la section Assurances RSGE de notre site Internet au www.rcpecn.com ou en appelant au 1-866-795-3567 poste 2. Les frais d'administration ne sont pas remboursables.
-

JE N'AI PAS TROUVÉ L'INFORMATION QUE JE RECHERCHE :

➔ Consultez la foire aux questions d'Assurances Bernier et filles en [CLIQUANT ICI](#)

Merci de votre coopération
Le RCPECN