

# Faire croître vos affaires avec le Service des risques des particuliers d'Accès Chubb

Chez Chubb, nous sommes toujours en quête de nouvelles façons d'améliorer l'expérience de nos clients, de surpasser leurs attentes et de les impressionner lors de chaque transaction. Nous offrons depuis longtemps des services d'assurance de premier ordre destinés aux familles et personnes accomplies qui en ont plus à protéger. Chubb est aussi la plus importante compagnie d'assurance IARD cotée en bourse au monde. Fière de son héritage qui remonte à plus de 200 ans, Chubb a toujours su trouver des moyens de soutenir ses clients et d'en faire plus pour eux.

Nous savons que nos clients ont beaucoup à protéger. C'est pourquoi nous proposons des solutions complètes par l'intermédiaire de nos produits Chef-d'œuvre<sup>MD</sup>, de nos garanties facultatives et de nos services proactifs.

## 1 La gamme de produits et services d'assurances pour particuliers de Chubb

Les clients cibles de Chubb sont des personnes et des familles accomplies et bien établies qui apprécient les couvertures d'assurance complètes.

### Produits Chef-d'œuvre<sup>MD</sup>

---

- |  |  |
|--|--|
| ✓ Habitation   | ✓ Bris d'équipement                                    |
| ✓ Copropriétés, coopératives et locataires                                       | ✓ Garantie des dommages causés par les eaux de surface |
| ✓ Objets de valeur   | ✓ Protection de la famille                             |
| ✓ Responsabilité : personnelle et complémentaire                                 | ✓ Tremblement de terre                                 |
| ✓ Embarcations   | ✓ Protection contre les cyberrisques                   |
| ✓ Automobiles (voitures de tourisme, voitures de collection et véhicules divers) |  |

### Service à la clientèle

---

- |                                     |                                       |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| ✓ Services de gestion de l'identité | ✓ Prévention de dégâts d'eau          |
| ✓ Services de conciergerie          | ✓ Service de traitement des sinistres |
| ✓ Évaluations résidentielles        |                                       |

Vous pouvez en apprendre davantage sur nos produits, services et lignes directrices en consultant nos guides contractuels, nos manuels des taux et des règles et nos modules de formation sur le site des courtiers @Chubb Canada : <https://broker.chubbinsurance.ca>. Si votre cabinet de courtage n'y a pas encore accès, vous devrez vous inscrire comme utilisateur et nommer un administrateur. Pour ce faire, rendez-vous sur le site, puis cliquez sur «Demander accès» sous le champ de connexion. Vous pouvez également consulter des témoignages de clients et des renseignements sur les produits à l'adresse suivante : [www.chubb.com/expectmorecanada](http://www.chubb.com/expectmorecanada).

Nous vous encourageons à vous abonner à notre liste d'envoi afin de recevoir nos invitations à des séances de formation et à des événements pour les courtiers. Veuillez compléter votre profil [ici](#). De plus amples renseignements spécifiques aux courtiers de Chubb SRP sont également disponibles sur le site <http://www.acceschubb.ca/srp>.

## 2 Foire aux questions

### Quels types de clients peuvent souscrire une assurance auprès du Service des risques des particuliers de Chubb?

- ✓ Les personnes et les familles accomplies qui recherchent des produits et services d'assurance complets chez un assureur de premier ordre.
- ✓ Résidences principales ayant une valeur à neuf d'au moins 1 500 000 \$; copropriétés principales, coopératives et résidences locatives (plus de 200 000 \$ en biens meubles).
- ✓ Voitures classiques et à usage régulier\*.
- ✓ Les clients qui ont besoin d'une protection plus étendue sous forme de couvertures supplémentaires, notamment pour les objets de valeur, la responsabilité civile complémentaire et la cyberprotection.
- ✓ Embarcations conduites par des personnes expérimentées; Capacité à souscrire de petits et grands bateaux, y compris les mégayachts, avec un capitaine et un équipage à plein temps.



#### Téléphone

- Composez le numéro sans frais d'Accès Chubb : **1-855-728-4328**.
- Le CSRP établira un devis et vous fournira un numéro de référence pour toute consultation ultérieure. Chaque devis doit être approuvé par le souscripteur avant l'émission d'une garantie.
- Le CSRP vous aidera également à obtenir des garanties facultatives, à souscrire des polices et à répondre à des questions d'ordre général.



#### Courriel

- Les demandes de soumission ou de modification de police peuvent être envoyées à [accessprs@chubb.com](mailto:accessprs@chubb.com) aux fins de traitement.
- Accédez à notre [formulaire de demande pour les nouveaux clients](#) afin d'accélérer le délai de traitement.



#### En ligne

- Le site des courtiers [@Chubb Canada](#) permet de voir en détail les polices et les soumissions de vos clients sur un portail en ligne sécurisé qui offre un service de soumission et d'émission de polices en temps réel.
- Demandes d'avenant.
- Gestion des renseignements de paiement de vos clients (ex. : mise à jour des renseignements de carte de crédit) et envoi de notifications en cas d'échec de paiements.
- Consultation des notifications liées aux demandes de règlement en cours ou réglées.
- Si votre cabinet de courtage n'a pas encore accès au site des courtiers [@Chubb Canada](#), veuillez visiter le site <https://broker.chubbinsurance.ca> puis cliquez sur « Demander accès » sous le champ de connexion.

\* Chubb n'accorde pas la permission de souscrire une assurance automobile tant que votre maison de courtage n'a pas atteint les seuils minimaux en termes de primes brutes émises et n'a pas affiché des résultats rentables et durables.



## Comment puis-je souscrire une garantie et émettre une police d'assurance à mon client?

Chez Chubb, le processus de souscription et d'émission est facile!

- ✓ Si vous fournissez un devis en ligne, vous pourrez émettre la plupart des polices en ayant recours à @ChubbCanada accessible à partir du site : <https://broker.chubbinsurance.ca>.
- ✓ Vous pouvez également souscrire une police en appelant Accès Chubb au 1-855-728-4328. Assurez-vous d'avoir votre numéro de soumission en main. Le CSRP confirmera auprès de vous les renseignements du client, de la police d'assurance et les détails de paiement. Le CSRP vérifiera l'historique des sinistres et le dossier de conduite du client par le biais du système de suivi des sinistres habitation de CGI (HITS), du Registre de véhicules à moteur (RVM) et des rapports d'Autoplus. Le CSRP transférera votre demande à l'équipe de souscription d'Accès Chubb afin de procéder à un examen rapide préalable à la confirmation de l'acceptabilité du risque et à la souscription de la police.

Veuillez noter : si l'assureur actuel n'utilise pas HITS, une preuve de l'expérience de conduite sera requise avant la souscription de la police.

## Quelles sont les attentes concernant le maintien d'un contrat avec Accès Chubb?

- Ouverture de plusieurs nouveaux comptes chaque année au sein de marchés cibles.
- Taux de réussite de plus de 40 % par rapport aux garanties offertes.
- Ratio de pertes inférieur à 50 %.
- Entretiens réguliers avec les clients de Chubb pour assurer la mise à jour des informations dans les dossiers et pour tenir les clients au courant des nouveaux produits et services.

## Options de paiement

Vos clients peuvent payer leurs primes d'assurance en choisissant l'une des options suivantes :

①

Facturation directe mensuelle sur une carte de crédit ou un compte-chèques (frais de service de 2,5 %, plus 1,3 % pour l'assurance automobile en Ontario).

②

Paieement forfaitaire directement porté à une carte de crédit ou un compte-chèques (sans frais de service supplémentaires).

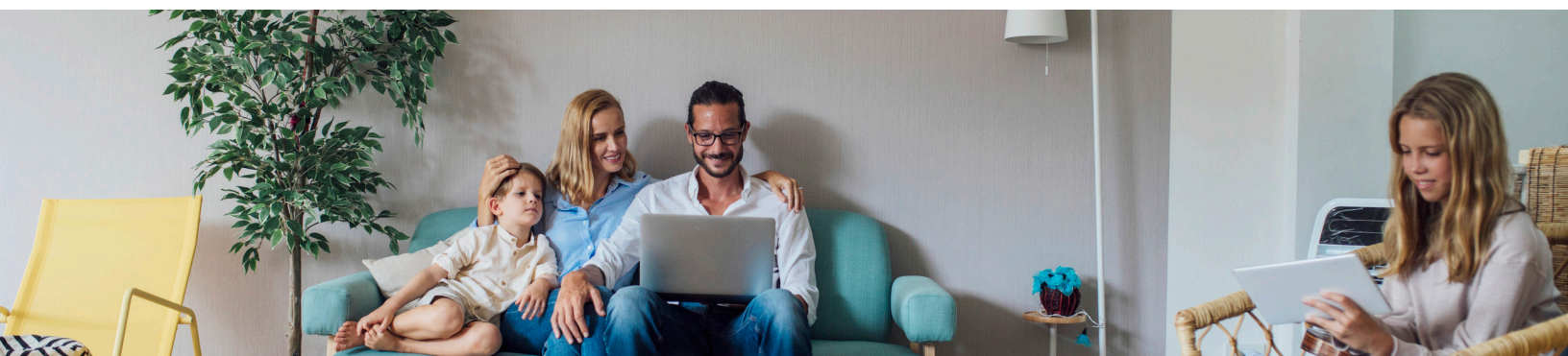
③

Facturation au cabinet de courtage (paiement à Chubb dans un délai de 30 jours).

Vos clients peuvent choisir de payer le 1<sup>er</sup> ou le 15<sup>e</sup> jour du mois. Lorsque vous aurez choisi l'une de ces options de paiement, toutes les transactions subséquentes se feront de la même manière, à moins que votre client ne décide de changer d'option.

Veuillez noter que les employés de Chubb ne peuvent pas accepter les informations de carte de crédit par téléphone, messagerie vocale ou courrier électronique. Si vous souhaitez mettre à jour les détails de facturation, y compris les informations de carte de crédit, veuillez accéder à la section facturation/client du site des courtiers @Chubb Canada ou appeler le Centre du Service des risques des particuliers au 1-800-465-6391 pour fournir les informations de carte de crédit en toute sécurité.

Veuillez vous assurer que les renseignements de facturation du client sont à jour. *Après deux paiements directs refusés pendant la durée du contrat ou deux paiements par le cabinet de courtage acheminés en retard, la police d'assurance sera résiliée pour cause de non-paiement.*



## Chubb offre-t-elle des services de prévention des sinistres?

Notre service gratuit d'évaluation résidentielle fait partie de la gamme de services personnalisés et uniques que nous offrons à nos clients. Nous ferons un bilan de tous les biens qui ont transformé la résidence de votre client en un «chez-soi douillet». Les experts de l'équipe de gestion des risques de Chubb sont des partenaires dévoués qui vous aident à prévenir les sinistres et à vous assurer une protection sur mesure.

- Veuillez prendre note que pour assurer la résidence de votre client et prévenir les dommages potentiels, les experts de l'équipe de gestion des risques de Chubb établiront certaines exigences et recommandations dans le but d'améliorer la sécurité et protéger les biens de vos clients. Certaines exigences essentielles devront être satisfaites dans un délai prescrit. Toutes les exigences et recommandations sont décrites dans le rapport d'évaluation résidentielle du client et dans une communication officielle préparée par Chubb. Le non-respect des exigences et des délais prescrits pourrait avoir des incidences sur la police d'assurance (y compris le non-renouvellement ou la résiliation de la garantie).
- Tous les rapports d'évaluation résidentielle sont imprimés et sont qualifiés comme étant contraignants pour le client. Vous pouvez les consulter en ligne sur le site des courtiers [@Chubb Canada](#). Ils peuvent également être téléchargés dans la plupart des systèmes de gestion des courtiers par le biais de l'application eDocs.
- L'équipe de gestion des risques de Chubb s'associe à des fournisseurs réputés pour offrir des services spécialisés aux clients et des produits à prix réduits tels que des dispositifs d'arrêt automatique de l'eau et un service d'assistance pour la gestion en cas de vol d'identité. Veuillez contacter l'équipe Chubb pour obtenir de plus amples renseignements.

## Comment puis-je obtenir les documents d'une police d'assurance?

- Les documents de police d'assurance et les rapports d'évaluation résidentielle vous seront envoyés par la poste à votre bureau afin que vous puissiez les transmettre à votre client. Toutefois, les lettres d'avis de résiliation et de défaut de paiement seront envoyées par courrier recommandé directement aux clients.
- La version de la police destinée aux courtiers sera accessible en format numérique sur le site des courtiers [@Chubb Canada](#).
- Vous pouvez vous inscrire aux services EDI et eDocs par l'intermédiaire de la plupart des systèmes de gestion de courtage (TAM, Epic, SigXP, PowerBroker). La version destinée aux clients doit être téléchargée sur eDocs.

## Chubb offre-t-elle un service de téléchargement?

Les services de téléchargement de Chubb offrent le transfert automatisé (au cours de la nuit) de documents vers votre compte CSIONet :



### L'échange de données informatisé (EDI) sur les polices

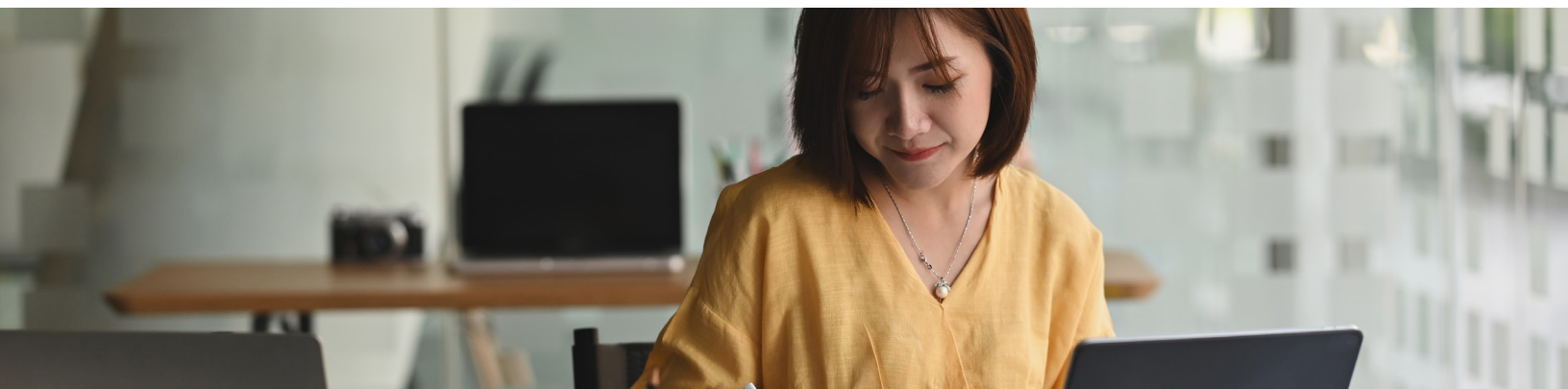
L'échange de données informatisé (EDI) sur les polices et les changements concernant la facturation ou le paiement. Possibilité d'inclure les cotations en cours;



### eDocs

Copie client des documents d'assurance en format PDF.

Pour bénéficier des services de téléchargement, consultez le [Manuel de téléchargement de Chubb](#) disponible sur le site des courtiers [@Chubb Canada](#). Pour obtenir du soutien technique, envoyez un courriel à [cazwebappsupport@chubb.com](mailto:cazwebappsupport@chubb.com).





## Comment puis-je soumettre une demande à Chubb pour obtenir un transfert d'agence?

Les lignes directrices de Chubb pour changer de courtier se trouvent sur le site des courtiers [@Chubb Canada](#). Vous pouvez également obtenir de l'aide en communiquant avec le CSRP par téléphone au 1-800-465-6391 ou par courriel à [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com). Chubb exige que toutes les signatures des assurés nommés figurent sur une lettre émise par le courtier responsable du dossier (Broker of Record - BOR). Afin d'obtenir une commission applicable lors d'un futur renouvellement, Chubb versera la commission au nouveau courtier dès qu'un mandat signé sera transmis et reçu par le CSRP avant la date de renouvellement de la police.

## Chubb offre-t-elle des solutions pour les résidences secondaires de mes clients aux États-Unis?

Vous pouvez obtenir une soumission pour des résidences aux États-Unis, grâce à une entente exclusive offerte aux courtiers canadiens par l'entremise de la Chubb Insurance Solution Agency (CISA). Pour collaborer avec CISA, veuillez d'abord vous inscrire par téléphone en composant le 1-800-884-3770.

Vous devrez signer une entente avec l'agence CISA, après quoi vous pourrez commencer à présenter des soumissions au nom de Chubb US. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter la FAQ «CISA Global Client» sur le site des courtiers [@Chubb Canada](#). Pour d'autres offres sur le marché mondial, veuillez contacter un membre de l'équipe de Chubb pour connaître le déroulement spécifique en vigueur.

# 3 Service de réclamations chez Chubb du Canada

Quand vos clients subissent un sinistre, ils méritent les services d'un assureur qui les traite avec empathie et compassion. Nos experts en règlement des sinistres sont formés pour intervenir dans les 24 heures, et une fois la demande approuvée, indemniser votre client dans les 48 heures.

À chaque étape du processus de traitement des réclamations, nous cherchons à toujours en faire davantage pour améliorer l'expérience de nos clients et les remettre sur pied rapidement, tout en respectant leurs attentes. 97 % des clients de Chubb au Canada\* qui ont reçu une indemnité ont dit être très satisfaits du service reçu.

Pour soumettre une demande de réclamation, écrivez à [canadaclaims@chubb.com](mailto:canadaclaims@chubb.com) ou composez le 1-800-532-4822.

\*Note moyenne obtenue dans le cadre des enquêtes de satisfaction sur les demandes d'indemnisation effectuées par Chubb du Canada en 2019, tenant compte uniquement des clients dont les demandes ont été payées

### Réclamations :

97%

« Taux de satisfaction élevé »\*

### Stabilité financière :

A++

A.M. Best (la plus haute cote disponible)

AA Fitch

AA Standard & Poor's

Aa3 Moody's

### Présence de l'entreprise sur le marché :

Bureaux dans

54 pays

et des réseaux d'affiliation dans de nombreuses autres régions

Chubb. Insured.<sup>SM</sup>

© 2020. La présente communication n'est qu'un résumé des produits. Déterminer si un sinistre en particulier est couvert et dans quelle mesure dépend des faits et des circonstances entourant ce sinistre, des conditions de la police émise et du droit applicable. Le nom commercial Chubb désigne les filiales de Chubb Limited qui fournissent de l'assurance et des services connexes. Pour consulter la liste de ces filiales, visitez notre site Internet à [www.chubb.com/ca-fr](http://www.chubb.com/ca-fr). Au Canada, Chubb exerce ses activités par l'intermédiaire de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance et de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance-Vie. Les produits ne sont pas nécessairement offerts dans toutes les provinces ou tous les territoires du Canada. Aux États-Unis, l'assurance est souscrite par ACE American Insurance Company et les filiales de souscription de Chubb basées aux États-Unis. La garantie réelle est régie par le libellé du contrat d'assurance émis. Chubb est le plus important groupe d'assurance IARD coté en bourse du monde. Présente dans 54 pays, Chubb offre des assurances de biens et de dommages aux particuliers et aux entreprises, des assurances accident et maladies complémentaires pour les particuliers, ainsi que de la réassurance et de l'assurance vie à une grande variété de clients. Chubb Limited, la société mère de Chubb, est cotée à la bourse de New York (NYSE : CB) et est incluse dans l'indice S&P 500. (Éd. 01/21)