

# Accès Chubb

Faire affaire avec le Service des  
risques des particuliers

CHUBB®

# Accès Chubb

## Faire affaire avec le Service des risques des particuliers



Chez Chubb, nous sommes toujours en quête de nouvelles façons d'améliorer l'expérience de nos clients, de surpasser leurs attentes et de les épater à chaque transaction. Nous offrons depuis longtemps des services d'assurance de premier ordre aux familles et aux personnes accomplies qui ont beaucoup à protéger. Chubb est aussi la plus grande compagnie d'assurance IARD cotée en bourse au monde. Depuis plus de deux siècles, nous nous faisons une fierté de tout faire pour contenter nos clients et en faire toujours davantage 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.

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

- Habitation et biens meubles
- Copropriétés et coopératives d'habitation
- Locataires
- Objets de valeur (bijoux, œuvres d'art, articles de collection et vins)
- Responsabilité civile
- Embarcations et mégayachts
- Automobile (voitures de tourisme, véhicules divers, véhicules classiques)
- NOUVEAU! Protection contre les cyberrisques

### Protections supplémentaires Chef-d'œuvre<sup>MD</sup>

- Bris d'équipement
- La garantie dommages causés par les eaux de surface
- Protection de la famille
- Tremblements de terre

### Services de Chubb

- Gestion d'identité
- Gamme signature
- Évaluations résidentielles
- HomeScan
- Prévention des dégâts d'eau
- Réclamations

Pour en savoir plus sur nos produits, nos services et nos lignes directrices, veuillez consulter les guides des contrats d'assurance, les manuels des taux et des règles et les modules d'apprentissage figurant sur le site des courtiers @ChubbCanada au <https://broker.chubbinsurance.ca>. Si votre cabinet de courtage n'y a pas accès, vous devrez vous inscrire en tant qu'utilisateur et choisir un administrateur. Pour ce faire, rendez-vous sur le site, puis cliquez sur « Demander accès » au bas de la page.

Vous pouvez également consulter des témoignages destinés à la clientèle et des renseignements sur nos produits au <https://www.chubb.com/ca-fr/expect-more>.



## Foire aux questions

### Comment puis-je me tenir au fait des dernières nouvelles concernant Chubb?

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 créer votre profil [ici](#).

### Quel est le profil de marché cible d'un client d'Accès Chubb à l'heure actuelle?

- Personnes et familles accomplies ayant des antécédents confirmés de rentabilité pour les assureurs, et qui voient la valeur d'une protection d'assurance complète.
- Résidences principales ayant une valeur à neuf d'au moins 1,5 M\$, situées en Ontario, en Colombie-Britannique, en Alberta, au Québec et au Manitoba, et présentant des caractéristiques favorables sur le plan du risque, notamment d'incendie.
- Copropriétés ayant au moins 250 000 \$ en biens meubles et au moins 250 000 \$ en ajouts et modifications.
- Comptes générant au moins 15 000 \$ en tout et pour tout, si les situations principales n'atteignent pas la valeur minimale attendue.
- Clients présentant un éventail équilibré de risques (objets de valeur, responsabilité civile complémentaire, protection contre les cyberrisques), et dont les situations secondaires affichent des caractéristiques favorables sur le plan du risque, notamment d'incendie.
- Embarcations conduites par des personnes expérimentées dont la vitesse maximale est de 49 mph (78 km/h).
- Le produit d'assurance auto n'est offert qu'à partir du moment où les cibles définies de rentabilité des primes sont atteintes, selon les normes de l'entreprise.

### Comment puis-je commencer à travailler avec Accès Chubb?

Pour pouvoir entamer le processus de soumission, vous aurez besoin d'un code de courtier. Veuillez remplir le formulaire Devenir un courtier Accès Chubb pour particuliers qui se trouve au <https://www.acceschubb.ca/srp>, puis l'envoyer par courriel à [accessprs@chubb.com](mailto:accessprs@chubb.com) avec la version à jour des conditions particulières de la police d'assurance erreurs et omissions de votre entreprise et une capture d'écran de votre permis de courtier provincial actuel.

### Quelles sont les attentes continues envers le signataire de la convention d'Accès Chubb?

- Amener chaque année plusieurs nouveaux comptes relevant du marché cible.
- Taux de succès d'au moins 40 % sur les risques tarifés.
- Taux de sinistre inférieur à 50 %.
- Contacts réguliers avec les clients de Chubb sous responsabilité pour s'assurer que les renseignements en dossier sont à jour et que les clients sont au fait des nouveaux produits et services.
- Participation aux formations et webinaires de Chubb.



## Comment puis-je obtenir une soumission auprès de Chubb pour mon client?

Un formulaire de Demande d'agence est disponible au <https://www.acceschubb.ca/srp>. Ce document n'est pas obligatoire, mais il est recommandé de l'utiliser pour rassembler les renseignements dont nous aurons besoin pour souscrire.

### Par téléphone :

- Composez le numéro sans frais d'Accès Chubb : 1-855-728-4328.
- Le Centre du service des risques des particuliers (CSRP) produira votre soumission et vous fournira son numéro de référence. Toutes les soumissions doivent être approuvées par la souscription avant l'émission de la garantie. Le CSRP vous guidera également quant aux garanties facultatives et à l'émission de la police, et il répondra à toutes vos questions d'ordre général.

### Par 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.

### En ligne :

- Le site des courtiers @ChubbCanada vous permet de voir en détail les polices et les soumissions de votre client 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 votre client (ex. : mise à jour des renseignements de carte de crédit) et envoi de notifications en cas d'échec de paiement.
- Consultation des notifications liées aux demandes de règlement en cours ou passées.

Si vous n'avez pas accès au site des courtiers @ChubbCanada, veuillez consulter le <https://broker.chubbinsurance.ca>, puis cliquer sur « Demander accès » au bas de la page.

## Comment puis-je engager une garantie et émettre une police pour mon client?

Grâce à Accès Chubb, l'émission d'une police est un véritable jeu d'enfant!

- Composez le numéro sans frais d'Accès Chubb (1-855-728-4328), et assurez-vous d'avoir votre numéro de soumission en main.
- Le CSRP confirmera auprès de vous les renseignements sur le client, la police d'assurance et les informations de paiement.
- Le CSRP vérifiera l'historique des sinistres et le dossier de conducteur du client au moyen du fichier central des sinistres habitation (HITS), du dossier du véhicule automobile et d'AutoPlus. Veuillez prendre note que si l'assureur actuel n'est pas inscrit au HITS, un relevé d'information sera exigé avant d'engager l'assurance.
- Le CSRP transférera à un souscripteur votre demande pour engager une assurance et émettre une police. Celui-ci passera rapidement le tout en revue avant de donner son autorisation.



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

Notre service gratuit d'évaluation résidentielle fait partie de la foule de services personnalisés et uniques que nous offrons à nos clients. Nous dresserons la liste de tous les biens qui font de l'habitation le petit nid douillet de votre client. Les conseillers en risques de Chubb sont des partenaires dévoués qui vous aident à prévenir les sinistres et à vous assurer une protection taillée sur mesure.

- Veuillez prendre note que pour assurer la maison de votre client et prévenir les dommages potentiels, nos experts en sinistres énonceront certaines exigences et recommandations qui devront être suivies dans les délais prescrits. Toutes les exigences et recommandations figureront dans le rapport d'évaluation papier, ou vous seront transmises par le CSRP. Le non-respect des exigences et des délais prescrits pourrait avoir des incidences sur l'assurance.
- Tous les rapports d'évaluation résidentielle sont imprimés et contraignants pour le client. Vous pouvez les consulter en ligne sur le site des courtiers @ChubbCanada ou eDocs.

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

- Les documents 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 @ChubbCanada.
- Vous pouvez vous inscrire aux services EDI et eDocs par l'intermédiaire de n'importe quel système de gestion de courtage (Applied TAM, EPIC, SigXP, PowerBroker). La version destinée aux clients sera téléchargée par eDocs.

### **Méthodes de paiement offertes**

Vos clients peuvent payer leur prime d'assurance de l'une des façons suivantes :

- Facturation directe mensuelle sur une carte de crédit ou un compte-chèques (frais de service de 2,5 %, ainsi que de 1,3 % pour l'assurance automobile en Ontario).
- Paiement forfaitaire directement porté à une carte de crédit ou un compte-chèques (sans frais de service supplémentaires).
- Facturation au bureau 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 méthodes de paiement, toutes les transactions subséquentes se feront de cette façon, à moins que votre client ne décide de changer de méthode.

*Veillez 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 courtage faits en retard, la police d'assurance sera résiliée pour cause de non-paiement.*



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

Les services de téléchargement de Chubb transmettent l'information à votre compte CSIONet durant la nuit par l'intermédiaire de l'une des plateformes suivantes :

- EDI : renseignements sur la police, changements apportés à la facturation et possibilité d'inclure les soumissions en cours.
- eDocs : version des documents d'assurance destinée aux clients (format PDF).

Pour bénéficier des services de téléchargement, consultez le guide à ce propos figurant sur le site des courtiers @ChubbCanada. Pour obtenir du soutien technique, veuillez écrire à [cazwebappsupport@chubb.com](mailto:cazwebappsupport@chubb.com).

## **Comment est le service des réclamations de Chubb?**

Si quelque chose devait arriver à votre client, celui-ci mérite d'avoir un assureur qui fait preuve d'empathie et de compassion. Nos experts en règlement des sinistres sont formés pour intervenir dans les 24 heures, et une fois la demande approuvée, pour émettre le paiement dans les 48 heures. Nous cherchons toujours à en faire davantage pour nos clients à toutes les étapes de cette épreuve et à les aider à se rétablir rapidement de la façon qui leur convient. Pour présenter une réclamation, écrivez à [canadaclaims@chubb.com](mailto:canadaclaims@chubb.com) ou composez le 1 800-532-4822.

## **Comment puis-je présenter une demande de transfert de courtier à Chubb?**

Les lignes directrices de Chubb sur le transfert de courtier se trouvent sur le site des courtiers @ChubbCanada. Vous pouvez également obtenir de l'aide en communiquant avec la ligne d'Accès Chubb au 1-855-728-4328.

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

Chubb est une société d'assurance mondiale avec une forte présence dans 54 pays et territoires et un réseau qui s'étend à 200 pays. Grâce à la richesse de notre gamme de produits et à notre stabilité financière, nous savons que nous pouvons aider les clients partout dans le monde à trouver la solution qui leur convient. Vous pouvez souscrire des situations aux États-Unis grâce à une entente exclusive conclue avec la Chubb Insurance Solution Agency (CISA) offerte aux courtiers canadiens. Avant de pouvoir collaborer avec la CISA, vous devrez d'abord vous inscrire en composant le 1-800-884-3770. Vous devrez signer une entente avec l'agence, après quoi vous pourrez commencer à présenter des soumissions par son entremise. Veuillez consulter la FAQ sur les clients internationaux de la CISA sur le site des courtiers @ChubbCanada pour en savoir plus.

## **Accès Chubb offre-t-elle aussi des polices d'assurance pour entreprises?**

Pour en savoir plus sur les produits d'assurance des entreprises et d'assurance accident et maladie de Chubb, rendez-vous sur le site [www.AccesChubb.ca](http://www.AccesChubb.ca) ou composez le 1-866-821-6660.

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