

# Centre du service des risques des particuliers

## Foire aux questions - Avril 2020



Vous trouverez dans cette nouvelle version de notre FAQ les options qui vous sont offertes par le Centre du service des risques des particuliers pour réagir rapidement et efficacement à l'évolution des choses relativement au COVID-19.

Dès maintenant, notre équipe du Centre du service des risques des particuliers est de nouveau en mesure de répondre à vos appels, tout en continuant de faire du télétravail. Veuillez continuer d'utiliser le site des courtiers @ChubbCanada (<https://broker.chubbinsurance.ca>) et le courriel [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com) pour faire des transactions en ligne. Veuillez suivre les conseils dans la FAQ ci-dessous lorsque vous contactez le Centre du service des risques des particuliers.

### **Comment puis-je avoir accès au site des courtiers @ChubbCanada?**

Pour obtenir un accès au site pour votre cabinet de courtage, veuillez visiter <https://broker.chubbinsurance.ca> et cliquer sur « Demander accès » dans le bas de la page d'accueil. Vous aurez besoin de votre code de courtier ou numéro de producteur pour vous inscrire. Veuillez noter que la configuration initiale peut prendre jusqu'à deux jours ouvrables. Une fois fait, l'administrateur sera avisé par le Centre du service des risques des particuliers que l'accès est prêt.

L'administrateur du site des courtiers @ChubbCanada de votre cabinet pourra alors accorder et retirer un accès à tous les employés de votre cabinet. Si vous éprouvez des difficultés pour créer votre accès, veuillez nous appeler au 1-800-465-6391 ou écrivez-nous au [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com).

### **Comment puis-je réinitialiser mon mot de passe @Chubb Canada?**

Vous pouvez facilement réinitialiser votre mot de passe à partir de la page d'accueil du site @ChubbCanada. Veuillez le mettre à jour immédiatement, car le mot de passe temporaire n'est valide que 24 heures.

Si votre compte a été désactivé en raison d'une inactivité ou si vous avez besoin d'aide supplémentaire, veuillez écrire à [caz-admin-online@chubb.com](mailto:caz-admin-online@chubb.com).

### **Comment puis-je rester au fait des nouvelles sur Chubb?**

Toutes les communications de Chubb seront publiées dans la section News Flash du site des courtiers @ChubbCanada.

Nous vous invitons à vous inscrire sur notre liste d'envoi pour être invité à des événements et à des séances de formation pour les courtiers. Veuillez compléter votre profil [ici](#).



## Comment puis-je souscrire un nouveau client ou une nouvelle occasion d'affaire avec Chubb?

Par téléphone ou par courriel ([plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com)) :

### ÉTAPE 1

- Remplissez la [proposition de nouvelle occasion d'affaires](#).

### ÉTAPE 2

#### Par téléphone :

- Appelez le Centre du Service des risques des particuliers au 1-800-465-6391

#### Par courriel ([plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com)):

- Utilisez ce format d'objet de courriel pour nous aider à établir efficacement les priorités :
- « *Date d'effet – Souscription nouveau client/nouvelle occasion – Valeur à neuf de la couverture principale – Branche d'affaires – Nom de famille* »
- Exemple :
  - *5/1/20 – Nouveau client – 3 M\$ Résidence – Propriété, AOV, Excédentaire – Smith*
- Envoyez votre demande à [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com).

### IMPORTANT :

La priorité sera donnée aux demandes de souscription de nouveau client avec un objet de courriel comme ci-dessus ET un formulaire de demande rempli. Si votre demande pour un nouveau client est urgente, veuillez l'indiquer au début de l'objet de votre courriel.

### Sur le site des courtiers @ChubbCanada :

- Le site des courtiers @ChubbCanada vous permettra d'établir des devis pour de nouvelles occasions d'affaires avec des clients existants et actuels.
- Si votre devis est créé par l'entremise du processus par courriel (susmentionné), vous pourrez le consulter sur le site des courtiers @ChubbCanada lorsqu'il sera terminé.

### Comment puis-je engager la couverture et émettre la police d'un client?

Veuillez consulter les Principes de souscription des courtiers dans le Manuel des taux et des règles de votre province, accessible sur le site des courtiers @ChubbCanada. Les manuels en vigueur sont dans la section « Taux et règles » de la section « Bibliothèque de référence ». Sous réserve des principes de souscription de Chubb, l'assurance peut être engagée pour un maximum de 30 jours.

### IMPORTANT :

Les courtiers Accès Chubb du Canada n'ont pas le pouvoir d'engager les polices.

### Pour émettre une police :

#### Étape 1 :

- Déterminer le mode de facturation :
  - Carte de crédit : [Guide de référence du courtier sur les renseignements de carte de crédit des clients](#)
  - Facturation au bureau de courtage ou prélèvement automatique préautorisé : Indiquez les renseignements de facturation et les instructions de paiement dans vos instruction d'émission.



## Étape 2 :

### Par téléphone :

- Appelez le Centre du Service des risques des particuliers au 1-800-465-6391

### Par courriel ([plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com)):

- Envoyez les instructions pour l'émission de la police au centre de service au [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com).
- Utilisez ce format d'objet de courriel :  
« *Date d'effet – Émission – Numéro de devis – Branche d'affaires – Nom de famille* »
  - Exemple :
    - « *5/1/20 – Émission – 31234567 – Habitation et Auto – Smith* »
- Confirmez toutes les limites et les franchises à émettre
- Inscrivez toute subjectivité indiquée dans le courriel de soumission

Ex. : Question sur les dommages causés par les eaux de surface, numéros des permis de conduire, coordonnées du client, numéro de l'ancienne police d'assurance, lettre d'expérience de CGI, etc.

## Étape 3 :

- Lorsque votre demande aura été soumise, le Centre du service des risques des particuliers va extraire les rapports requis et consulter la souscription pour une analyse finale, si nécessaire.

## Étape 4 :

- Après l'émission, les détails et les renseignements de la police seront accessibles le lendemain sur EDI/eDocs Download (si applicable) et sur le site des courtiers.

### **Comment vais-je recevoir ou pouvoir consulter les documents de la police, les rapports d'inspection et les cartes roses?**

- Les documents numériques sont fournis via eDocs et peuvent être obtenus sur le site des courtiers @Chubb Canada. Veuillez noter que pour l'instant, divers documents d'assurance automobile ne sont pas disponibles sur le site des courtiers (mais peuvent être transmis par courriel par l'équipe du CSR, sur demande).
- L'envoi de documents papier pourrait être temporairement suspendu durant cette période. Si Chubb décide de suspendre l'impression des documents des polices d'assurance, nous vous en aviserons.
- Advenant que Chubb suspende temporairement l'impression des documents, nous vous demanderons de prendre des mesures avec vos clients pour leur transmettre les documents des polices d'assurance par courriel ou autre voie électronique, après avoir obtenu leur consentement pour le faire.

### **Comment puis-je m'inscrire à Chubb Download?**

Les services de téléchargement de Chubb offrent le transfert automatisé, de nuit, de documents vers votre compte CSIONet :

- Données sur les polices EDI et changements concernant la facturation ou le paiement. Possibilité d'inclure les cotations en cours;
- eDocs : Copies des documents d'une police destinés au client (en PDF).

Pour mettre en place le service de téléchargement, veuillez consulter le Guide de référence: Chubb Download sur le site des courtiers @Chubb Canada dans la section « Matériel de formation » sous « Bibliothèque de référence ». Pour obtenir de l'aide technique, envoyez un courriel à [cazwebappsupport@chubb.com](mailto:cazwebappsupport@chubb.com).

## Comment puis-je demander des avenants, résiliations, devis de renouvellement ou autres modifications aux polices de mon client?

### Par téléphone :

- Appelez le Centre du Service des risques des particuliers au 1-800-465-6391



### Sur le site des courtiers @ChubbCanada :

- Le site des courtiers @ChubbCanada contient des ébauches d'avenant pour les demandes les plus courantes comme l'ajout d'un véhicule, le substitut d'une propriété, la mise à jour d'un créancier hypothécaire et bien plus;
- Lorsque vous ouvrirez la police d'un client sur le site des courtiers, vous verrez « Avenant » à droite de l'écran. Cliquez sur ce bouton et le système vous dirigera à travers les changements.

### Par courriel :

- Sinon, vous pouvez envoyer votre demande au Centre de services par courriel à [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com). Vous devez indiquer le nom du client, le numéro de la police, la date d'effet de la demande de changement et les renseignements spécifiques concernant la transaction que vous souhaitez voir traiter.
- Utiliser ce format d'objet de courriel :
  - « *Date d'effet – Type de transaction (Avenant, Résiliation, Devis de renouvellement, Etc.) – Numéro de la police – Branche – Nom de famille* »
    - *Exemple : « 5/1/20 – Avenant – 31234567 – Modification habitation – Smith »*

## Comment puis-je mettre à jour les renseignements de facturation d'un client existant?

- Déterminer le mode de paiement :
  - Carte de crédit : [Guide de référence du courtier sur les renseignements de carte de crédit des clients](#)
  - Facturation au bureau de courtage ou prélèvement automatique préautorisé :
    - Par téléphone : 1-800-465-6391
    - Par courriel : Indiquez les renseignements de facturation et les instructions de paiement dans votre courriel à [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com)

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

Les lignes directrices de Chubb pour changer de courtier peuvent être consultées sur le site des courtiers @Chubb Canada dans la section « Matériel de formation » sous « Matériel de formation ». Les documents peuvent être envoyés à [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com).

## Quels sont les autres outils et matériels de formations accessibles sur le site des courtiers @ChubbCanada

### Mises à jour Chubb

- Section Newsflash sur la page d'accueil

### Gérer la facturation

- Refuser des frais
- Cartes de crédit expirées
- Retours de paiement

### Centre de documentation

- Guides contractuels
  - Tous les produits de toutes les provinces



- Taux et règles
  - Directives pour engager une police d'assurance
  - Procédures de souscription
  - Habitation, Auto, Embarcation
- Matériel marketing (points saillants)
  - Chubb — Formulaire de nouvelles demandes
  - FAQ, Eaux de surface
  - Principaux produits Chef-d'œuvre de Chubb
- Matériel de formation (points saillants)
  - Assurer la sécurité des cartes de crédit de vos clients
  - Faire affaire avec le Service des risques des particuliers
  - Horaire de paiement
  - Guide de référence Chubb Download (EDI et eDocs)
- Webinaires (points saillants)
  - Tendances du marché — mars 2020
  - Dernières améliorations pour la sécurité des cartes de crédit des clients
  - Survol du site des courtiers @ChubbCanada
  - Soumettre de nouvelles affaires @ChubbCanada

### **Comment puis-je contacter le Service des réclamations de Chubb?**

Quand quelque chose arrive à vos clients, ils méritent un assureur qui les traite avec empathie et compassion. Les experts de Chubb sont formés pour traiter les réclamations dans les 24 heures suivantes et, une fois le tout approuvé, émettre le paiement en 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 pieds rapidement, en respectant leurs attentes.

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

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

© 2020. La présente communication n'est qu'un résumé des produits. Déterminer si un sinistre en particulier est couvert ou non et dans quelle mesure dépend des faits et des circonstances entourant ce sinistre, ainsi que des termes et conditions de la police émise. Le nom commercial Chubb désigne les filiales de Chubb Limitée qui fournissent de l'assurance et des services connexes. Pour consulter la liste de ces filiales, visitez notre site internet au [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 Limitée, la société mère de Chubb, est cotée à la bourse de New York (NYSE : CB) et fait partie de l'indice S&P 500.