

The Chubb logo is displayed in white, uppercase letters on a dark blue rectangular background.

## L'équipe des réclamations de Chubb offre des services complets pendant la COVID-19

En cette période d'adaptation qui pose de multiples défis, sachez que Chubb est là pour vous et vos clients. Nous avons préparé une Foire aux questions exhaustive (ci-dessous) pour répondre à vos éventuelles interrogations sur le Service des réclamations devant l'évolution rapide de la situation.

L'équipe de Chubb demeure à votre service. Si vous ou votre cabinet avez besoin d'aide, que votre situation change ou que vos clients ont besoin d'une assistance particulière, n'hésitez pas à nous le faire savoir.

Comme toujours, merci pour la confiance que vous accordez à Chubb. Prenez soin de vous.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Laila Brabander'.

Laila Brabander  
V.-p. p. et Chef des réclamations  
Région canadienne, Chubb

---

## Questions fréquentes sur les réclamations

### **Que se passe-t-il après une réclamation en assurance habitation?**

Peu après la déclaration du sinistre, un professionnel des réclamations de Chubb communiquera avec le client pour en savoir plus et lui expliquer la suite des choses. Normalement, nous demanderions à un expert en règlement de sinistres d'inspecter les biens pour évaluer les dommages. Toutefois, pour la sécurité de nos clients et de nos experts, la plupart de nos évaluations initiales se font désormais à distance, au moyen de technologies accessibles. S'il faut évaluer les dommages plus en profondeur, le professionnel des réclamations organisera une visite sur les lieux dès que possible, en prenant les précautions qui s'imposent dans le contexte de la COVID-19.

### **Chubb fait-elle des évaluations de dommages en assurance habitation actuellement?**

Chubb continue de faire des évaluations de dommages. Toutefois, nous accordons la priorité à votre sécurité et à celle de nos professionnels des réclamations, tout en continuant de régler vos réclamations le plus vite possible. Ainsi, Chubb offre une nouvelle méthode d'évaluation pour tous les clients en Amérique du Nord, au moyen de technologies accessibles dont l'efficacité est reconnue. Nous avons réussi à appliquer plusieurs de ces pratiques de « confinement » depuis leur mise en place.

## **Comment fonctionne la nouvelle méthode d'évaluation des dommages?**

Nous collaborons avec les clients et leur courtier pour trouver la méthode qui leur convient le mieux, par exemple :

- En communiquant par téléphone cellulaire, les clients peuvent échanger de l'information avec nos professionnels des réclamations, comme des photos par message texte ou par courriel.
- Nos professionnels des réclamations peuvent faire des visites virtuelles en utilisant des applications mobiles, comme Facetime, et en communiquant par téléphone cellulaire.
- Pour les réclamations qui nécessitent des services d'atténuation professionnels immédiats, nous avons recours à notre réseau de fournisseurs pour transmettre des renseignements sur le sinistre et fournir des photos et des estimations, si possible, au lieu de faire une inspection sur place. Nous protégeons ainsi la sécurité de nos clients et de nos employés, tout en facilitant le règlement de la réclamation.
- Pour les sinistres importants et complexes, nous collaborons avec nos clients pour utiliser des méthodes appropriées d'inspection virtuelle et sur place qui conjuguent santé et sécurité avec la nécessité de faire une inspection plus détaillée. Tous les employés de Chubb qui travaillent sur le terrain ont reçu l'équipement de protection nécessaire pour assurer leur sécurité et celle de nos titulaires de police.

## **Comment une évaluation virtuelle peut-elle améliorer le traitement des réclamations?**

En faisant une évaluation virtuelle, nos professionnels des réclamations peuvent habituellement obtenir assez d'information sur la nature et l'étendue des dommages pour faciliter un règlement juste et immédiat ainsi que le paiement, s'il y a lieu. Ils peuvent aussi commencer dès lors à communiquer avec des fournisseurs de services pour protéger et sécuriser la propriété, faire estimer les réparations ou trouver un hébergement temporaire au besoin. Le traitement de la réclamation peut ainsi se poursuivre, dans l'optique d'offrir le meilleur service possible à nos clients.

## **Si l'évaluation initiale se fait virtuellement, faudra-t-il faire une inspection sur place par la suite?**

Tout dépend de la nature et de l'étendue des dommages qui font l'objet de la réclamation. Si les dommages sont clairs et évidents et que notre client est satisfait de l'avancement et de l'évaluation de la réclamation, l'inspection sur place n'est peut-être pas nécessaire. Toutefois, pour les sinistres importants et complexes, il peut s'avérer nécessaire de faire une ou plusieurs inspections sur place pour bien comprendre la réclamation. Le cas échéant, nous discuterons et collaborerons avec nos clients et leur courtier pour déterminer le moment idéal et établir une méthode d'inspection sûre.

## **Et si le client a besoin de louer un véhicule pour une période prolongée?**

Si le client a besoin d'un véhicule de location, Chubb travaillera avec ses fournisseurs partenaires pour assurer un service exceptionnel adapté à ses besoins.

---

## **Direction des réclamations au Canada**

Pour toute question ou demande de renseignements, vous pouvez communiquer directement avec votre expert en sinistres ou avec l'un de nos cadres du Service des réclamations qui peut vous fournir des informations et des conseils supplémentaires :

### **Chef des réclamations**

Laila Brabander, V.-p. p.  
416-997-4328  
[lbrabander@chubb.com](mailto:lbrabander@chubb.com)

### **Réclamations, Assurance des biens (agrée au Québec et bilingue)**

Sandro Faustini, V.-p. a. Réclamations,  
Assurance des biens  
514-463-7937  
[sandro.faustini@chubb.com](mailto:sandro.faustini@chubb.com)

**Réclamations,  
Assurance des biens/automobiles**

Derek Kea, V.-p., Réclamations,  
Assurance des biens/automobiles  
647-409-5130  
[dkea@chubb.com](mailto:dkea@chubb.com)

**Réclamations,  
Assurance des biens/automobiles**

Maryann Di Leo, Directrice  
647-270-9138  
[maryanndileo@chubb.com](mailto:maryanndileo@chubb.com)

**Réclamations, Route  
(Canada, agréé au Québec et bilingue)**

Michael Taylor, Superviseur des Réclamations, Route  
416-402-1341  
[michaeltaylor@chubb.com](mailto:michaeltaylor@chubb.com)

---

*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). L'assurance est souscrite par Chubb du Canada Compagnie d'Assurance ou par Chubb du Canada Compagnie d'Assurance-Vie (appelées collectivement « Chubb Canada »). Les produits ne sont pas nécessairement offerts dans toutes les provinces ou tous les territoires. La présente communication n'est qu'un résumé des produits. La garantie réelle est régie par le libellé du contrat d'assurance émis.*