



En cette période d'incertitudes, nous tenons à réaffirmer notre engagement envers nos clients et nos clients. Les assureurs et les courtiers sont plus importants que jamais et, quoique la quasi-totalité de nos collègues Chubb travaillent présentement de la maison, soyez certains que nous demeurons disponibles pour offrir la qualité de service à laquelle vous êtes habitués.

Chubb surveille de près la propagation du COVID-19 (coronavirus) et passe constamment en revue les directives émises par les autorités de la santé publique, dont le Centers for Disease Control aux États-Unis, l'Organisation mondiale de la santé et les autorités sanitaires locales. Nous tentons de minimiser les perturbations éventuelles pour nos clients et nos courtiers, tout en assurant la sécurité de nos employés. À cet effet, nous avons modifié certains de nos protocoles relatifs aux services.

- **Nos équipes de prestation de service font du télétravail** et nous sommes prêts à traiter les nouvelles occasions d'affaires et les avenants que vous auriez à traiter comme à l'habitude. Si vous avez des transactions à faire traiter, veuillez envoyer un courriel à [plsc.online@chubb.com](mailto:plsc.online@chubb.com) ou utiliser le site des courtiers @ChubbCanada <https://broker.chubbinsurance.ca>. Veuillez vous assurer que vous respectez les conseils utiles que nous avons envoyés plus tôt cette semaine et que vous pouvez consulter [ici](#). Nous travaillons aussi rapidement que possible pour rétablir le service téléphonique du Centre du service des risques des particuliers. Nous vous aviserons sous peu du moment où nous pourrions recevoir des appels.
- **Nos experts en sinistres offriront des inspections virtuelles à tous les clients en Amérique du Nord**. Conformément aux procédés révisés, nos experts en sinistres demanderont des renseignements au client et pourraient aussi vous en demander, afin de contribuer à l'évaluation préliminaire de l'habitation, déterminer les valeurs à neuf et établir les priorités quant aux mesures à recommander pour nos clients mutuels. Vous et les clients recevrez un rapport, comme d'habitude. Nous pourrions décider de procéder aux inspections en personne à une date ultérieure. Pour l'instant, il n'y a aucune modification à notre couverture ou à nos procédés de souscription et nous offrirons à nos clients le même service de qualité que nous avons toujours offert, mais nous communiquerons avec eux de manière électronique.
- **Le personnel de souscription est en mode télétravail** et continuera à collaborer avec vous de manière électronique, en utilisant la technologie pour mener ses activités. Pour l'instant, nos souscripteurs mènent leurs activités comme d'habitude. Pour toute question, veuillez contacter votre directeur à la souscription.
- **L'équipe des ventes travaille également à distance** et continuera d'échanger avec vous pour développer et évaluer et conclure de nouvelles affaires, conserver et offrir des produits connexes aux renouvellements, résoudre les problèmes, répondre aux questions et communiquer les nouvelles offres comme les tendances du marché. En ce moment, la meilleure chose que vous pouvez faire pour vos clients, c'est de les informer de l'importance d'une assurance de qualité pour protéger pleinement leurs actifs durant cette période d'incertitude.

- **Le site des courtiers @ChubbCanada est ouvert en tout temps.** Veuillez consulter [nos conseils utiles](#) pour obtenir un accès pour vous-même et votre équipe et pour connaître les ressources accessibles sur le portail de courtiers.
- **Il n’y a aucun changement pour présenter une réclamation.** Les clients et les courtiers peuvent encore présenter une réclamation par courriel au [canadaclaims@chubb.com](mailto:canadaclaims@chubb.com) ou par téléphone au 1-800-532-4822. Les centres de réclamations de Chubb ont le personnel requis pour gérer les appels entrants et les demandes des clients. Les experts en sinistres répondent encore aux clients de manière rapide, comme en effectuant les inspections de manière sûre. Au fur et à mesure que des mises à jour sont données, nous formons continuellement nos équipes sur les pratiques recommandées par les autorités sanitaires gouvernementales. Et nous continuons de collaborer avec nos fournisseurs de services privilégiés, afin d’offrir la meilleure réponse possible aux clients.

Dans le but d’aplatir la courbe et de ralentir la propagation du virus, les mesures que nous prenons tous dans nos communautés sont importantes. L’équipe de Chubb est prête et pourra vous aider, vous et votre cabinet.

Nous surveillons l’évolution de la situation, afin d’être en mesure de nous adapter rapidement et de continuer à offrir la meilleure expérience possible aux clients et aux courtiers. Comme à l’habitude, nous vous remercions de faire confiance à Chubb. Restez en sécurité et prenez soin de vous.

Cordialement,



Paul Johnstone  
Vice-président principal, Service des risques des particuliers  
Région du Canada

---

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.