

FAQ aux conseillers

Assurance de personnes

(dernière mise à jour : le 26 mars 2020)

Cette foire aux questions a été créée pour vous aider à mieux soutenir vos clients dans le contexte de la pandémie de COVID- 19. Bien que nos bureaux soient fermés, nous avons mis en place les solutions nécessaires pour assurer la bonne continuité de nos services à nos clients et à nos partenaires.

ADMINISTRATION

Q1. Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, le service pour le courtage est-il maintenu?

R1. Oui. Nous avons mis en place les mesures nécessaires pour maintenir l'ensemble de nos opérations et respecter nos délais de service habituels. Nos équipes Info-Partenaires, ententes et commissions, ainsi que nos directeurs des ventes, demeurent disponibles par téléphone ou par courriel.

Si vous avez des documents à nous transmettre, nous privilégions actuellement les envois par courriel.

Pour toute demande reliée à l'administration et à la sélection des risques, contactez :

- Info-Partenaires Santé
Info.Partenaires.Sante@qc.croixbleue.ca
514 286-2626 ou 1 800 361-2538 (option 2, puis option 1)

Pour toute question reliée à votre commissionnement, contactez :

- Ententes et commissions
ententes.commissions@qc.croixbleue.ca
514 286-2626 ou 1 800 361-2538 (option 2, puis option 2)

Voici les coordonnées de nos directeurs des ventes :

- Montréal, Outaouais, Laurentides et Lanaudière
Jean-Gaston Baudart
514 214-3935
Jean-Gaston.Baudart@qc.croixbleue.ca
- Montréal, Montérégie et Estrie
Natacha Carrier
514 347-1918
Natacha.Carrier@qc.croixbleue.ca
- Est du Québec
Nathalie Lemonde
418 569-8364
Nathalie.Lemonde@qc.croixbleue.ca

Q2. Mon client a de la difficulté à payer ses primes en raison de la pandémie de COVID-19. Quelles options puis-je lui offrir?

R2. Si votre client éprouve des difficultés financières, invitez-le à nous contacter rapidement pour prendre les mesures nécessaires pour le paiement de leurs primes et ainsi éviter que des frais soient facturés par leur institution financière pour insuffisance de fonds. Nous serons en mesure d'offrir un délai total de 60 jours pour effectuer le paiement de ses primes. Durant cette période, la couverture de votre client sera maintenue.

Si votre client ne nous contacte pas avant la date prévue de son paiement, nous appliquerons nos règles habituelles pour le prélèvement des primes.

Q3. Quelles sont les méthodes de paiement acceptées pour la première prime?

R3. Les méthodes de paiement acceptées pour la première prime sont les suivantes :

- Carte de crédit
- Débit préautorisé (DPA)

Le paiement par chèque n'est plus accepté pour le moment.

Q4. Êtes-vous en mesure de livrer un contrat d'assurance par voie électronique?

R4. Non. Nous ne sommes pas en mesure de livrer un contrat d'assurance par voie électronique. Toutefois, nous acceptons par courriel les exigences requises à la livraison pour que le contrat entre en vigueur, le cas échéant.

Q5. Dans le contexte actuel, autorisez-vous la vente à distance?

R5. Oui. Nous acceptons les propositions d'assurance signées à distance (sans la présence en personne du client) et transmises par voie électronique.

Cependant, vous devez envoyer une copie de la proposition d'assurance à votre représentant général.

Q6. Quels sont les documents acceptés par voie électronique?

R6. Nous acceptons les documents suivants par courriel :

- Propositions d'assurance
- Tous les documents en lien avec la livraison du contrat
- Formulaire

Les documents numérisés doivent être clairs et lisibles. Veuillez les envoyer à Info.Partenaires.Sante@qc.croixbleue.ca.

Q7. Quels sont les types de signatures acceptés?

R7. Nous acceptons les signatures suivantes :

- Signature manuscrite (stylo ou stylet) et envoyée par voie électronique
- Signature électronique DocuSign et accompagnée de la certification d'authentification

SÉLECTION DES RISQUES

Q1. La COVID-19 a-t-elle un impact sur la sélection des risques?

R1. Les demandes d'assurance des clients qui reviennent d'un voyage à l'extérieur du pays seront différées de deux semaines à partir de la date de leur retour au pays. Une déclaration de bonne santé sera également exigée à la livraison du contrat.

Les demandes d'assurance des clients qui planifient un voyage à l'étranger au courant des prochains mois, alors qu'un avertissement gouvernemental d'éviter tout voyage est en place, seront différées jusqu'à leur retour au pays. Ces clients seront soumis aux exigences de sélection en vigueur à ce moment.

Q2. Une exigence de sélection qui nécessite une visite à domicile, un rapport du médecin traitant (RMT) ou un rapport d'enquête a été commandée et n'a pas été finalisée ou doit être commandée. Que devons-nous faire?

R2. Nos fournisseurs n'offrent plus les services paramédicaux. Cependant, l'entrevue téléphonique demeure accessible.

Dans le but de vous offrir plus de flexibilité, nous vous proposons les deux options suivantes :

- Maintenir le montant d'assurance demandé initialement. Dans ce cas-ci, la demande d'assurance sera différée jusqu'au retour à la normale des activités de nos fournisseurs.

OU

- Choisir un montant d'assurance inférieur, qui ne nécessite qu'une entrevue téléphonique comme exigence de sélection. Dans ce cas-ci, votre client devra remplir et signer un formulaire prouvant qu'il accepte ce choix. Pour obtenir ce formulaire, veuillez écrire à Info.Partenaires.Sante@qc.croixbleue.ca.

RÉCLAMATIONS

Q1. Mon client a été mis en quarantaine. Est-il couvert par l'assurance invalidité en cas de maladie?

R1. Pour être admissible aux prestations d'invalidité, votre client doit :

- Avoir reçu un diagnostic positif d'infection à la COVID-19.

ET

- Répondre à la définition d'invalidité de son contrat d'assurance.

Si votre client est admissible, le délai de carence débutera le premier jour de sa mise en quarantaine.

Pour soumettre une demande de prestation d'invalidité, votre client doit suivre les [étapes sur notre site Web](#).

Q2. Quels seront les délais de traitement pour les réclamations?

R2. Nous avons mis en place les mesures nécessaires pour respecter nos délais de traitement, mais ceux-ci pourraient être plus longs qu'à l'habitude en raison des délais d'attente pour l'obtention des documents médicaux requis. Nous vous remercions de votre compréhension et de votre patience.

Prenez également note que nous privilégions l'envoi des réclamations par courriel ou par télécopieur.

	Courriel	Télécopieur
Réclamations pour les produits santé	Info.Partenaires.Sante@qc.croixbleue.ca	1 866 286-8358
Réclamations pour les produits vie et invalidité	Reglementsvie.invalidite@qc.croixbleue.ca	1 877 590-7504