



## Travailler ensemble pour composer avec la COVID-19

### Nous faisons face à des défis importants et les collectivités au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde traversent une période difficile.

Faire face à la pandémie de la COVID-19 est désormais notre priorité. Nous travaillons 24 heures sur 24 pour demeurer aussi réactifs que possible. Le plus important pour nous est de veiller au bien-être de nos employés et d'être là pour vous, clients et courtiers, lorsque vous avez besoin de nous.

Nous continuerons de suivre les conseils des autorités de santé publique du Canada et des États-Unis pour guider nos décisions. Toutefois, nous estimons qu'il vaut mieux faire preuve d'une prudence et d'une vigilance accrues en ces temps difficiles. Nous nous engageons à communiquer autant d'informations que possible à nos employés, aux clients et aux courtiers dans les jours et les semaines à venir.

De nombreux employés travaillent désormais à domicile et nous avons mis en place un solide plan de continuité des affaires. Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour protéger les employés et les clients tout en veillant à ce que notre entreprise reste opérationnelle.

Nous examinons l'impact de la pandémie et adopterons une approche de résolution de problèmes à mesure que nous ferons face à de nouvelles situations et traiterons les questions qui pourraient se poser.

Même si les marchés financiers sont extrêmement volatils en ce moment, nos opérations et notre situation financière sont excellentes. Nous sommes en bonne position pour continuer à servir les clients et les courtiers, et à soutenir les collectivités pendant cette période de stress.

C'est une période difficile pour tous, mais elle nous rappelle pourquoi Intact existe : pour aider les gens.

Je peux vous assurer que toute l'équipe d'Intact travaille d'arrache-pied. Nous nous en sortirons en collaborant avec nos collectivités, les gouvernements et les autorités de santé publique.

Nous attachons une grande importance à ces relations et nous sommes là pour aider. N'hésitez pas à communiquer avec nous par le biais de l'une des plateformes ci-dessous si vous avez des questions.

#### Charles Brindamour

Chef de la direction  
Intact Corporation financière

### Restez à jour.

Notre entreprise poursuit ses activités et a pris des précautions additionnelles. Si un changement survient, nous vous en aviserons sur cette page. Pour les dernières informations sur la pandémie de COVID-19 au Canada, visitez le [site Web de Santé Canada](#). Pour la situation aux États-Unis, visitez le [site Web des CDC](#) (en anglais seulement).

## Foire aux questions

### 1. Êtes-vous toujours ouverts?

Oui. Notre priorité est de veiller au bien-être et à la sécurité de nos employés, tout en restant ouverts pendant la pandémie de COVID-19. Pratiquement tous nos employés travaillent maintenant à domicile et nous voulons vous rassurer qu'ils sont mobilisés pour continuer à soutenir les clients et les courtiers. Pour l'instant, nous n'acceptons pas les visites sans rendez-vous et nous encourageons les clients à nous téléphoner ou à visiter leur Espace client. Nous continuerons à mettre à jour cette page avec toute nouvelle information.

### 2. Comment protégez-vous les clients et vos employés?

Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour protéger nos employés, les clients et les courtiers tout en nous assurant de pouvoir poursuivre nos activités. Nous continuons de suivre les conseils des autorités de la santé publique au Canada et aux États-Unis pour guider nos décisions. Pratiquement tous nos employés au Canada et aux États-Unis travaillent désormais à domicile. Pour les quelques employés qui doivent encore travailler au bureau, des précautions strictes sont en place pour assurer leur sécurité. Nous avons entre autres augmenté la fréquence à laquelle les aires et surfaces communes sont nettoyées et désinfectées. Nous avons augmenté la quantité de désinfectant pour les mains disponible dans tous nos bureaux et continuons à souligner l'importance vitale de la distanciation physique et du lavage fréquent des mains. Une équipe spécialisée suit de près cette situation en constante évolution et continuera à adapter notre réponse en conséquence.

### 3. La COVID-19 me cause des problèmes financiers. Que puis-je faire?

Nous comprenons que c'est une période difficile pour les particuliers, les familles et les entreprises. Notre priorité est d'être là pour les clients et les courtiers quand ils ont besoin de nous.

Alors que la situation avec la COVID-19 continue d'évoluer, nous agissons rapidement pour soutenir les clients et adopter une approche orientée vers les solutions en traitant ces situations au cas par cas.

Nous tâchons de soutenir les personnes et les entreprises les plus touchées par la COVID-19, y compris les personnes malades, les personnes âgées et celles qui ont perdu leur emploi. Ce soutien prend diverses formes :

- Trouver des solutions pour les particuliers et les entreprises au cas par cas, dont des options de paiement flexibles et nous annulerons les frais pour chèques sans provision et les frais de remise en vigueur.
- Ajuster les primes pour les personnes qui utilisent moins leur voiture; ainsi qu'offrir plus de flexibilité à ceux qui utiliseront leur voiture ou leur habitation différemment.
- Offrir un allègement des primes au cas par cas pour reconnaître les circonstances changeantes pour les particuliers et les petites et moyennes entreprises.

Nous encourageons les clients qui connaissent des difficultés financières à s'adresser à leur courtier. Nous travaillerons avec vous pour trouver une solution.

### 4. Que se passe-t-il si je n'ai plus les moyens de payer mon assurance?

Nous comprenons que c'est une période difficile pour plusieurs personnes, familles et entreprises. Notre priorité est d'être là pour vous en cette période d'incertitudes. Si vous êtes actuellement assuré auprès d'Intact Assurance et éprouvez des difficultés financières liées à la situation de la COVID-19, nous travaillerons avec vous pour trouver une solution.

Nous pourrions par exemple vous offrir une option de paiement flexible et l'annulation des frais pour chèque sans provision et de remise en vigueur, ou encore suggérer des façons d'ajuster votre prime pour refléter votre situation actuelle.

Pour discuter d'options d'allègement de paiement, veuillez communiquer avec votre courtier.

### 5. Si je travaille de la maison et n'ai plus besoin de faire la navette jusqu'au travail, pourrait-on réduire ma prime? Combien pourrais-je économiser sur ma prime d'assurance auto?

Étant donné la situation, nous pouvons comprendre que vous puissiez utiliser votre voiture moins souvent.

Nous vous encourageons à mettre à jour vos renseignements de conduite pour refléter votre nouvelle situation, ce qui permettra d'ajuster votre prime. Un certain nombre de facteurs peuvent influencer sur les primes, mais simplement ajuster le kilométrage (trajet domicile-travail, kilomètres parcourus, etc.) aidera à réduire votre prime.

Si vous cherchez à entreposer votre voiture et à ne pas l'utiliser pendant la durée de cette crise, nous le refléterons avec un ajustement de votre prime. Même si l'utilisation de votre véhicule a changé, vous devez rester assuré contre le vol et le vandalisme. Il est également important de prendre les précautions nécessaires pour assurer la sécurité de votre voiture pendant son entreposage. Si vous êtes actuellement assuré auprès d'Intact Assurance, nous vous encourageons à communiquer avec votre courtier pour discuter des options qui s'offrent à vous pour ajuster votre prime.

### 6. Je viens de recevoir mon renouvellement et ma prime a augmenté. Pouvez-vous ajuster ma prime à la lumière de la crise actuelle?

Si vous avez récemment reçu un avis de renouvellement avec une augmentation de prime, vous pouvez communiquer avec votre courtier pour discuter plus en détail de votre situation particulière.

### 7. J'ai perdu mon emploi et j'envisage de faire des livraisons pour travailler. Dois-je modifier mon contrat d'assurance?

Si vous êtes actuellement un de nos assurés et que votre moyen de subsistance a été directement affecté par la COVID-19, votre couverture sera étendue lorsque vous utilisez votre véhicule pour faire la livraison de nourriture ou d'autres produits pour la durée de la crise.

### 8. J'offre temporairement des services de garde d'enfants pour des parents qui offrent un service essentiel. Dois-je modifier mon contrat d'assurance?

Si vous êtes actuellement un de nos assurés et que vous offrez temporairement des services de garde d'enfants pour un nombre raisonnable d'enfants afin d'aider des familles affectées par la COVID-19, nous étendrons votre couverture pour la durée de la crise, sans frais.

### 9. Que dois-je faire si j'ai un accident et que je dois soumettre une réclamation?

Nos équipes d'indemnisation sont mobilisées et prêtes à vous aider 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour assurer le meilleur service possible, nous aimerions vous rappeler que les moyens les plus efficaces de soumettre une réclamation sont l'Espace client, l'application mobile Intact Assurance ou par téléphone. Vous pouvez ouvrir une nouvelle réclamation auto et suivre en temps réel une réclamation auto et habitation dans l'application mobile.

Vous pouvez aussi joindre l'équipe d'indemnisation par téléphone au **1-866-464-2424**.

Chaque réclamation est unique. Veuillez vous référer aux instructions incluses dans votre police pour soumettre une réclamation. Notre équipe vous fournira le soutien nécessaire pour vous guider tout au long du processus.

Si vous avez déjà une réclamation en cours, vous pouvez en faire le suivi n'importe où, n'importe quand, avec Espace client ou notre application mobile.

### 10. Quels documents sont accessibles dans l'Espace client et l'application mobile?

Il est important pour nous de vous offrir un accès facile et sur demande à vos documents d'assurance, à votre preuve d'assurance auto numérique, à vos réclamations et aux renseignements de votre compte.

Étant donné la possibilité que les services postaux soient perturbés, nous vous encourageons fortement à vous inscrire à l'Espace client ou à télécharger l'application mobile pour vous assurer de toujours avoir accès à vos documents.

### 11. La collectivité traverse une période difficile. Que faites-vous pour l'aider?

Notre engagement à aider les gens va au-delà de notre promesse d'offrir une expérience exceptionnelle aux clients.

En plus de nous concentrer sur le bien-être de nos employés et des clients, nous nous sommes engagés à aider nos communautés à être résilientes en cette période difficile. Entre autres, nous avons octroyé plus de 2 millions de dollars pour cibler les besoins immédiats des personnes et des familles les plus vulnérables aux répercussions sociales, sanitaires et économiques de cette pandémie, dont un don de 500 000 \$ CA au Club des petits déjeuners.

Nous avons également fait un don de 500 000 \$ US à Feed America et à des organismes de bienfaisance locaux dans 22 communautés américaines où nous menons nos activités.