

Cher membre de l'ACP,

Nous traversons une période exceptionnellement difficile et incertaine.

En tant que votre courtier, nous défendons vos intérêts. Nous sommes de votre côté.

Nous sommes vos yeux et vos oreilles et nous surveillons la situation dans le secteur des assurances dans ces circonstances sans précédent pour que vos intérêts soient protégés.

Nous sommes à votre écoute, nous répondons à vos questions et, dès qu'elle est disponible, nous vous fournissons de l'information sur une couverture spécifique et sur le secteur des assurances en général.

Même si les courtiers ne traitent pas ni ne statuent sur les réclamations, nous sommes là pour vous conseiller dans le processus de réclamation et pour surveiller la réponse de l'assureur. Si vous ne recevez pas le service auquel vous vous attendez de la part de l'assureur ou si vous voulez avoir plus de détails au sujet de la réponse de l'assureur à la réclamation, nous allons porter votre question à l'attention des tierces parties en votre nom et allons travailler avec elles pour trouver une solution.

BMS Canada Risk Services Ltd. (BMS) travaille avec plusieurs assureurs différents. Nous sommes une entité distincte et n'avons pas de relation d'affaires avec une compagnie d'assurance qui assure le programme d'assurance de l'ACP, y compris Novex Insurance Company, une filiale de Intact Insurance (Novex). Notre rémunération n'est pas liée à l'issue des réclamations en vertu de cette police.

Ceci signifie que nous travaillons entièrement en votre nom pour nous assurer que vos intérêts sont représentés en tout temps, en particulier si vous faites une réclamation.

Nous examinons la rétroaction que Novex a partagée pour nous assurer qu'elle respecte le libellé de votre police et, lorsque ce n'est pas le cas, nous travaillons pour promouvoir une interprétation plus favorable pour vous. Nous continuons de travailler avec nos partenaires juridiques pour faire un examen plus approfondi des libellés de police et de la jurisprudence, ce qui peut créer un précédent et avoir une incidence sur les réclamations actuelles ou futures. Nous continuons aussi à défendre vos intérêts en collaboration avec votre association et les intervenants clés.

Au cours des dernières années, BMS a aidé des centaines de physiothérapeutes dans le processus de réclamation. Du praticien indépendant qui reçoit un avis de plainte portant sur la réglementation ou d'une poursuite pour faute professionnelle, au propriétaire d'entreprise qui est victime d'une entrée par effraction, au gestionnaire qui fait l'objet d'une poursuite alléguant de la discrimination au travail, BMS est là pour vous aider. Notre équipe vous aidera à franchir les étapes pour soumettre une réclamation et participera tout au long du processus, assurant la coordination avec vous, l'assureur et l'équipe juridique jusqu'au règlement de la réclamation.

En tant que votre courtier d'assurance, quel est notre rôle?

- Travailler avec un éventail de compagnies d'assurance, chacune offrant diverses polices et couvertures d'assurance, pour nous assurer que les membres de l'ACP ont accès à des polices d'assurance sur mesure à des primes abordables, y compris l'assurance responsabilité professionnelle, l'assurance responsabilité civile générale, l'assurance responsabilité civile professionnelle, l'assurance pour les entreprises, la couverture en matière de responsabilité informatique et de confidentialité et l'assurance responsabilité pour pratiques d'emploi;
- Négocier avec les assureurs des améliorations constantes des couvertures dans les diverses gammes de produits, y compris des sous-limites plus élevées, des couvertures sur mesure et des libellés qui sont adaptés pour répondre aux besoins spécifiques de votre pratique. Chaque année, BMS a réussi à négocier une couverture améliorée pour toutes les polices des membres de l'ACP;
- Négocier avec les assureurs pour que les primes restent aussi stables et abordables que ce soit et pour qu'elles soient conformes au profil de risque du programme et aux conditions du marché;
- Vous aider à identifier les risques pour vous et pour votre entreprise pour vous aider à déterminer l'assurance dont vous avez besoin dans votre domaine de pratique;
- Vous expliquer les différentes couvertures d'assurance offertes pour que vous puissiez prendre une décision éclairée au moment de souscrire une assurance. Il est important de souligner que, en tant que votre courtier, l'offre de couvertures d'assurance dépendra beaucoup de ce qui est disponible sur le marché dans une période donnée;
- Souscrire et placer pour vous votre couverture auprès de l'/des assureur(s) et vous donner la confirmation de souscription et un certificat d'assurance;
- Vous aider à faire des modifications à votre couverture comme augmenter les limites, ajouter des polices supplémentaires au besoin, ajouter des assurés supplémentaires, et autres choses;
- Vous aider tout au long du processus si vous décidez de soumettre une réclamation en vertu de votre police et communiquer avec l'assureur en votre nom;
- Examiner les réponses de l'assureur à la réclamation, demander des précisions s'il y a lieu et plaider en votre faveur au besoin tout au long du processus de réclamation;
- Faciliter l'accélération de tout retard de paiement de la part de l'assureur pour des réclamations assurées en vertu de votre police;
- Discuter continuellement avec les assureurs, les services juridiques et les experts en sinistres tout au long du processus de réclamation;
- Surveiller les réclamations et les tendances, régulièrement signaler à votre association les données agrégées et élaborer des ressources pour améliorer la pratique professionnelle, améliorer la sécurité des patients et limiter les réclamations;
- Nous assurer que la couverture est toujours disponible pour les membres, particulièrement lorsque les conditions du marché sont difficiles et que les assureurs pourraient vouloir restreindre ou suspendre la couverture d'assurance.

En tant que votre courtier, quelles autres mesures prenons-nous pendant cette pandémie?

- Fournir de l'information utile sur la pratique pour vous aider à passer au travers d'une période très incertaine;
- Examiner les libellés de police et remettre en question les définitions pour essayer d'identifier des possibilités de couverture;
- Surveiller le nombre de réclamations soumises et les réponses de l'assureur;

- Examiner les réponses de l'assureur pour les réclamations soumises pour s'assurer que les réponses respectent le libellé de la police et pour contester la décision de l'assureur s'il y a lieu;
- Discuter continuellement avec tous les intervenants, y compris les assureurs, les services juridiques et les experts en sinistres;
- Discuter avec une gamme de grandes compagnies d'assurance pour obtenir des renseignements supplémentaires comme des modifications prévues aux polices en raison de la crise actuelle de COVID-19;
- Nous assurer que la couverture est toujours disponible pour les membres pendant et après la pandémie puisque les assureurs pourraient vouloir restreindre ou suspendre la couverture d'assurance.

Questions et réponses

Assurance pour les entreprises

Que couvre l'assurance pour les entreprises de l'ACP?

L'assurance pour les entreprises de l'ACP, assurée par Novex, comprend la responsabilité civile générale, les biens, le vol et le détournement et les pertes d'exploitation.

Il y a généralement deux types de polices d'assurance de locaux commerciaux : 1) Risques désignés 2) Tous risques. La couverture de la première est plus restreinte puisqu'elle couvre seulement les risques qui sont spécifiquement mentionnés dans le libellé de la police, appelés « Risques désignés ».

Cependant, la couverture de la deuxième police, qui est le type de police offert aux membres de l'ACP qui souscrivent une assurance pour les entreprises, est plus complète puisqu'elle couvre « Tous les risques » de pertes ou de dommages matériels directs aux biens assurés, sauf ceux qui sont spécifiquement exclus.

L'assurance pour les entreprises offre une couverture qui protège contre les dommages aux biens, y compris l'équipement professionnel et la perte de revenus causée par une interruption des activités commerciales découlant d'un risque assuré (comme un incendie).

La police vous couvre aussi si votre entreprise fait l'objet d'une poursuite pour des dommages résultant de blessures corporelles ou de dommages matériels subis par des tiers qui se produisent à la suite de vos opérations commerciales et/ou vos locaux commerciaux. Vous êtes aussi protégé contre les pertes financières causées par la malhonnêteté, la fraude, le vol d'argent, de valeurs mobilières ou d'autres biens appartenant à l'entreprise/au bureau.

Les physiothérapeutes propriétaires d'entreprise qui possèdent le bâtiment dans lequel leur clinique se trouve peuvent aussi ajouter une assurance pour bâtiment à leur police. Cette couverture assure les briques et le mortier de votre propriété, protégeant votre entreprise contre la perte ou les dommages causés par un large éventail de causes, y compris les incendies et d'autres menaces pour les opérations commerciales, telles que le vandalisme.

Chaque réclamation soumise à Novex, la compagnie d'assurance, est évaluée selon les faits qui lui sont propres. Des centaines de réclamations ont été payées au cours des dernières années, y compris des réclamations pour des dommages causés par l'eau, des cambriolages et des vols, par exemple, et les pertes d'interruption des activités qui en ont résulté.

Comment fonctionne la partie interruption des activités de l'assurance pour les entreprises de l'ACP?

L'extension interruption des activités comprise dans l'assurance pour les entreprises de l'ACP contient 12 extensions de couverture, dont les dépenses supplémentaires, l'interruption de service à l'extérieur des locaux et le taux hypothécaire garanti, entre autres.

Puisque l'extension interruption des activités est annexée au libellé de la police principale, elle est assujettie à toutes les modalités, les conditions, les exclusions, les stipulations et les dispositions de la police. Ceci signifie que chaque extension s'appliquera seulement si la perte de revenus d'entreprise résulte de l'interruption nécessaire ou de la perturbation des activités découlant de pertes matérielles directes ou de dommages matériels directs causés par un risque assuré. Des exemples courants de risques assurés sont le feu et les dommages causés par l'eau.

Les Risques exclus sont mentionnés dans la section Exclusions du libellé de la police. Même s'il y a certaines nuances entre les polices offertes par les assureurs, ce langage est courant dans l'industrie de l'assurance. Les virus et les maladies ne figurent pas dans les Risques exclus du libellé de la police de Novex.

Est-ce que mon assurance interruption des activités me couvre pendant la pandémie de COVID-19 actuelle?

Après examen du libellé de la police, la couverture s'enclenche s'il y a des pertes ou des dommages matériels aux lieux assurés qui sont causés par un risque assuré. Par exemple, s'il y a eu un incendie dans votre clinique, s'il y a eu une rupture de conduite d'eau qui a causé des dommages à vos locaux ou s'il y a eu une entrée par effraction et que vous n'avez pas pu offrir de services jusqu'à ce que votre porte et vos fenêtres soient remplacées. Ceci est courant dans l'industrie de l'assurance.

Une assurance interruption des activités qui comprend une couverture spécifique pour les pandémies et qui peut s'enclencher dans la situation que nous vivons actuellement avec la COVID-19 est rare. Ce fait a été largement médiatisé au Canada et aux États-Unis. L'absence générale d'assurance interruption des activités pour les pandémies incite déjà le gouvernement à examiner et à étudier la question; c'est ce qui se produit aux États-Unis. Plusieurs États ont proposé des projets de loi qui exigeraient que les assureurs de locaux commerciaux couvrent rétroactivement les pertes que les assurés partout dans l'État ont accumulées en raison de la pandémie. Au Canada, un recours collectif national a été déposé le 6 avril contre certaines des plus grandes compagnies d'assurance au Canada pour leur prétendu refus de payer les réclamations d'interruption des activités liées au coronavirus.

Un aspect central des libellés de police fait actuellement l'objet d'un examen approfondi et d'un débat. L'aspect central en question consiste à savoir ce qui constitue une perte ou un dommage matériel direct et si la présence de la COVID-19 répond à la définition.

Dans le cadre de notre rôle en tant que votre courtier, nous surveillons la situation attentivement, y compris les précédents juridiques, les modifications législatives et les interventions gouvernementales.

Est-ce que mon assurance interruption des activités s'enclenche si l'accès à ma clinique est interdit en raison d'ordres reçus par une autorité civile?

La police assurance pour les entreprises de l'ACP est étendue pour couvrir la perte de revenus d'entreprise durant cette période, ne dépassant pas 30 jours, alors que l'accès aux lieux assurés est interdit en raison d'ordres reçus par une autorité civile, mais seulement lorsque de tels ordres sont donnés en réponse directe à des pertes ou des dommages matériels directs aux locaux voisins causés par un risque assuré.

Est-ce qu'une assurance couvrira les pandémies à l'avenir?

Il n'a pas été déterminé encore si l'assurance contre les pandémies sera offerte à l'avenir.

Avant la pandémie de COVID-19, et en ce qui concerne les polices offertes aux professionnels des soins de santé, l'assurance contre les pandémies était comprise dans une police spéciale vendue par Canadian Dental Service Plans Inc. (CDSPI) spécialement pour les dentistes. La Insurance Brokers Association of Ontario a indiqué que l'assureur n'avait pas offert ce régime à d'autres courtiers.

En date de la production de ce document et selon l'information accessible au public, l'assurance contre les pandémies pour les nouvelles polices n'est plus offerte aux participants dans le cadre de ce programme.

À ce sujet, nous restons en contact avec plusieurs compagnies d'assurance et nous continuons de surveiller l'industrie de façon plus large pour toute nouvelle assurance liée à la pandémie ou tout produit qui est nouvellement offert.

Ma clinique n'est pas ouverte. Est-ce que je peux annuler mon assurance pour les entreprises ou me faire rembourser?

Même si vous avez fermé les portes de votre clinique et que vous ne l'exploitez plus, il est recommandé de conserver votre assurance pour les entreprises. Même si certains risques vont diminuer, d'autres risques vont continuer et peut-être même augmenter (p. ex., risques de dommages non détectés causés par l'eau dans les lieux vacants). Des clients nous disent qu'il y a une augmentation de la criminalité dans les quartiers où se trouve leur clinique puisque les lieux sont vacants.

Si vous annulez votre assurance pour les entreprises, votre clinique ne sera plus assurée et vous n'aurez plus de couverture d'assurance pour couvrir les sinistres assurés comme le vol, les dommages causés par l'eau, le feu et les risques de responsabilité générale par exemple. Il est aussi courant d'avoir une condition dans votre convention de bail stipulant que vous continuez d'avoir une assurance active en vigueur. Nous vous recommandons fortement de maintenir vos polices actuelles, y compris votre police d'assurance pour les entreprises pendant cette période.

Ma clinique n'est pas ouverte, est-ce que mon assurance pour les entreprises a des exigences quant à la fréquence à laquelle quelqu'un doit se rendre à la clinique pour inspecter les lieux?

Tout comme pour votre police pour les propriétaires de maison, les polices pour les locaux commerciaux, y compris l'assurance pour les entreprises de l'ACP ont une clause de vacance qui s'applique lorsque les lieux sont vacants plus de 30 jours consécutifs. Ceci signifie que si votre clinique est vacante, inoccupée ou fermée plus de 30 jours consécutifs, la couverture de la police sera restreinte à moins que vous n'ayez avisé l'assureur, Novex, et ayez modifié votre police d'assurance en conséquence, souvent pour des frais supplémentaires.

Nous savons que plusieurs de nos clients ont dû fermer leur clinique temporairement en raison de la COVID-19 et que ces fermetures continuent. BMS a négocié le retrait automatique de l'exclusion des 30 jours de vacance de votre assurance pour les entreprises en ce moment. Ceci signifie que votre couverture d'assurance ne sera pas réduite, restreinte ou autrement affectée si votre clinique est fermée plus de 30 jours. Veuillez vous assurer que toutes les mesures de sécurité préexistantes sur le site restent fonctionnelles comme la protection par gicleurs, les mesures de sécurité et de prévention du vol, s'il y a lieu. Si cela n'est pas possible pour vous, veuillez nous aviser pour que nous transmettions cette information à Novex.

Certains assureurs suggèrent que si votre clinique est fermée temporairement et qu'il n'y a pas d'avis contraire de la part des autorités sanitaires et gouvernementales concernant les sorties en public, il serait alors prudent de vous rendre à votre clinique toutes les 72 heures. Vous pourrez ainsi inspecter les lieux, vous assurer qu'il n'y a pas de dommages ou de brèche de sécurité et vous occuper de l'entretien comme de vous sortir les ordures, de vérifier l'éclairage extérieur et le système de chauffage par exemple.

Responsabilité professionnelle pour les particuliers et les entreprises

Est-ce que ma police d'assurance responsabilité professionnelle me protège si je dispense des soins par d'autres moyens comme la télésanté?

L'assurance responsabilité professionnelle de l'ACP ne comporte pas de restrictions supplémentaires pour les physiothérapeutes qui offrent leurs services par la télésanté, pour autant que l'assuré agit dans son champ de pratique et dans le/les territoires où il est autorisé à le faire. Les conditions générales de la police s'appliquent.

Il y a des considérations supplémentaires pour les professionnels qui utilisent la technologie. Veuillez consulter l'article Soins de santé virtuels assurer la continuité des soins au Canada en cliquant [ici](#). Si vous faites la transition de votre pratique vers la télésanté, il est recommandé d'envisager une couverture en matière de responsabilité informatique et de confidentialité.

Les membres de l'ACP ont accès à une police de responsabilité informatique et de confidentialité de 1 million de dollars. Cette police offre une couverture d'assurance à l'assuré et aux tiers et comprend, sans s'y limiter :

- Coûts associés à une instance réglementaire liée à une violation du droit à la vie privée, y compris les pénalités (si assurables)
- Couverture pour l'interruption des activités
- Couverture pour les incidents liés à la « cyber-extorsion »
- Responsabilité civile en matière de brèches de sécurité
- Protection des données pour l'assuré
- Responsabilité pour le contenu médiatique d'un site Web

Pour plus d'information, visitez le <https://www.cpa.bmsgroup.com/fr/accueil.html> ou communiquez avec BMS pour parler à un courtier.

Si cette situation a une incidence négative sur mes revenus parce que j'ai dû arrêter de travailler ou que j'ai dû réduire mes heures d'ouverture en raison de la crise actuelle, est-ce que j'ai une assurance qui couvre cette perte de revenus en vertu de ma police d'assurance responsabilité professionnelle?

L'assurance responsabilité professionnelle vous protège contre une responsabilité ou des allégations de responsabilité pour des blessures ou des dommages résultant de négligence, d'une erreur, d'une omission ou d'une faute professionnelle découlant de votre capacité professionnelle en tant que physiothérapeute. Votre police vous couvre aussi si une plainte est portée contre vous auprès de votre ordre (collège).

Il y a un avenant perte de revenus en vertu de l'assurance responsabilité professionnelle. Ceci vous permet de recevoir jusqu'à 750 \$/jour pour couvrir les dépenses associées au temps passé à aider l'assureur dans l'enquête ou la défense contre une réclamation plutôt que de travailler.

Par exemple, vous devez vous présenter au tribunal pour vous défendre dans une poursuite civile qui a été portée contre vous pour négligence professionnelle. Dans ce scénario, vous pourriez présenter une réclamation en vertu de la section Perte de revenus de la police.

Est-ce que mon assurance responsabilité professionnelle pour ma clinique couvre les réclamations liées aux services de

télesanté?

Il est recommandé que les propriétaires de clinique souscrivent une assurance responsabilité professionnelle pour leur clinique puisqu'une telle assurance protège l'entreprise et ses actifs si l'entreprise est nommée dans une réclamation engageant sa responsabilité professionnelle.

Ceci comprend la prestation de services par la télésanté par des employés de l'entreprise/la clinique. Si votre clinique est nommée dans une réclamation engageant sa responsabilité professionnelle fondée sur les services de télésanté offerts par vos employés, vous devez déclarer la réclamation et l'assurance s'enclenchera comme si les services avaient été offerts en personne.

Si j'infecte un patient en lui donnant des soins sans savoir que j'ai la COVID-19 et qu'on intente une poursuite contre moi, est-ce que mon assurance responsabilité professionnelle me protège?

L'assurance responsabilité professionnelle vous protège contre une responsabilité ou des allégations de responsabilité pour des blessures ou des dommages résultant de négligence, d'une erreur, d'une omission ou d'une faute professionnelle découlant de votre capacité professionnelle en tant que physiothérapeute. Votre police vous couvre aussi si une plainte est portée contre vous auprès de votre ordre (collège). L'assurance responsabilité professionnelle protège les physiothérapeutes en s'assurant que votre défense juridique est coordonnée et payée si une réclamation est faite contre vous. Votre assurance responsabilité professionnelle couvre aussi les coûts d'indemnisation des patients ou les dommages.

Une réclamation désigne toute demande de l'assuré pour des dommages ou des services mettant en cause la responsabilité de l'assuré à la suite d'une « blessure », d'un acte, d'une erreur ou d'une omission. « Blessure » comprend les lésions corporelles, les maladies et les affections.

Après examen du libellé de l'assurance responsabilité professionnelle de l'ACP, il n'y a pas d'exclusions en ce qui concerne la transmission d'un virus ou d'une affection de l'assuré pendant la prestation de ses services professionnels. Cependant, il y a des exclusions standards de la police liées aux réclamations découlant de ou attribuables à tout acte malhonnête, frauduleux ou criminel d'un assuré.

Assurance responsabilité civile générale

Si j'infecte un tiers sans savoir que j'ai la COVID-19, est-ce que mon assurance responsabilité civile générale me protège?

L'assurance responsabilité civile générale vous protège contre des réclamations découlant de « blessures corporelles » ou de « dommages matériels » que vous (ou votre entreprise, y compris votre personnel) pouvez causer à une autre personne en raison de vos opérations commerciales et/ou de vos locaux commerciaux et qui ne sont pas liées à la prestation de vos services professionnels. La définition de « blessures corporelles » dans la police d'assurance responsabilité civile générale de l'ACP comprend les affections.

Dans les circonstances actuelles, il peut y avoir une couverture en vertu d'une assurance responsabilité civile générale à condition qu'il y ait eu des allégations de blessures corporelles, de dommages matériels ou de préjudices personnels réclamés par des tiers découlant de votre gestion de la pandémie de COVID-19. Comme toute réclamation d'assurance responsabilité civile générale en vertu de cette police, le sinistre doit aussi s'être produit pendant la période de validité de l'assurance et sur le territoire couvert. Il y a aussi des exclusions standards de police qui seraient réexaminées dans le cas d'une réclamation.

Réclamations

Comment est-ce que je soumetts une réclamation en vertu de mon assurance pour les entreprises de l'ACP?

Communiquez avec BMS au 1 855-318-6136 ou par courriel au cpa.insurance@bmsgroup.com et ayez en main les informations suivantes :

- Certificat d'assurance
- Date du sinistre
- Coordonnées

Un courtier transmettra ces informations à Novex. Dans les 24 heures suivantes, Novex désignera un expert en sinistres qui commencera à examiner les détails et communiquera avec vous par le numéro de téléphone ou par l'adresse courriel que vous avez fourni. Vous pourrez alors parler directement de votre réclamation avec l'expert en sinistres.

Cependant, si à un moment quelconque vous avez des préoccupations au sujet de la qualité de service que vous recevez, communiquez avec BMS. Un responsable de l'équipe transmettra vos préoccupations à la personne appropriée chez Novex. Dès que nous sommes informés d'une préoccupation, nous pouvons participer à la conversation avec l'expert en sinistres pour aider dans les prochaines étapes du processus.

J'ai soumis une réclamation pour interruption des activités en vertu de mon assurance pour les entreprises et j'ai reçu une lettre de refus de la compagnie d'assurance.

Si votre assureur, Novex, a déterminé qu'il n'y avait pas de couverture en vertu de votre police, il vous enverra une lettre de refus soulignant les raisons de ce refus et citant le libellé de la police, s'il y a lieu.

BMS surveille ces décisions au sujet de la couverture sur les plans individuel et collectif et examine la rétroaction de votre assureur pour s'assurer qu'elle est conforme au libellé de votre police. Nous contestons les décisions et les définitions dans les libellés de police, tout en surveillant de près les commentaires juridiques et les cas soumis qui pourraient créer un nouveau précédent et représenter un argument pour rouvrir ou contester toute réclamation rejetée. Ceci comprend la définition de pertes matérielles ou de dommages directs aux biens de l'assuré, qui a constitué un argument pour refuser des réclamations dans plusieurs secteurs d'activité, ont affirmé plusieurs assureurs.

Novex peut aussi inclure un formulaire vierge de preuve de sinistre que vous pouvez remplir et leur envoyer pour un examen plus approfondi. Vous devrez inclure les documents suivants au moment de remplir le formulaire de preuve de sinistre :

- un inventaire complet du bien immobilier perdu ou endommagé montrant en détail les quantités, les coûts, la valeur réelle et les détails du montant des pertes réclamées;
- un énoncé expliquant quand et comment le sinistre s'est produit;
- un énoncé expliquant que le sinistre ne s'est pas produit en raison d'un acte ou d'une négligence délibérés ni en raison de l'incitation de l'assuré et ne s'est pas produit avec sa connivence ou par son entremise;
- la quantité d'autres assurances et le nom des autres assureurs;
- la participation (intérêt) de l'assuré et de toutes les autres personnes dans le bien immobilier avec les détails de tous les prêts hypothécaires, les liens, les servitudes et toutes autres charges immobilières;
- tout changement dans le titre, l'utilisation, l'occupation, la location, la possession ou les risques à laquelle la propriété est exposée depuis l'émission du contrat d'assurance.

Vous devez aussi faire vérifier votre preuve de sinistre par une déclaration solennelle (c.-à-d. effectuée en présence d'un administrateur désigné comme un juge de paix, un avocat ou autre).

Novex a précisé qu'il y avait un délai de prescription de deux ans pour la police. Ceci signifie que si vous n'êtes pas d'accord avec leur décision disant que votre réclamation n'est pas couverte, vous devez tenter une action en justice contre eux dans les deux années suivant la date du sinistre. Si vous ne vous acquittez pas de cette obligation, cela pourrait nuire à votre droit de réclamer.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de Novex, avisez-nous et BMS vous aidera à acheminer votre plainte.

L'assureur a aussi un processus formel de résolution des plaintes que vous pouvez engager :

Par courriel : customer.experience@intact.net

Par téléphone : 1 866-405-6763 En

remplissant leur [formulaire en ligne](#)

Pour plus d'information au sujet du processus de résolution des plaintes de Novex, consultez :

<https://www.intact.ca/on/fr/satisfaction-clientele.html>

Si vous avez une réclamation de responsabilité professionnelle, de responsabilité civile générale ou de responsabilité informatique et de confidentialité :

Veuillez communiquer avec BMS à cpa.insurance@bmsgroup.com.

À quoi est-ce que je peux m'attendre dans les prochains mois?

BMS est votre partenaire dans ce processus. Nous allons continuer à travailler avec vous, votre association et l'industrie pour nous assurer que votre assureur vous traite de façon juste, pour fournir des informations de façon ponctuelle et des ressources adaptées en matière de gestion des risques pour vous aider dans la mesure du possible. BMS a aussi créé un groupe de travail interne pour travailler avec d'autres intervenants de l'industrie pour expliquer au gouvernement les répercussions importantes que les restrictions standards d'assurance liées aux pandémies ont sur les professionnels et sur les propriétaires d'entreprise.

Clause de non-responsabilité : ce document a été publié le 20 avril 2020 en réponse à l'écllosion de la COVID-19 au Canada. Les circonstances entourant la COVID-19 continuent de changer rapidement et BMS Canada Risk Services Ltd. (BMS) désire donner aux membres accès à de l'information sur les couvertures d'assurance responsabilité qu'ils ont peut-être achetées par le biais de leur programme de leur association professionnelle respective. Puisque l'environnement et la réalité liés à la COVID-19 n'en sont encore qu'à leurs débuts et continuent à changer rapidement, cette information est fournie seulement à titre de guide et doit être interprétée en tenant compte du moment où a été publiée, reconnaissant que les conseils des experts peuvent changer au fur et à mesure que la situation évolue. Ce document est un résumé des différentes assurances offertes et est fourni à titre d'information seulement. Il n'est pas, et ne doit pas être considéré, comme des conseils de courtier et ne devrait pas être considéré comme tel. Les termes et les conditions de la police, y compris toutes les exclusions et les limitations, sont décrits dans le libellé de la police, dont une copie peut être obtenue auprès de BMS. Veuillez communiquer avec nous pour plus d'information au sujet des produits d'assurance.