

Jane Girard

From: NBREA <info@nbrea.ca>
Sent: September 13, 2023 9:08 AM
To: Jane Girard
Subject: REIA: Errors and Omissions / REIA: Erreurs et omissions



Frequently Asked Questions



This information is distributed to the membership by NBREA on behalf of the Real Estate Insurance Alliance of Canada Inc.

Why do I need errors and omissions (E&O) insurance?

People rely on professionals now more than ever and they expect those professionals to bring knowledge and expertise. When they are disappointed, it is often the professionals that are blamed and when matters reach the courts, those professionals are usually held to a higher standard.

Being sued has real financial consequences. Even when a claim is successfully defended, the costs of that defence can be shocking.

What does my E&O insurance policy cover?

Your E&O insurance covers claims arising out of the provision of professional services customary to a real estate salesperson or broker.

Are all claims covered?

The E&O insurance contains exclusions to coverage and therefore not all claims are covered. You should be aware of these exclusions and how they may affect you when a claim arises.

What is not covered by my E&O insurance policy?

- Fraud and other illegal acts.
- Fines or penalties applied by your provincial real estate association.
- General insurance items occurring in the context of providing professional services, such as property damage and bodily injury occurring at an open house. Check with your brokerage if you are unsure whether your brokerage's general insurance policy covers general insurance items, as many policies do not. If not, seek separate coverage.
- Disputes regarding fees, commissions, deposits, and other expenses.
- Privacy disputes.
- Claims involving property owned wholly or partially (except in very specific situations).

How much am I insured for?

You are insured for up to \$1 million in coverage.

What is the deductible I will pay?

The usual deductible per claim is \$3,000 which is payable on loss or settlement only, with the provision to increase in instances where members have more than one paid claim in previous years. In situations where a case is being settled purely for economic purposes (i.e., there is no evidence of an error or omission on the part of the insured, but it makes economic sense to make the claim go away), the claims committee has the authority to waive the deductible. Likewise, no deductible is paid for legal expenses; it is only payable when there is an actual court judgement or settlement.

What organizations are involved in the E&O program?

The Real Estate Insurance Alliance of Canada Inc. (REIA):

REIA is a partnership between the Manitoba Real Estate Association, New Brunswick Real Estate Association, Newfoundland and Labrador Association of REALTORS®, Nova Scotia Association of REALTORS®, and Prince Edward Island Real Estate

Association. REIA administers the program and acts as trustee for members in the group retention or "deductible" portion of the master insurance policy.

Trisura Guarantee Insurance Company:

Trisura is the insurer for the program, through insurance brokerage BFL Canada.

Centra Claims Management Inc.:

Centra Claims Management Inc. is the insurance adjuster for the program, investigating claims prior to local legal counsel and staff are made aware of the claim.

The Provincial REIA E&O Claims Committees:

The REIA E&O claims committees consist of REALTORS® with more than 200 years of combined real estate experience. The committees provide input to legal counsel regarding case files that come before the committees.

What if someone makes a claim against me after I retire?

The policy provides coverage for an additional five years of coverage following the date that an insured's license lapses, provided that the claim relates to professional services provided while licensed. Coverage may not be available where a license lapses under situations such as cases of dishonest conduct, willful violations of laws or regulations, or illegal profit or remuneration.

What do I do if a claim is made against me or I suspect a claim may be made?

Upon receipt of verbal or written notice of claim, or if you become aware of an incident which could result in a claim against you for an alleged error, omission or negligent act, give notice immediately to:

RJ Tougas, President

Centra Claims Management Inc.

280-530 Kenaston Blvd, Wpg. MB R3N 1Z4

Phone: 204.318.2005; Fax 204.977.8450

Email rjtougas@centraclaims.ca

- Complete the REIA INCIDENT CLAIM REPORT which can be found on the REIA website at realestateinsurancealliance.com.
- Once completed, either print the form and fax it to Centra Claims Management Inc., Fax (204) 977-8450, or email the form to rjtougas@centraclaims.ca.
- Attach all relevant documents (offer to purchase, listing contract, file notes, etc.). Please retain the original copies of these documents in your files.

What else do I do?

There are a few important things to remember:

- Be objective. Avoid thinking the claim is a personal attack and remember that this is stressful for the claimant as well. Being objective will help you stay focused on the details rather than the emotion.
- Avoid admitting guilt.
- Avoid talking to others about the claim.
- Lastly, don't panic - there are skilled people available to help you through this process.

Foire aux questions



Cette information est distribuée aux membres par l'AAINB au nom de la Real Estate Insurance Alliance of Canada Inc.

Pourquoi ai-je besoin d'une assurance erreurs et omissions?

Les gens comptent plus que jamais sur les connaissances et les compétences des professionnels. Lorsqu'ils sont déçus cependant, ils s'en prennent souvent à ces professionnels; et lorsqu'une affaire est portée devant un tribunal, les professionnels sont généralement soumis à des normes plus strictes.

Un procès a de réelles conséquences financières; et même lorsqu'un procès est gagné, les coûts nécessaires à la défense peuvent être très élevés.

Que couvre mon assurance erreurs et omissions?

Votre assurance erreurs et omissions couvre les demandes d'indemnisation liées aux services qu'offre habituellement un agent ou un courtier immobilier.

Les demandes d'indemnisation sont-elles toutes couvertes?

Étant donné que l'assurance erreurs et omissions contient des exclusions, les demandes d'indemnisation ne sont pas toutes couvertes. Vous devez donc connaître ces exclusions et leurs conséquences en cas de demandes d'indemnisation.

Qu'est-ce que la police d'assurance erreurs et omissions ne couvre pas?

- La fraude et les autres actes illégaux.
- Les amendes ou les pénalités imposées par votre chambre immobilière provinciale.
- Les choses survenant dans le cadre de la prestation de services professionnels, comme les dommages matériels et les préjudices corporels se produisant lors d'une visite libre. Demandez à votre agence si sa police d'assurance couvre les articles généraux. Si les articles généraux ne sont pas couverts, souscrivez une autre assurance.
- Les litiges relatifs aux frais, commissions, dépôts/cautions et autres dépenses.
- Les litiges relatifs à la confidentialité.
- Les demandes d'indemnisation portant sur des biens en propriété complète ou partielle (sauf dans des situations très spécifiques).

Pour quel montant suis-je assuré?

La couverture maximale est d'un (1) million de dollars.

Quel est le montant de la franchise?

La franchise habituelle, par réclamation, est de 3 000 \$, laquelle est versée uniquement en cas de perte ou de règlement. Cette franchise augmente lorsqu'un membre a plus d'une demande d'indemnisation ayant fait l'objet d'un versement dans les années précédentes. Lorsqu'une affaire est réglée uniquement pour des raisons économiques (il n'y pas de preuve d'erreur ou d'omission de la part de l'assuré, mais il est logique, sur le plan économique, de régler la demande), le comité chargé des demandes d'indemnisation a le pouvoir de supprimer la franchise. Il n'y a pas non plus de franchise pour les frais juridiques : la franchise doit être payée seulement en cas de décision de justice ou de règlement.

Quelles organisations participent au programme d'assurance erreurs et omissions?

La Real Estate Insurance Alliance of Canada Inc. (REIA) :

La REIA est un partenariat regroupant la Manitoba Real Estate Association, l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick, la Newfoundland and Labrador Association of REALTORS®, la Nova Scotia Association of REALTORS® et la Prince Edward Island Real Estate Association. La REIA administre le programme et agit à titre de fiduciaire pour les membres en ce qui concerne la rétention collective ou la « franchise » de la police d'assurance principale.

Trisura Guarantee Insurance Company :

Trisura est l'assureur du programme, par l'intermédiaire de BFL Canada.

Centra Claims Management Inc. :

Centra Claims Management Inc. est l'expert en assurances du programme qui enquête sur les demandes d'indemnisation avant que les conseillers juridiques et les personnes visées soient informés des demandes.

Comités provinciaux de REIA chargés des demandes d'indemnisation :

Ces comités se composent d'agents immobiliers possédant ensemble plus de 200 ans d'expérience dans le domaine. Ils donnent aux conseillers juridiques des informations sur les différents dossiers dont ils sont saisis.

Que dois-je faire si je suis visé par une demande d'indemnisation une fois à la retraite?

Un agent immobilier reste couvert pendant cinq ans à partir de la date d'expiration de son permis, à condition que la demande d'indemnisation se rapporte à des services professionnels fournis pendant que le permis était valide. Un agent peut ne pas être couvert si son permis prend fin suite à une conduite malhonnête, une violation délibérée des lois ou des règlements, ou à l'obtention d'une rémunération ou de bénéfices illégaux.

Que dois-je faire si je suis visé par une demande d'indemnisation ou si je soupçonne qu'une telle demande peut être faite?

Après réception de l'avis verbal ou écrit relatif à une demande d'indemnisation, ou si vous prenez connaissance d'un incident susceptible de donner lieu à une demande d'indemnisation contre vous pour une erreur, une omission ou un acte de négligence présumé, avisez immédiatement :

RJ Tougas, président

Centra Claims Management Inc.

280-530 Kenaston Blvd

Winnipeg (Manitoba) R3N 1Z4

Téléphone : 204.318.2005

Télécopieur : 204.977.8450

Courriel : rjtougas@centraclaims.ca

- Remplissez le RAPPORT DE DEMANDE D'INDEMNISATION POUR INCIDENT (INCIDENT CLAIM REPORT) qui se trouve sur le site de la REIA, à www.realestateinsurancealliance.com.
- Une fois le formulaire rempli, imprimez-le et télécopiez-le à Centra Claims Management Inc., au 204-977-8450, ou envoyez-le par courriel à rjtougas@centraclaims.ca.
- Joignez tous les documents pertinents (offre d'achat, convention d'inscription, notes de dossier, etc.). Conservez les originaux de ces documents pour vos dossiers.

Que dois-je faire d'autre?

N'oubliez pas ce qui suit :

- Soyez objectif. Évitez de penser que la demande d'indemnisation est une attaque personnelle et n'oubliez pas que la situation est également stressante pour le demandeur. Être objectif vous aidera à vous concentrer sur les détails plutôt que sur ce que vous ressentez.
- Évitez de reconnaître votre culpabilité.
- Évitez de parler de la situation à d'autres personnes.
- Enfin, ne paniquez pas : des personnes compétentes sont là pour vous aider tout au long du processus.

Address:

22 Durelle Street, Unit 1
Fredericton, NB E3C 0G2



Contacts:

(506) 459-8055
info@nbrea.ca
nbrea.ca

