

Ce qu'il faut faire si une réclamation ou une plainte pour erreur ou omission est déposée contre vous :

Un guide étape par étape pour les urbanistes professionnels



ÉTAPE 1 : Reconnaître une réclamation, une plainte ou une circonstance potentielle

- Une plainte officielle
- Un client menaçant d'intenter une action en justice ou demandant une indemnisation / un règlement
- Lettre d'un avocat
- Une demande d'explications concernant les services fournis



ÉTAPE 2 : Documenter l'incident

- Enregistrer la version des faits
- Inclure les dates, les heures, les actions entreprises et les personnes impliquées



ÉTAPE 3 : Contactez Crawford & Company, votre expert en sinistres

- Faites-le dès que vous avez connaissance d'une réclamation ou d'une circonstance susceptible de donner lieu à une réclamation
- **Contactez votre expert en sinistres, Crawford & Company (Crawford), à BMSclaims@crawco.ca**



ÉTAPE 4 : Partager la documentation avec Crawford

- Votre résumé de l'incident ou de la plainte
- Toute documentation reçue, telle que la lettre d'un avocat
- Votre certificat d'assurance
- Vos coordonnées



ÉTAPE 5 : Suivre les conseils juridiques et d'assurance

- L'expert en sinistres désignera un conseiller juridique, le cas échéant
- Suivre leurs instructions

Le processus de réclamation peut être stressant et il est important de se rappeler que vous n'êtes pas seul. Les partenaires de votre programme d'assurance sont là pour vous aider.



Pour signaler une réclamation (Crawford): BMSclaims@crawco.ca



Pour accéder à une assistance juridique pro bono (Gowling's WLG): 1-833-749-5747



Pour parler à un courtier (BMS Canada): 1-844-294-2714 ou à cip.insurance@bmsgroup.com



Les informations contenues dans ce graphique sont données à titre indicatif uniquement. Les conditions complètes des polices, y compris toutes les exclusions et limitations, sont décrites dans les libellés des polices, qui peuvent être obtenus auprès de BMS.