Déclarer une réclamation en matière d'erreurs et omissions : votre feuille de route.

À titre de membre professionnel (MICU) ou de membre candidat de l'ICU, votre adhésion comprend une assurance erreurs et omissions, dont BMS Canada Services de Risques Ltée (BMS) est le courtier.

L'assurance erreurs et omissions est conçue pour vous protéger lorsque des allégations découlent de vos services professionnels. En déclarant dès que possible une réclamation réelle ou éventuelle, vous permettez à votre assureur d'intervenir et de vous soutenir.

Reconnaître rapidement une réclamation ou une plainte — 1

Une réclamation ne se traduit pas toujours par une poursuite en justice. Il peut s'agir de tout signe indiquant qu'une personne n'est pas satisfaite des services professionnels que vous avez fournis. Par exemple :

- ✓ Une plainte officielle auprès de l'organisme de réglementation de votre profession réglementée
- ✓ Une déclaration de réclamation
- ✓ Une demande d'explication concernant les soins ou la conduite
- ✓ Une lettre ou un courriel d'un avocat menaçant d'intenter une poursuite

Signalez-le immédiatement — 2

Vous devez en informer rapidement votre assureur afin de garantir un règlement rapide et sans accroc. **Communiquez avec Crawford & Company, l'administrateur de sinistres désigné par votre assureur, au 1-877-805-9168 ou à BMSclaims@crawco.ca.**

Faire une réclamation est toujours la bonne démarche lorsqu'un problème survient.

Communiquez les détails — 3

Un représentant du service des réclamations de Crawford vous demandera des documents justificatifs et des renseignements, notamment :

- ✓ Certificat d'assurance
- ✓ Les lettres ou les avis juridiques
- ✓ La correspondance par courrier électronique
- ✓ Les notes ou la chronologie

Des informations claires et complètes permettent de faire avancer le processus sans encombre.

Suivez les conseils de l'assureur et des conseillers juridiques — 4

Une fois le dossier ouvert, votre chargé de réclamations désignera un conseiller juridique, le cas échéant. Veuillez ne pas effectuer de paiements, reconnaître votre responsabilité, régler des réclamations, assumer des obligations, ni accepter ou refuser un arbitrage sans l'accord préalable de votre assureur.

Il est important de garder à l'esprit que vous n'êtes pas seul tout au long de ce processus. Les partenaires de votre programme d'assurance sont là pour vous aider.

- **Pour signaler une réclamation (Crawford & Company):** 1-877-805-9168 ou à BMSclaims@crawco.ca
- **Pour parler à un courtier (BMS Canada):** 1-844-294-2714 ou à cip.insurance@bmsgroup.com
- **Pour accéder à une assistance juridique pro bono (Gowling's WLG):** 1-833-749-5747

bms.

CIP·ICU
Canadian Institute of Planners
Institut canadien des urbanistes

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