Signalement d'une réclamation : votre feuille de route.

L'assurance responsabilité civile professionnelle est conçue pour vous protéger en cas d'allégations liées à vos prestations de services professionnels. Le fait de signaler une réclamation réelle ou potentielle dès que possible permet à votre assureur d'intervenir et de vous apporter son soutien.

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. **Communiquer avec Victor Insurance au 1-800-267-6684 ou à newclaims.ca@victorinsurance.com.**

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

Communiquez les détails — 3

Un représentant du service des réclamations de Victor 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 (Victor Canada):** 1-800-267-6684 ou à newclaims.ca@victorinsurance.com
- **Pour accéder à une assistance juridique pro bono (Gowling WLG):** 1-877-885-0185
- **Pour parler à un courtier (BMS Canada):** 1-844-200-7140 ou à cpba.insurance@bmsgroup.com

bms.

CPBA
CANADIAN PHARMACISTS BENEFITS ASSOCIATION

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.