



## Que faut-il faire dans l'éventualité d'une réclamation?

Il est essentiel de présenter promptement une réclamation pour qu'elle soit acceptée. Les membres qui sont au courant d'une réclamation réelle ou éventuelle doivent la signaler immédiatement. Si un membre reçoit un avis ou un énoncé de déclaration formelle, l'avis doit être signalé par écrit à l'assureur dans les 30 jours qui suivent.

Veillez vous abstenir de faire des déclarations écrites ou orales au requérant, à moins que l'assureur (Lloyds of London) ou l'ajusteur (Maltman's) conseille de le faire. Les membres ne devraient pas offrir d'indemniser un patient ou admettre leur responsabilité, étant donné qu'une telle action pourrait interférer dans la gestion d'un dossier chez l'assureur. Si un membre cherche des services juridiques indépendants pour une réclamation potentielle, les frais associés ne peuvent pas être récupérés en deçà des paramètres de la police, à moins qu'un avis ait été fourni à l'assureur avant le début d'une telle représentation juridique. Si un membre reçoit un avis ou une déclaration formelle de réclamation, l'avis doit être signalé par écrit à l'assureur dans les 30 jours qui suivent.

### LES MEMBRES DEVRAIENT

- signaler immédiatement toute réclamation éventuelle à Maltman's au 1-800-699-0914
- documenter officiellement l'incident, y compris les détails concernant les personnes impliquées
- soumettre toute déclaration formelle de la réclamation à Maltman's
- déclarer les frais de couverture juridique de la réclamation dans les 30 jours suivant l'avis

### LES MEMBRES NE DEVRAIENT PAS

- parler avec des tierces parties au sujet de la réclamation
- assumer les frais juridiques avant de signaler une réclamation
- offrir de d'indemniser indépendamment le requérant afin de régler une réclamation
- modifier ou changer des dossiers médicaux antérieurs une fois qu'une déclaration est reçue

Si vous avez une réclamation avant le 1<sup>er</sup> juin 2014, veuillez communiquer avec BMS Group directement au 1-855-318-6038 ou à [psy.insurance@bmsgroup.com](mailto:psy.insurance@bmsgroup.com)

### POUR NOUS JOINDRE

Maltman Group International  
3550 avenue Victoria Park, bureau 301  
Toronto (Ont.), M2H 2N5

Sans frais : 1-800-699-0914

Courriel : [claims@maltmans.com](mailto:claims@maltmans.com)

