

Traitement des plaintes au niveau international au Lloyd's : Belgique

Définition d'une plainte	Toute expression verbale ou écrite d'une insatisfaction, qu'elle soit justifiée ou non, formulée par une personne ou pour le compte de celle-ci au sujet de la prestation ou de la non-prestation d'un service financier et qui allègue que le plaignant a subi (ou pourrait subir) une perte financière, une détresse ou des inconvénients tangibles.
Définition d'un plaignant	Toute personne physique qui agit à des fins sortant du cadre de son activité, de sa société, de son métier ou de sa profession.
Application de la procédure du Lloyd's et des règlements locaux en matière de plaintes	Toutes les polices d'assurance souscrites sur la base de la liberté de prestation de services ou de la liberté d'établissement.
Délais	<ul style="list-style-type: none"> • Envoi rapide de l'accusé de réception de la plainte • Transmission de la réponse définitive dans les huit semaines qui suivent la réception de la plainte.
Mécanisme de résolution des litiges en externe et admissibilité	<p>Insurance Ombudsman (Ombudsdienst Verzekeringen/Ombudsman des assurances) de Meeussquare 35 1000 Bruxelles Belgique Téléphone : +32 (2) 547 58 71 Télécopie : +32 (2) 547 59 75</p> <p>http://www.ombudsman.as/fr/service/index.asp?lg=fr&</p> <p>L'Ombudsman des assurances traite uniquement les plaintes faites par des consommateurs. En ce qui concerne les plaintes faites à l'égard d'assureurs de l'EEE, notamment les souscripteurs du Lloyd's, l'Ombudsman traitera la plainte uniquement si la police d'assurance sous-jacente est régie par le droit belge.</p>
Exigences réglementaires locales en matière de notification	Aucune
Avis du Lloyd's concernant les plaintes	<p>Un nouvel avis concernant les plaintes pour la Belgique sera produit en temps utile. L'avis précontractuel LSW1002BELG sera archivé en conséquence.</p> <p>Le nouvel avis concernant les plaintes sera publié dans le référentiel des libellés du Lloyd's en anglais, en néerlandais et en français et référencé dans les sections de Crystal sur la notification précontractuelle et les documents d'assurance.</p>