

# LLOYD'S : RÉCLAMATIONS INTERNATIONALES

## Le traitement des réclamations internationales au Lloyd's : Conseils à l'attention des Managing Agents et de leurs représentants

Cette note d'orientation donne des instructions pratiques applicables au traitement des réclamations émanant des assurés au Lloyd's à l'étranger (hors Grande-Bretagne).

Les assurés qui formulent une réclamation s'attendent à ce qu'elle soit traitée dans un délai raisonnable. En même temps, la réglementation locale en matière de traitement des réclamations varie d'un pays à l'autre. Les dispositions du Lloyd's applicables à la gestion des réclamations internationales visent à harmoniser le contrôle du traitement des réclamations à l'étranger avec les dispositions réglementaires en vigueur au Royaume-Uni sous l'égide de la Financial Conduct Authority (FCA), tout en favorisant une certaine flexibilité en faveur des Managing Agents pour leur permettre de traiter les réclamations conformément aux réglementations locales.

Les Managing Agents doivent donc veiller à agir en conformité avec les réglementations locales des pays situés en dehors du Royaume-Uni, ainsi qu'aux exigences du Lloyd's, lorsqu'ils se voient amenés à gérer des réclamations dans les territoires concernés. Toute question doit être adressée à l'équipe des Réclamations.

**Remarque :** Cette note n'est fournie qu'à titre d'informations sommaires sur les dispositions du Lloyd's pour le traitement des réclamations hors Royaume-Uni. Les Managing Agents devront continuer à consulter [Crystal](#) pour connaître la réglementation applicable aux traitements des réclamations sur chaque territoire. De plus, le Lloyd's a publié, sous forme de fiches, un récapitulatif indiquant les exigences locales pour chaque territoire. Il convient de noter que dans certains cas, les réglementations locales obligeront les Managing Agents à suivre une procédure différente de celle qui est décrite dans la présente note. Ceci sera souligné dans le récapitulatif présenté sur la fiche en question. En cas de désaccord entre les récapitulatifs nationaux et cette note, les fiches nationales prévaudront.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur le traitement des réclamations à l'étranger applicable au Lloyd's, vous pouvez consulter le site [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling).

### Procédure à suivre pour le traitement des réclamations hors Royaume-Uni

- Les Managing Agents devront mettre en place des procédures raisonnables pour permettre de faire une réclamation, y compris sous forme orale. La définition de "réclamation" applicable sera

celle qui sera en vigueur selon la réglementation de chaque pays. Lorsqu'il n'existe pas de définition, la définition suivante pourra être utilisée :

*"Toute expression de mécontentement orale ou écrite, qu'elle soit justifiée ou non, émanant ou exprimée pour le compte d'une personne à l'égard de la prestation, ou l'absence de prestation, d'un service financier, alléguant que le plaignant a subi (ou est susceptible de subir) une perte financière, une difficulté matérielle ou un désagrément matériel."*

- Il est de la responsabilité des Managing Agents de traiter correctement toutes les réclamations hors Royaume-Uni et de veiller à le faire en conformité avec la réglementation locale en vigueur. Cela inclut la nécessité d'accuser réception des réclamations, de fournir des informations au plaignant et de respecter les délais applicables.
- Toutes les deux semaines (voire plus fréquemment afin de se conformer à l'exigence de préavis de 14 jours), les Managing Agents ou leur représentant (coverholder ou tiers gestionnaire) devront remplir le formulaire d'Avis de réclamation du Lloyd's destiné à être utilisé hors du Royaume-Uni et fournir des renseignements sur toutes les nouvelles réclamations reçues pour lesquelles le plaignant est en droit de voir sa réclamation traitée dans le cadre de la résolution extrajudiciaire de litiges (REL). Qui plus est, il se peut que certains territoires appliquent une définition de "plaignant" incluant des personnes dont les cas ne sont pas admissibles dans le cadre du programme REL; les cas en question devront être communiqués au Lloyd's.
  - Les réclamations communiquées par le Lloyd's au Managing Agent n'auront pas à être incluses.
  - Il n'y aura pas lieu de présenter de déclaration si aucune réclamation n'a été reçue.
  - Lorsque plusieurs syndicats seront parties au contrat d'assurance, seul le syndicat leader devra déclarer la réclamation.
- Il est possible de télécharger le formulaire d'avis de réclamation hors Royaume-Uni à l'adresse [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling) et de le renvoyer par e-mail, une fois rempli, à: [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com). Les Managing Agents devront toujours utiliser le formulaire standard fourni par le Lloyd's et ne devront en aucun cas créer leur propre modèle.
- Les réclamations devront être déclarées au Lloyd's dans un délai de 14 jours à compter de leur réception. Lorsque les réclamations n'auront pas été déclarées dans un délai de 21 jours, des frais de gestions administratifs supplémentaires seront appliqués.
- Le tableau suivant donne les explications nécessaires pour remplir le formulaire de déclaration des réclamations internationales. Tous les champs indiqués, à l'exception du champ Adresse, devront obligatoirement être remplis. Les Managing Agents veilleront à fournir les informations de manière conforme à la législation en vigueur en matière de protection des données.

Champ	Commentaires
Société soumettant le modèle de notification (Submitting company)	Il s'agit du nom du Managing Agent ou de son représentant remplissant et renvoyant le formulaire.

Coverholder	Si la police a été souscrite par l'intermédiaire d'un coverholder, sélectionner son nom dans la liste déroulante.
Administrateur tiers (Third Party Administrator)	Si un gestionnaire tiers est impliqué, sélectionner son nom dans la liste déroulante.
Nom de l'assuré (Policyholder Surname)	Il s'agit du nom de la personne physique assurée. Soit le champ relatif au nom de l'assuré soit le champ relatif à la dénomination sociale de l'assuré doit être complété.
Dénomination sociale de l'assuré (Policyholder Company Name)	Il s'agit du nom de la personne morale assurée. Soit le champ relatif au nom de l'assuré soit le champ relatif à la dénomination sociale de l'assuré doit être complété.
Adresse (facultatif) (Address)	Indiquer l'adresse de correspondance du plaignant.
Code postal (Post Code)	Code postal de la résidence de l'assuré.
Numéro de police (Policy Number)	Veuillez vous assurer que le numéro de police indiqué sur la feuille de calcul figure sur la réponse à la réclamation.
Processus de plainte (Complaint Process)	Territoire dans lequel l'assuré est situé. À sélectionner dans la liste déroulante.
Date de réception de la réclamation (Date Received)	Indiquer la date à laquelle la réclamation a initialement été reçue par le Managing Agent ou son représentant. Par exemple, lorsque la réclamation a d'abord été reçue par un courtier mandataire qui a par la suite informé le Managing Agent de l'affaire, la date de réception de la réclamation sera celle à laquelle le courtier mandataire l'aura reçue.
Code de la réclamation (Complaint Code)	À sélectionner dans la liste déroulante.
Classe d'affaires (Class of Business)	À sélectionner dans la liste déroulante.
Type de placement (Placement Type)	À sélectionner dans la liste déroulante.
Numéro de syndicat (Syndicate Number)	Syndicat leader.
Revendications liées (Claims Related)	À sélectionner dans la liste déroulante.
Motif de la réclamation (Root Cause)	À sélectionner dans la liste déroulante.

- Les réclamations seront saisies par le Lloyd's dans la base de données de suivi des réclamations pour permettre une gestion efficace des contrôles et déclarations réglementaires.
- Les Managing Agents devront également tenir leurs propres registres sur chaque réclamation reçue ainsi que sur les mesures prises pour les résoudre.

- Le Lloyd's se réserve le droit d'examiner et de coordonner les réponses apportées aux réclamations lorsque le Lloyd's considère que cela est justifié par les circonstances, y compris lorsqu'il s'agit de répondre aux réglementations locales applicables au Lloyd's.

### Réponse au plaignant

- Dans tous les cas, une réponse écrite devra être envoyée au plaignant dans le délai réglementaire. Si un tel délai n'est pas prévu dans la réglementation locale, une réponse devra être adressée au plaignant dans un délai de huit semaines à compter de la date de réception de la réclamation.
- Les réponses devront informer le plaignant de son droit (le cas échéant) de renvoyer sa réclamation auprès du service de résolution extrajudiciaire des litiges, soit un médiateur ou organe réglementaire, voire au médiateur britannique en matière de finance (UK Financial Ombudsman Service) lorsqu'aucun service de ce genre n'existe au niveau local.
- La lettre devra préciser l'indemnisation ou la réparation proposée. La réparation pourra comprendre :
  - Des paiements visant à replacer le plaignant dans la situation dans laquelle il se serait trouvé si l'action ou l'omission objet de la plainte ne s'était pas produite, y compris le paiement du sinistre
  - Des montants versés pour le préjudice moral et les désagréments causés
  - Des paiements ou gestes commerciaux
  - Des intérêts sur retard de règlement
  - L'annulation du paiement de la franchise
- Une copie de la réponse et une copie de la réclamation originale devront être transmises par courrier électronique à l'adresse [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com) dans un délai de deux jours ouvrés après envoi de la réponse au plaignant. Il ne sera pas obligatoire de traduire ces documents en anglais, le Lloyd's s'en chargera. Le courriel d'accompagnement expliquera le motif d'origine de la réclamation, en choisissant la raison principale parmi les suivantes :
  - Réclamation – garantie / conditions
  - Réclamation – retard
  - Réclamation – montant
  - Réclamation – norme / durée / retard de réparation
  - Réclamation – service clientèle
  - Annulation / remboursement
  - Service clientèle – pas liée aux sinistres
  - Adéquation du produit
  - Autre (ce motif ne devra être utilisé qu'à titre exceptionnel)
- L'équipe des Réclamations du Lloyd's comparera chaque réclamation avec des indicateurs de performance clés afin de garantir :

- que la réponse à la réclamation traite tous les problèmes soulevés
  - que les échéances réglementaires sont respectées
  - le plaignant bénéficie des mêmes droits que dans le cadre d'une résolution extrajudiciaire des litiges
- A défaut (1) de la transmission d'une copie de la réclamation d'origine, (2) de l'émission d'une réponse dans les délais prescrits, (3) de la transmission d'une copie de la réponse à l'équipe des Réclamations, (4) d'information sur les droits relatifs aux services de résolution externe des litiges, ou (5) de la communication du motif d'origine de la réclamation, des frais de gestions administratifs supplémentaires seront appliqués.
  - Dans le cas où la qualité des réponses aux réclamations serait constamment inférieure aux standards prescrits, le Lloyd's se réserve le droit d'examiner les projets de réponse aux réclamations avant que ceux-ci ne soient envoyés à l'assuré. Le traitement de ces réclamations donnera lieu à des frais de gestion administratifs supplémentaires.

#### **Renvoi aux services d'un médiateur ou de l'organisme de réglementation**

- En fonction des critères d'éligibilité, les plaignants pourront renvoyer leurs réclamations à leur service de résolution extrajudiciaire des litiges (médiateur ou organisme de réglementation), OU au médiateur britannique en matière de finance (UK Financial Ombudsman Service) lorsqu'aucun service de ce genre n'existe au niveau local.
- Dès qu'ils prendront connaissance du renvoi d'une réclamation auprès d'un service de résolution extrajudiciaire des litiges, les Managing Agents ou leurs représentants devront en informer sans délai l'équipe des Réclamations du Lloyd's.
- Une fois que le service de résolution extrajudiciaire des litiges aura tranché, une copie de la décision devra être transmise à l'équipe des Réclamations du Lloyd's. Lorsque le service de résolution extrajudiciaire des litiges rend des décisions non contraignantes, le Lloyd's devra être informé de l'acceptation ou du rejet de sa décision.

#### **Déclaration des réclamations à la FCA**

- Tous les six mois, le Lloyd's est tenu de faire un rapport à la FCA pour indiquer le nombre de réclamations reçues, les délais de réponse, le nombre de réclamations recevables pendant la période concernée, ainsi que le montant des réparations versées. Un rapport sera déposé pour le Royaume-Uni, et un autre rapport pour les réclamations émanant hors du Royaume-Uni.
- Chaque trimestre, les Managing Agents devront attester avoir déclaré au Lloyd's toutes les réclamations reçues (directement ou par leurs mandataires).