

Internationale behandeling van klachten bij Lloyd's: Nederland

Definitie van een klacht	Een mondelinge of schriftelijke uitdrukking van ontevredenheid, al dan niet gerechtvaardigd van of namens een persoon over het verschaffen of niet verschaffen van een financiële dienst waarin wordt beweerd dat de klager financieel verlies, aanzienlijk leed of aanzienlijk ongemak heeft geleden
Definitie van een klager	Individuele personen van plaatselijk woonachtige verzekeraars en tussenpersonen die niet uit hoofde van hun bedrijf of beroep handelen.
Toepassing van de procedure van Lloyd's en de plaatselijke wettelijke voorschriften	Het is Lloyd's bekend dat de plaatselijke procedures inzake de behandeling van klachten niet van toepassing zijn op Lloyd's underwriters. De klachtenprocedure van Lloyd's is echter van toepassing op alle verzekeringspolissen op basis van een vrije verlening van diensten of vestiging.
Tijdsschema	<ul style="list-style-type: none">• Een bevestiging van de ontvangst van de klacht binnen twee weken van ontvangst.• Uiteindelijk antwoord moet binnen zes weken van ontvangst van de klacht worden gegeven.
EDR-regeling en wie daarvoor in aanmerking komt	<p>Complaints Institute for Financial Services (Kifid) PO Box 93257 / 2509 AG Den Haag Nederland</p> <p>E-mail: consumenten@kifid.nl Tel.: 070 333 8999</p> <p>Kifid-website</p> <p>Kifid neemt geen klachten in behandeling tegen EEA-verzekeraars die geen lid zijn van Kifid, zoals Lloyd's underwriters. Deze klachten worden echter wel in behandeling genomen als de zaken via een lid van Kifid zijn gelopen, zoals een coverholder of servicebedrijf in Nederland. Klachten tegen Lloyd's underwriters die niet via een lid van Kifid zijn gelopen, zullen waarschijnlijk worden doorverwezen naar de Financial Ombudsman Service in het VK.</p> <p>Kifid neemt uitsluitend klachten van individuele personen in</p>

	<p>behandeling.</p> <p>Als er zes weken nadat de klacht is ontvangen door de verzekeraar of acht weken nadat de klacht is ingediend nog geen antwoord is ontvangen, kan de klager een klacht bij Kifid indienen als die in verband staat met een transactie via een lid van Kifid.</p>
<p>Plaatselijke voorschriften inzake melding</p>	<p>Geen</p>
<p>Lloyd's - klachtenmelding</p>	<p>Er zal in de loop der tijd een nieuwe klachtenmelding voor Nederland worden samengesteld. De overeenkomstige pre-contractuele melding LSW1002NL zal worden gearchiveerd.</p> <p>De nieuwe klachtenmelding wordt op de Lloyd's Wordings Repository geplaatst in het Engels en het Nederlands en er zal naar worden verwezen in de delen inzake de pre-contractuele melding en verzekeringsdocumenten van Crystal.</p>