

Traitement des réclamations au Lloyd's en dehors du Royaume-Uni : France

Définition de réclamation	<ul style="list-style-type: none">• Une déclaration actant le mécontentement d'un client envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas une réclamation.
Définition de plaignant	<ul style="list-style-type: none">• Non défini. Toutefois, à la connaissance du Lloyd's, il peut s'agir d'une personne physique ou morale.
Champ d'application des procédures du Lloyd's et traitement local des réclamations	Toutes les polices d'assurance souscrites en libre prestation de services ou en liberté d'établissement.
Délais	<ul style="list-style-type: none">• dix jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation, pour en accuser réception• deux mois entre la date de réception de la réclamation et la date d'envoi de la réponse au client.
Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation :	<p>La Médiation de l'Assurance TSA 50110 75441 Paris Cedex 09 France</p> <p>www.ffa-assurance.fr</p> <p>www.mediation-assurance.org</p> <p>Le médiateur gère les réclamations des assurés personnes physiques. Il ne gère pas les réclamations émanant des tiers lésés ou des personnes morales.</p>
Notification des autorités locales	Aucune
Notification des réclamations	<p>La clause réclamation applicable en France, LSW1853 sera modifié prochainement.</p> <p>La clause modifiée sera publiée sur le Lloyd's Wording Repository (répertoire des contrats du Lloyd's) en anglais ou en français et référencée dans les chapitres consacrés aux documents d'assurance et d'informations pré-contractuelles de Crystal.</p>