

RÉCLAMATIONS CANADIENNES

Traitement des plaints Canadiennes chez Lloyd's : conseils pour les détenteurs de couverture et administrateurs tiers

La présente note offre un processus pratique pour traiter les plaintes canadiennes reçues de titulaires de police au Canada.

La procédure vise à compléter celles que les Administrateurs délégués aux réclamations (DCA) et les coverholders auront déjà en place pour le traitement adapté des réclamations, conformément aux réglementations applicables.

Ces dispositions ont été présentées pour garantir que les assureurs du Lloyd's puissent satisfaire aux attentes réglementaires du régulateur britannique, l'Autorité de conduite financière (FCA), et soient cohérents avec les exigences réglementaires canadiennes. Le Lloyd's pense également que, en enregistrant correctement les détails de toutes les réclamations reçues, les coverholders, DCA et agents de gestion sont dotés d'une source inestimable d'informations commerciales pouvant être utilisées pour améliorer les produits et les services proposés. Cela bénéficie aux assurés et aux sociétés du marché du Lloyd's, y compris les coverholders et DCA.

Conditions générales

- Les agents de gestion signalant plus de 100 réclamations par an au Lloyd's pour les réclamations britanniques et internationales (hors EEE, Australie et Nouvelle Zélande) doivent échanger toutes les données, tous les documents et communications du dossier via des messages API automatisés d'échange de données (DEX).
- Les messages API ne peuvent qu'échanger des données entre le Lloyd's et le système des agents de gestion, et par conséquent, toutes les demandes de documentation et information seront effectuées via l'agent de gestion plutôt que directement auprès d'un coverholder ou des administrateurs délégués aux réclamations.
- Tous les emails (à l'exception des feuilles de calcul de notification) ne doivent contenir que des données relatives à un seul assuré. Les emails ne doivent être utilisés que par les agents de gestion hors DEX.
- Toutes les pièces jointes aux emails doivent être protégées par mot de passe, à l'aide du mot de passe standard de l'agent de gestion/coverholder fourni au service des réclamations du Lloyd's.

- Le service des réclamations du Lloyd's ne doit pas être mis en copie des emails échangés entre les agents de gestion et leurs représentants. Tout document supplémentaire fourni n'étant pas requis sera supprimé.
- Tous les documents, y compris les réclamations originales, les courriers d'investigation en cours et les réponses de la première étape doivent être soumis au format PDF. Les documents en langue locale peuvent être soumis au format Word. Pour les agents de gestion DEX ou hors DEX, ils peuvent être envoyés par email.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Les coverholders et les Administrateur tiers (TPA) doivent disposer de procédures permettant le dépôt de réclamations par tout moyen raisonnable, y compris oralement. La définition d'une réclamation au Canada est :

« Une réclamation est l'expression d'au moins un des éléments suivants persistant après avoir été pris en compte et examiné au niveau opérationnel en capacité de prendre une décision sur le sujet :

- *un reproche à l'égard d'une organisation ;*
- *l'identification d'un préjudice réel ou potentiel qu'un client a subi ou pourrait subir ;*
- *une demande d'action corrective.*

Les réclamations sont généralement exprimées par écrit par le biais d'une correspondance, email, fax ou tout autre format permettant d'archiver une réclamation. Lorsqu'un client formule une réclamation par téléphone ou en personne, et que la réclamation est traitée et examinée par la personne en charge de l'examen des réclamations et désignée comme tel dans la politique de l'organisation, la réclamation doit être documentée afin de pouvoir être archivée.

La première expression d'un mécontentement par un client, qu'elle soit réalisée par écrit ou autrement, ne sera pas considérée comme une réclamation si le problème est réglé dans le cours normal des activités. Toutefois, dans le cas où le client reste mécontent et que ce mécontentement est signalé à la personne en charge de l'examen des réclamations, et est désigné comme tel dans la politique de l'organisation, alors cela sera considéré comme une réclamation.

Toutefois, les organisations doivent s'abstenir d'appliquer tout délai injustifié pour référer un sujet à un niveau hiérarchique supérieur, uniquement aux fins d'éviter les exigences liées au signalement.

Si un client reste mécontent après qu'une tentative raisonnable ait été entreprise pour résoudre le problème, il est alors considéré que les organisations sans structure d'examen de réclamation à plusieurs niveaux, ont reçu une réclamation ».

Quels plaignants ?

Un client désigne tous les clients réels et potentiels de produits d'assurance.

Coverholders/DCA sans autorité de traitement des réclamations - procédure à suivre

Coverholders

- Tous les coverholders ne disposent pas d'autorité pour traiter les réclamations. Par exemple, les réclamations découlent le plus souvent du traitement des demandes, et si le coverholder n'a pas l'autorité pour traiter les demandes, l'agent de gestion peut demander au DCA qui traite les demandes de gérer toute réclamation pouvant en découler. Sinon, l'agent de gestion peut traiter les réclamations en interne.
- Dans ce cas, le coverholder enverra aux assureurs du Lloyd's (ou DCA concerné) les détails de toutes les réclamations qu'il a reçues, ainsi que tous les documents pertinents à la réclamation. Cela peut être réalisé par le biais du courtier du Lloyd's du coverholder. Le coverholder veillera à disposer des arrangements en place pour identifier les réclamations pour une notification continue.
- Les parties peuvent convenir que le coverholder enverra un accusé de réception au plaignant, rapidement, et lorsque cela est possible, dans un délai de deux jours ouvrés à compter de la réception de toute réclamation.
- Afin d'assurer la cohérence de l'approche, la clause contraignante de l'autorité LMA 5299 (Clause de la procédure du traitement des réclamations des assurés canadiens (aucune autorité pour traiter les réclamations)) doit être utilisée pour donner effet à l'élément ci-dessus.

Les DCA

- Lorsque les DCA n'ont pas d'autorité pour traiter les réclamations, ils doivent disposer d'arrangements pour le transfert des réclamations à l'agent de gestion du syndicat leader du Lloyd's, conformément aux dispositions décrites ci-dessus pour les coverholders. L'accord entre les assureurs et le DCA doit documenter les obligations du DCA pour ce qui est du traitement des réclamations et LMA 5299, avec les modifications adaptées, peut constituer une base adaptée pour cela.

I. Coverholders/DCAs avec autorité de traitement des réclamations, procédure à suivre

Coverholders

- Lorsque les coverholders disposent d'une autorité de traitement des réclamations, les assureurs du Lloyd's incluront dans l'accord d'autorité contraignant LMA 5298 (Clause de procédure de traitement des réclamations des assurés canadiens (autorité traitant les réclamations)). Cela présente l'obligation contractuelle du coverholder à traiter les réclamations, et précise le niveau d'autorité donné au coverholder pour offrir une réparation ou une mesure corrective lorsqu'il répond aux réclamations. LMA 5298 est une clause contractuelle standard conçue pour garantir que les assureurs ne cherchent pas à exiger que les coverholders suivent plusieurs dispositions.
- Les coverholders auront déjà des dispositions en place pour accuser réception et traiter les réclamations reçues de la part des assurés, conformément aux lois et réglementations canadiennes pertinentes, et qui correspondent aux bonnes pratiques canadiennes. Les délais suivants visent à refléter les bonnes pratiques actuelles :
- Les plaignants recevront un accusé de réception écrit de la réclamation rapidement, et lorsque cela est possible, sous deux jours ouvrés après réception de la réclamation.
- Les plaignants recevront une réponse de la première étape à la réclamation dès que cela est possible, et dans tous les cas sous 10 jours ouvrés après réception de la réclamation.
- Un tableau indiquant la procédure à suivre est inclus à la fin de cette note.

Signaler des réclamations au Lloyd's

- Les agents de gestion hors DEX doivent, dans un délai de deux semaines à compter de la réception de la réclamation, le coverholder doit renseigner le formulaire *Notification de réclamation internationale* du Lloyd's, qui doit être téléchargé sur www.lloyds.com/complaintshandling, avec les détails de la réclamation reçue. Les coverholders doivent utiliser le formulaire fourni par le Lloyd's, et non créer le leur. La feuille de calcul doit être envoyée au service des réclamations du Lloyd's à complaints-notification@lloyds.com. La ligne d'objet de l'email doit indiquer « Feuille de calcul de notification », sauf si la feuille de calcul est automatiquement créée par une base de données de gestion de réclamation. L'email ne doit contenir que la feuille de calcul, et aucun autre document.
- Les feuilles de calcul de notification doivent être reçues avant 16h45 GMT pour être chargées le jour de leur réception, sinon elles seront chargées le jour ouvrable suivant.
- Une copie de cet email doit être envoyée au courtier du Lloyd's du coverholder afin qu'il la transmette à son tour à l'agent de gestion du syndicat principal. Sinon, au lieu de notifier directement le service des réclamations du Lloyd's, le coverholder peut accepter de fournir les informations à l'agent de gestion du syndicat principal pour que l'agent de gestion signale la réclamation au Lloyd's.

- Pour les agents de gestion sous DEX, le coverholder doit toujours fournir ces informations à l'agent de gestion du syndicat principal pour que l'agent de gestion signale la réclamation au Lloyd's.
- Pour les réclamations déposées par une partie autre que l'assuré, les détails de la feuille de calcul de notification doivent être les coordonnées du plaignant, et l'email doit fournir les coordonnées de l'assuré. Pour les agents de gestion sous DEX, les coordonnées de l'assuré doivent être fournis à l'agent de gestion afin qu'il puisse les ajouter au système de l'agent de gestion et les fournir au Lloyd's par le biais d'un message API.
- Il est inutile d'inclure les réclamations portées à l'attention de l'agent de gestion ou coverholder par le service des réclamations du Lloyd's. Toutefois, les réclamations transférées par le Lloyd's Canada doivent être incluses.
- Il n'existe aucune obligation de retour nul lorsqu'aucune nouvelle réclamation n'a été reçue.
- Sur les politiques ou autorités contraignantes auxquelles plus d'un syndicat participe, le Lloyd's attend du syndicat principal qu'il signale la réclamation.
- Le tableau suivant explique comment renseigner le formulaire *Notification de réclamation internationale*. Il est obligatoire de renseigner tous les champs, à l'exception de l'adresse. Les coverholders doivent veiller à fournir les informations d'une manière conforme aux lois applicables relatives à la protection des données.

| Champ | Commentaires |
|--------------------------------------|--|
| Société ayant effectué la soumission | Ceci est le nom de l'agent de gestion ou de son représentant, celui quelconque des deux ayant renseigné le formulaire. |
| Coverholder | Si la police a été garantie par un coverholder, insérer le nom de coverholder dans ce champ. |
| DCA | Ceci est le nom de l'administrateur délégué aux réclamations impliqué dans la réclamation. Ce champ est facultatif. |
| Nom de famille du plaignant | Ceci est le nom du plaignant. Le nom de famille ou le nom de la société doit être renseigné. |
| Nom de la société du plaignant. | Ceci est le nom du plaignant. Le nom de famille ou le nom de la société doit être renseigné. |
| Adresse du plaignant | Saisir une adresse de correspondance pour l'assuré. Ce champ est facultatif. |
| Ville du plaignant | Saisir une adresse de correspondance pour le plaignant. Ce champ est facultatif. |
| Code postal du plaignant | Saisir le code postal du plaignant. Ces champs doivent être renseignés afin de faciliter l'identification des réclamations émises en double. |
| Pays du plaignant | Sélectionner dans la liste déroulante. |
| Numéro de la police | Le numéro de la police ou le numéro de la réclamation doit être renseigné. |

| | |
|---------------------------------|---|
| Numéro de la réclamation | Le numéro de la police ou le numéro de la réclamation doit être renseigné. |
| Année du compte | Saisir au format AAAA. Le champ est facultatif. |
| Procédure de réclamation | Ceci est la procédure de réclamation qui a été suivie. Sélectionnez dans la liste déroulante. |
| Pays de l'assuré | Sélectionnez dans la liste déroulante. Si le plaignant et l'assuré sont la même personne, saisissez la même option que pour la pays du plaignant. |
| Date de réception | Saisir la date à laquelle l'agent de gestion ou son représentant a reçu la réclamation. |
| Code de réclamation FCA | Sélectionnez dans la liste déroulante. |
| Produit | Sélectionnez dans la liste déroulante. |
| Affectation | Sélectionner dans la liste déroulante. |
| Numéro du syndicat | Syndicat principal sur la couverture.* Sélectionner dans la liste déroulante. |
| Réclamations associées | Sélectionnez Oui ou Non dans la liste déroulante. |
| Cause d'origine du Lloyd's UK | Sélectionnez dans la liste déroulante. Ce champ est facultatif. |
| Nom de l'agent de gestion | Agent de gestion pour le syndicat principal. Sélectionnez dans la liste déroulante. |
| Référence de l'agent de gestion | Saisir la référence du système de l'agent de gestion. Ce champ est facultatif. |

* En cas d'informations multiples, laissez ce champ vide, et indiquez dans un email l'agent de gestion/syndicat principal pour chaque contrat, ainsi que le pourcentage de risque.

Relieur : accord conclu entre un agent de gestion et un coverholder, selon lequel l'agent de gestion du Lloyd's délègue son autorité à conclure un ou plusieurs contrats d'assurance à être garantis par les membres d'un syndicat.

Line slip : accord entre un groupe d'agents de gestion du Lloyd's et un courtier du Lloyd's lorsque dans une catégorie donnée d'activité d'assurance, certains assureurs nommés ou autrement désignés, ou compagnies d'assurance au sein du groupe, peuvent accepter les risques présentés par ce courtier du Lloyd's au nom de tous les membres du groupe, conformément aux clauses de l'accord.

Police maîtresse : police d'assurance émise à un assuré maître ou de groupe (l' « Assuré ») qui achète l'assurance pour offrir les avantages de la couverture d'assurance à d'autres, généralement des particuliers (les « parties couvertes »). Les particuliers qui sont les parties couvertes ne sont toutefois, pas parties au contrat d'assurance.

Marché ouvert : l'activité d'assurance pouvant être offerte à et remise à un quelconque agent de gestion du Lloyd's souhaitant l'assurer au nom de son syndicat géré. Cela exclut l'activité garantie conformément à une autorité contraignante.

- La feuille de calcul doit être intitulée *NotificationInternationale* et sauvegardée au format .xls. Aucune colonne supplémentaire ne doit être ajoutée à la feuille de calcul.
- Aucune vérification ne sera faite sur la feuille de calcul avant de la télécharger, et elle sera chargée telle qu'elle est à sa réception. Dans le cas où la feuille de calcul manquerait à se charger correctement, elle sera retournée à l'agent de gestion, ou son représentant, accompagnée des détails des registres ayant échoué. Ces registres incorrects devront être de nouveau soumis sur la feuille de calcul suivante. NB : La réclamation ne sera pas classée comme enregistrée à des fins de contrôle de performance, tant que la feuille de calcul corrigée n'aura pas été reçue et que la réclamation n'aura pas été chargée avec succès.
- La notification de réclamations pour les agents de gestion sous DEX, sera automatiquement remise au Lloyd's via le message API « Notification » lorsqu'elle sera chargée sur le système de l'agent de gestion. Bien que ce ne soit pas une obligation, il serait préférable qu'une copie de la réclamation originale, au format PDF, soit sauvegardée sur le système de l'agent de gestion en même temps, afin qu'elle soit remise par le message API « Pièces jointes » avant la résolution du dossier. En cas d'informations multiples, merci de renseigner les coordonnées de chaque agent de gestion/syndicat, ainsi que le pourcentage de leur part par message API « Communication du dossier ».
- Les réclamations seront saisies sur la base de données de contrôle des réclamations par le service des réclamations du Lloyd's afin de permettre un contrôle et un signalement efficaces aux régulateurs concernés.
- Le Lloyd's se réserve le droit de réviser et reprendre en main la coordination de la réponse aux réclamations individuelles si, selon lui, il convient de le faire dans toutes les circonstances, y compris pour satisfaire aux attentes réglementaires locales du Lloyd's.

Accusé de réception des réclamations

- Toutes les réclamations doivent recevoir un accusé de réception rapidement, et par écrit. Le Lloyd's s'attend à ce que les accusés de réception soient envoyés dans un délai de 2 jours ouvrés, lorsque cela est possible.
- Les réclamations reçues en premier lieu par le service des réclamations du Lloyd's, seront enregistrées et l'accusé de réception sera envoyé par le service réclamation du Lloyd's. Une fois l'agent de gestion concerné identifié, la réclamation sera notifiée à la personne désignée par l'agent de gestion concerné, pour un examen de première étape.

Réponse au plaignant

- Dans tous les cas, une réponse écrite de la première étape doit être envoyée au plaignant dans un délai de 10 jours ouvrés après réception de la réclamation.
- Toutes les réponses de première étape doivent souligner le droit du plaignant à demander un deuxième examen (avec les détails de comment cela peut être fait), et présenter la disponibilité de l'EDR concerné, que ce soit le GIO, l'AMF, le FCAC ou le Service britannique de médiation financière (FOS). La réponse ne doit pas être mentionnée comme étant une Réponse finale.

- Le Lloyd's Canada doit être mis en copie de toutes les réponses de la première étape.
- Le courrier doit détailler toute mesure de réparation ou de correction proposée. Cela comprend :
 - Les paiements visant à replacer le plaignant dans la position dans laquelle il aurait dû se trouver si l'acte ou l'omission faisant l'objet de la réclamation ne s'était pas produit, y compris tout paiement de réclamation.
 - Les montants versés pour les difficultés et la gêne occasionnées.
 - Les paiements et gestes commerciaux.
 - Les intérêts sur les versements retardés.
 - La renonciation à un excédant.
- Pour les agents de gestion hors DEX, une copie de la réponse ainsi qu'une copie de la réclamation originale doivent être envoyées à complaints-notification@lloyds.com dans un délai de deux jour ouvrés après que la réponse ait été envoyée au plaignant.. La traduction de ces documents en anglais n'est pas obligatoire. Cela sera organisé par le Lloyd's. La ligne d'objet de l'email doit stipuler « Réponse de la première étape - nom de l'assuré ». Le corps de l'email doit confirmer :
 - le numéro de la police/ réclamation utilisé pour notifier la réclamation au Lloyd's
 - la décision de la première étape (justifiée ou non justifiée)
 - si justifiée, les bases sur lesquelles la justification et les mesures prises se sont appuyées, à l'aide des options standards du Lloyd's
 - réparation due
 - cause d'origine de la réclamation (si elle n'est pas indiquée sur la feuille de calcul)
 - Annulation/remboursement
 - Réclamation - couvertures/conditions générales
 - Réclamation - service client
 - Réclamation - retard
 - Réclamation - montant
 - Réclamation - standard/durée/retard de la réparation
 - Service client - pas associé à une réclamation
 - Autre (nous nous attendons à ce que cette option soit rarement utilisée)
 - Pertinence du produit
 - Problèmes de souscription d'assurance/primes
 - assuré (si non précisé sur la feuille de calcul de notification)

Pour les réclamations reçues par téléphone, une copie de l'appel ou une transcription doit être fournie.

- Pour les agents de gestion sous DEX, une copie de la réponse complète ainsi qu'une copie de la réclamation originale doivent être envoyées à l'agent de gestion dans un délai de deux jours ouvrés après que la réponse ait été envoyée au plaignant, afin de lui permettre de télécharger la

réclamation dans son système pour le transférer au Lloyd's par message API. Une copie de la réclamation originale, si elle n'a pas déjà été fournie, et une réponse de la première étape, toutes deux au format .pdf, doivent être fournies.

Les DCA

Les DCA ayant le pouvoir de gérer les réclamations doivent suivre la procédure présentée ci-dessus pour les coverholders. L'accord conclu entre les assureurs et le DCA doit documenter les obligations du DCA en termes de traitement des réclamations et LMA 5298, avec les modifications adaptées, peut constituer une base adaptée pour cela.

Informations supplémentaires

Pour en savoir plus sur les dispositions prises par le Lloyd's pour traiter les réclamations, les coverholders doivent contacter leur courtier du Lloyd's et les DCAs doivent contacter leur agent de gestion nommé. Les autres questions peuvent être envoyées directement au Lloyd's à complaints@lloyds.com.

Des informations sur les dispositions prises par le Lloyd's pour le traitement des réclamations au Canada, peuvent être consultées sur www.lloyds.com/complaintshandling, dans la section Réclamations internationales.

Foire aux Questions (FAQ)

1. La procédure signifie-t-elle que nous devons changer la manière dont nous répondons aux réclamations de nos assurés ?

Non. La nouvelle procédure est principalement une procédure de signalement.

2. Les compagnies d'assurance locales ne demandent pas ces informations. Pourquoi vous oui ?

Nous reconnaissons pleinement que certaines de nos conditions de conformité peuvent aller au-delà de certaines exigences des compagnies d'assurance locales. Toutefois, nous avons présenté une procédure aussi simplifiée que possible, qui s'appuie sur les conditions réglementaires canadiennes. Cela ne doit pas changer la manière dont vous traitez les réclamations. Nous pensons que cela n'impliquera que très peu de travail supplémentaire.

Nous pensons également que le fait de partager les données de réclamation entre le coverholder et l'agent de gestion est important et peut donner lieu à des améliorations de produits et de services reçus par le client, au bénéfice des assurés et au final, des sociétés du Lloyd's, y compris les coverholders/ DCA.

3. Les coverholders doivent-ils tenir un registre des réclamations ?

Oui. Conformément à la formulation du modèle LMA, LMA 5298 et LMA 5299, les coverholders doivent tenir un registre de toutes les réclamations reçues.

4. Les agents de gestion peuvent-ils demander une copie régulière du registre des réclamations du coverholder ?

Non, mais les coverholders doivent fournir une copie de leur registre de réclamations sur demande. Cela a pour but de couvrir les audits, révisions et circonstances exceptionnelles uniquement, et n'a pas pour objectif de faire référence au signalement régulier du coverholder. L'agent de gestion doit tenir à jour son propre registre de réclamations, et ne pas dépendre du coverholder pour cela.

5. Nous sommes un grossiste, et ne traitons pas directement avec l'assuré final. Devons-nous demander aux courtiers de détail de nous transmettre toutes les réclamations qu'ils reçoivent ?

Non. Toutefois, si un courtier vous transmet la réclamation d'un assuré, si elle correspond à notre définition de la réclamation à signaler, elle doit être signalée.

6. Devrons-nous vous remettre des retours « nuls » ?

Non. Vous ne devrez fournir un signalement que si vous recevez une réclamation.

7. Devons-nous signaler toute réclamation non-Lloyd's que nous recevons ?

Non.

8. Si un assuré nous écrit pour contester une modification proposée à la prime ou à la couverture lors du renouvellement de la police, cela constitue-t-il une réclamation ?

Non. Vous êtes autorisés à effectuer des modifications de la base sur laquelle vous fournissez une couverture. Si l'assuré vous écrit pour contester la modification proposée, cela ne constitue pas une réclamation.

9. Si un procès nous est intenté, doit-on considérer cela comme une réclamation et suivre la procédure de réclamation ?

Non. Vous devez suivre toute procédure habituellement suivie en cas de procédure judiciaire intentée.

10. Si nous recevons un courrier de l'avocat de l'assuré nous menaçant d'intenter une action en justice, devons-nous le considérer comme une réclamation et répondre tel qu'il convient de le faire dans ce cas-là (et le signaler aux assureurs) ?

En cas de menace de procès, nous reconnaissons que vous devez répondre d'une manière qui protège correctement tous les droits, et que par conséquent, vous ne souhaitez peut-être pas fournir une réponse écrite complète au plaignant. Nous vous demandons d'enregistrer le cas comme une réclamation, et d'informer le Lloyd's en conséquence, à l'aide du formulaire habituel. Si vous envoyez une réponse à un courrier de ce type, nous vous demandons également d'envoyer une copie de la réponse au Lloyd's, accompagnée du courrier original reçu, stipulant l'intention d'intenter une action en justice. Si vous jugez qu'aucune réponse ne doit être envoyée, merci d'indiquer simplement au Lloyd's cette décision par email.

11. Que feront les assureurs et Lloyd's de ces données de réclamation ? Vous en servirez-vous de motif pour résilier nos autorités de pouvoir ?

Non. La réception de réclamations constitue une partie normale de toute activité et n'est pas, en soi, un sujet d'inquiétude. Ce qui est important, est que les coverholder/TPAs et l'agent de gestion identifient et apprennent des réclamations. Alors que nous utiliserons les données pour surveiller le marché et détecter toute anomalie, nous ne prévoyons pas d'utiliser les données pour ordonner l'annulation des autorités de pouvoir (autre que dans les circonstances les plus extrêmes). Les données sont également requises par le Lloyd's aux fins de fournir des données de réclamation au Service britannique de médiation financière (FCA).

- 12. Vous avez dit que nous devons notifier le Lloyd's à réception d'une réclamation, ainsi qu'à la conclusion d'une réclamation, en envoyant la réclamation d'origine accompagnée de la réponse qui lui a été apportée. Si nous recevons une réclamation et y répondons dans sous trois jours, est-il nécessaire de vous en informer, puis d'envoyer la réponse séparément ?**

Non. Envoyez simplement la réclamation et votre réponse en même temps que vous envoyez la notification à l'aide du formulaire du Lloyd's *Notification de réclamation*. Aussi, si vous pouvez traiter la réclamation sous trois jours, il est inutile que vous envoyiez un accusé de réception au plaignant. Les réclamations doivent être notifiées au Lloyd's dans un délai de deux semaines après réception. Dans de nombreux cas, si tout va bien, vous pourrez fournir la réclamation et votre réponse en même temps que vous notifierez la réclamation au Lloyd's.

- 13. Je ne veux pas envoyer ce formulaire directement au Lloyd's. Puis-je demander à l'agent de gestion de mon syndicat principal de le préparer et le soumettre pour moi ?**

Oui, absolument. Mais si vous convenez de cela avec votre agent de gestion, il est important de noter que le Lloyd's doit recevoir le formulaire au format que nous avons mis au point. Par conséquent, vous devrez fournir les informations requises à l'agent de gestion afin qu'il puisse préparer et soumettre le retour.

- 14. Devons-nous suivre cette procédure pour les réclamations en lien avec des risques importants et des assurés hors du champ d'application ?**

Non. Cette procédure doit être utilisée uniquement pour les assurés se trouvant dans le champ d'application.