

Votre réclamation Notre soutien



Traitement de votre réclamation par Lloyd's Insurance Company S.A. (« Lloyd's Europe »)

Nous vous remercions de nous avoir fait part de votre réclamation. L'équipe en charge des réclamations de Lloyd's Europe a pour mission de traiter les plaintes efficacement et en toute impartialité. Nous offrons un service de résolution des réclamations gratuit et conforme aux réglementations nationales.

Comment le traitement de votre réclamation se déroule-t-il ?

Maintenant que vous avez déposé plainte et fourni toutes les informations nécessaires, nous en accusons réception. Vous trouverez ci-joint l'accusé de réception de votre réclamation.

Nous examinerons votre réclamation en détail et en toute impartialité et nous vous communiquerons notre décision finale dans le délai mentionné dans la lettre d'accusé de réception.

Nous vous contacterons si nous devons disposer d'informations complémentaires dans le cadre de l'examen de votre réclamation. Si votre réclamation est particulièrement complexe et s'il nous faut davantage de temps pour l'analyser, nous vous adresserons un courrier dans le délai requis pour vous informer de l'état d'avancement du traitement de votre réclamation.

Qu'en est-il si vous n'êtes pas satisfait(e) de la décision finale ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) de la décision finale ou si celle-ci ne vous a pas été communiquée dans le délai prévu, vous pouvez soumettre votre réclamation à un service externe de résolution des différends. Il peut s'agir d'un organisme de contrôle, d'un service d'ombudsman ou d'un autre type de recours externe en vue de la résolution du différend afin d'obtenir un avis indépendant. Les modalités de traitement des réclamations exposées ci-dessus ne portent en rien préjudice à votre droit d'intenter une action en justice.

Pour les coordonnées relatives à la résolution externe des différends dans

votre pays, veuillez consulter le site web mentionné ci-dessous.

➔ lloydseurope.com/complaints