

## AVIS DE RÉCLAMATION

### Modalités de traitement des réclamations

Toute réclamation devrait en premier lieu être adressée à

SFAERAS SA, Courtier agréé LLOYD'S, Avenue Alfred Cortot 12 – 1260 NYON  
Tél 022 990 06 06 – Fax 022 990 06 03 – E-mail [administration@sfaeras.ch](mailto:administration@sfaeras.ch)

Le gestionnaire Lloyd's SFAERAS SA ou la partie susnommée qu'il a nommée en vue de statuer sur votre réclamation en son nom, accusera réception de votre réclamation par écrit.

Le gestionnaire Lloyd's SFAERAS SA ou la partie susnommée qu'il a nommée en vue de statuer sur votre réclamation en son nom, s'efforcera de se prononcer, par écrit, sur votre réclamation dans les huit semaines suivant le dépôt de la réclamation.

Si la réponse définitive de la partie susmentionnée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas reçu de réponse définitive dans les huit semaines suivant le dépôt de votre réclamation, vous pourriez être admissible au renvoi de votre réclamation devant le service de médiation compétent pour connaître des questions d'assurance privée (« *Ombudsman* »). Ses coordonnées sont les suivantes :

Bureau central et bureau germanophone : Ombudsman of Private Insurance  
In Gassen 14  
Postfach 181  
8024 Zurich  
Tél : 044 211 30 90  
Fax : 044 212 52 20  
E-mail : [help@versicherungsombudsman.ch](mailto:help@versicherungsombudsman.ch)

Bureau francophone : Ombudsman of Private Insurance  
Chemin des Trois-Rois 2  
Case postale 5843  
1002 Lausanne  
Tél : 021 317 52 71  
Fax : 021 317 52 70  
E-mail : [help@ombudsman-assurance.ch](mailto:help@ombudsman-assurance.ch)

Bureau italophone : Ombudsman of Private Insurance  
Via Giulio Pocobelli 8  
Casella postale  
6903 Lugano  
Tél : 091 967 17 83  
Fax : 091 966 72 52  
E-mail : [help@ombudsman-assicurazione.ch](mailto:help@ombudsman-assicurazione.ch)

Les modalités de traitement des réclamations décrites dans les paragraphes précédent s'appliquent sans préjudice des recours qui vous sont conférés de droit.