

# МЕЖДУНАРОДНИ ЖАЛБИНА ЛОЙД

## Разглеждане на международни жалби в Лойдс: Указания за управляващи агенти и техните представители

Тези указания предоставят практически процес за разглеждане на международни (извън Обединеното кралство) жалби, получени от притежатели на полици на Лойдс.

Когато бъде подадена жалба, притежателите на полици трябва да очакват, че тяхната жалба ще бъде разгледана по бърз и разумен начин. Същевременно различни държави имат различни местни правила за разглеждане на жалби. Целта, на процедурите за международните оплаквания на Лойдс, е да се позволи надзор върху разглеждането на жалби в съответствие с регулаторните очаквания на Службата за финансов надзор (Financial Conduct Authority), като същевременно се осигури гъвкавост на управляващите агенти свързана с начина, по който те разглеждат жалби в съответствие с местните правила.

Следователно е важно управляващите агенти да се уверят, че могат да спазват местните правила на териториите извън Обединеното кралство, както и изискванията на Лойдс за разглеждане на жалби на тази територия. Всички въпроси трябва да бъдат отправяни към Екипа за разглеждане на жалби.

**Забележка:** Целта на този документ е да се предоставят обобщени указания за процедурите на Лойдс по разглеждане на международни жалби. Управляващите агенти трябва да продължат да използват Кристал (Crystal) за справка относно регламентите за подаване на жалби, които се прилагат във всяка отделна територия. В допълнение към това, за всяка отделна територия Лойдс е подготвил брошура с обобщена информация, включваща ключовите местни изисквания. Отбележете, че в някои случаи, в резултат на местните изисквания, управляващите агенти трябва да следват различен процес от описания в тези указания. Това е подчертано в съответната брошура с обобщена информация. В случай, че има разлика между специфичната за държава брошура с обобщена информация и тези указания, трябва да се следва брошурата на отделната държава.

За допълнителна информация относно разглеждането на международни жалби в Лойдс, може да проверите на: [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling)

## Процес, който трябва да се следва при разглеждането на международни жалби

- Управляващите агенти трябва да имат процедури, които да позволяват подаването на жалба по всякакъв разумен начин, включително устно. Приложимото определение за жалба ще бъде това, което се изисква от съответния регулатор във всяка една територия. Ако не съществува определение, ще бъде използвано следното определение:

*" Всяко устно или писмено изразяване на недоволство, независимо дали е оправдано или не, лично или от името на човек, относно предоставянето или не предоставянето на финансова услуга, в което се твърди, че жалбоподателят е претърпял (или може да претърпи) финансова загуба, материален ущърб или материално неудобство. "*

- Отговорност на управляващия агент е всички международни жалби да бъдат разгледани по подходящ начин. Той трябва да се увери, че те отговарят на всички местни правила. Това включва изискванията: уведомяване за получаването на жалбата, предоставяне на информация на жалбоподателя и спазване на приложимите срокове.
- На всеки две седмици (или по-често, ако се налага да се спази изискването за уведомление в срок от 14 дни) управляващите агенти или техният представител (който може да е застрахователен посредник или администратор на трета страна) трябва да попълват бланката на Лойдс за Уведомление за международна жалба (International Complaint Notification template), като предоставят информация за всички получени нови жалби, в случаите в които жалбата на жалбоподателя може да бъде разгледана от местната схема за външно разрешаване на спорове. Допълнително, възможно е в някои територии, съответната дефиниция за жалбоподател да включва лица, чиито случаи не отговарят на условията за разглеждане от схемата за външно разрешаване на спорове. Лойдс ще трябва да бъде уведомяван и за тези случаи.
  - Не е необходимо да се включват оплаквания, които Лойдс е предоставил на вниманието на управляващите агенти.
  - Не се изисква да се попълва 'нулево уведомление', ако не са получени нови жалби.
  - Ако полици или обвързващи договори за посредничество, имат повече от един участващ синдикат, Лойдс очаква водещият синдикат да уведоми за жалбата.
- Бланката за Уведомление за международна жалба трябва да бъде изтеглена от: [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling) и след като се попълни, трябва да бъде изпратена на имейл адрес: [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com) . Управляващите агенти трябва да използват бланката предоставена от Лойдс и не трябва да си създават собствени бланки.
- Лойдс трябва да бъде информиран за жалбите в срок от 14 дни от тяхното получаване и върху жалбите, за които Лойдс не е информиран в срок от 21 дни, ще бъде налагана Допълнителна административна такса (Additional Administration Fee).
- В следната таблица е обяснено как да попълните бланката за Уведомление за международна жалба. Попълването на всички полета е задължително с изключение на полето за АДРЕС. Управляващите агенти трябва да се уверят, че начинът, по който предоставят информацията, съответства на приложимите закони за защита на данни.

Поле	Коментари
Подаваща компания (Submitting Company)	Това е името на управляващия агент или неговия представител, който попълва и подава бланката.
Посредник (Coverholder)	Ако полицата е издадена от посредник, изберете името на посредника от падащия списък.
Администратор на трета страна (Third Party Administrator)	Ако участва администратор на трета страна, изберете името му от падащия списък.
Фамилия на притежател на полица (Policyholder Surname)	Това е фамилното име на застрахованото физическо лице. Трябва да се попълни или полето с фамилията на притежателя на полица или полето с името на фирмата - притежател на полица.
Име на фирма-притежател на полица (Policyholder Company Name)	Това е името на застрахованото юридическо лице. Трябва да се попълни или полето с фамилията на притежателя на полица или полето с името на фирмата - притежател на полица.
Адрес (не е задължително) (Address)	Запишете адрес за кореспонденция на жалбоподателя.
Пощенски код (Post Code)	Пощенски код (зип код, мейлинг код) и т.н. на притежателя на полица.
Номер на полицата (Policy Number)	Моля, уверете се, че номерът на полицата даден в електронната таблица, е посочен и в отговора на жалбата.
Процес за жалба (Complaint Process)	Територията, на която се намира застрахованото лице. Изберете от падащия списък.
Дата на получаване (Date Received)	Запишете датата, на която управляващият агент или неговият представител са получили жалбата. Например, ако жалбата първо е получена от посредник, който в последствие е информирал управляващия агент, в този случай датата, на която жалбата е получена от посредника ще се счита за оперативната дата.
Код на жалбата (Complaint Code)	Изберете от падащия списък.
Клас на бизнеса (Class of Business)	Изберете от падащия списък.
Вид на застраховката (Placement Type)	Изберете от падащия списък.
Номер на синдиката (Syndicate Number)	Водещ синдикат на покритието.
Свързани с иски (Claims Related)	Изберете от падащия списък.

Причина за подаване на жалбата (Root Cause)	Изберете от падащия списък.
--	-----------------------------

- Жалбите ще бъдат въведени в базата данни за мониторинг на жалби на Лойдс, за да се позволи извършването на ефективно наблюдение и регулаторно докладване.
- Управляващите агенти също трябва да водят и поддържат собствени регистри за всички получени жалби и мерките, предприети за тяхното разрешаване.
- Лойдс си запазва правото да преглежда и да поема координирането на отговор на индивидуална жалба, ако според Лойдс, това е подходящо при всички обстоятелства, включително за да се спазят местните регулаторни очаквания на Лойдс.

#### Отговор на жалба

- Във всички случаи трябва да се изпрати писмен отговор на жалбоподателя, до нормативния краен срок. Ако няма местен нормативен краен срок, отговорът трябва да бъде изпратен в срок от осем седмици от датата на получаването на оплакването.
- В отговорите, жалбоподателите трябва да бъдат информирани за правото (ако има такова) да отнесат жалбата си към съответната служба за външно разрешаване на спорове, напр.: Омбудсман или Регулатор, или Финансовия омбудсман в Обединеното кралство, ако няма местни служби за външно разрешаване на спорове.
- В писмото трябва да се включват подробности за предложени обезщетение или коригиращи действия. Обезщетението включва:
  - Плащания с цел да се възстанови позицията, в която жалбоподателят би бил, ако действието или пропуската, с които е свързано оплакването, не се бяха случили;
  - Суми заплатени за причинен стрес и неудобство;
  - Плащания от добра воля и жестове на добра воля;
  - Лихва върху забавени плащания по споразумение;
  - Отменяне на изискваното самоучастието на клиента.
- Копие от отговора заедно с копие на оригиналната жалба трябва да бъдат изпратени по имейл на адрес: [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com) в рамките на два бизнес дни от изпращането на отговора до жалбоподателя. Няма изискване тези документи да бъдат преведени на английски; това ще бъде организирано от Лойдс. В придружаващия имейл трябва да се потвърди причината за жалбата, като изберете като основна причина една от следните:
  - Иск – покритие/условия;
  - Иск – забавяне;
  - Иск – сума;
  - Иск – стандарт/срок/забавяне на поправка;
  - Анулиране/възстановяване на платени суми;
  - Обслужване на клиенти;
  - Пригодност на продукта;
  - Други (очакваме тази опция да се използва рядко).

- Екипът за жалби на Лойдс ще следи дали всяка жалба отговаря на Ключовите показатели за ефективност, за да се увери, че:
  - Отговорът на жалбата обхваща всички повдигнати въпроси;
  - Нормативните срокове са спазени;
  - Подходящите права за външно разрешаване на спорове са предоставени на жалбоподателя.
- В случай че: (1) не се предостави копие от оригиналната жалба, (2) не се издаде отговор в рамките на изисквания срок, (3) не се предостави копие от отговора на Екипа по разглеждане на жалби, (4) не се предоставят точните и пълни права във връзка с външно разрешаване на спорове, или (5) не се потвърди причината за жалбата, това ще доведе до налагането на Допълнителна административна такса (Additional Administration Fee).
- Ако отговорите постоянно са под очаквания стандарт, Лойдс ще изиска копия от черновите на всички предложени отговори на жалби, за да ги прегледа преди отговорът да бъде изпратен на жалбоподателя. Върху тези жалби ще бъде наложена Допълнителна административна такса.

#### **Препращане към Регулатора или Омбудсмана**

- Ако жалбоподателите отговарят на приложимите критерии за допустимост, те могат да препратят жалбите за разглеждане до местните служби за външно разрешаване на спорове (омбудсман или регулатор), ИЛИ до Финансовия омбудсман на Обединеното кралство, ако не съществуват местни служби за външно разрешаване на спорове.
- Управляващите агенти или техните представители трябва да информират Екипа за разглеждане на жалби на Лойдс веднага след като разберат, че жалба е препратена за разглеждане до някоя от схемите за външно разрешаване на спорове.
- След приключване на процеса на службата за външно разрешаване на спорове, копие от тяхното решение трябва да бъде предоставено на Екипа за разглеждане на жалби на Лойдс. Ако схемата за външно разрешаване на спорове оперира на „не обвързваща“ основа, Лойдс също ще изисква потвърждение дали решението се приема или отхвърля.

#### **Отчет за жалбите до Службата за финансов надзор**

- Изисква се на всеки шест месеца, Лойдс да внася отчет в Службата за финансов надзор. Той трябва да включва броя на получените оплаквания, колко бързо са разрешени, колко са одобрени за периода и сумата на платените обезщетения.
- Изисква се от управляващите агенти да потвърждават на всяко тримесечие, че те (и всеки действащ от тяхно име) са информирали Лойдс за всички оплаквания, които са получили.