

Ilmenti Marzu 2018

Ilmenti Internazzjonali ta' Lloyd's

Ġestjoni ta' Ilmenti Internazzjonali għand Lloyd's Gwida għall-aġenti maniġerjali u r-rappreżentanti tagħhom

In-nota ta' gwida tipprovdi proċess prattiku għal ġestjoni ta' ilmenti internazzjonali (mhux tar-Renju Unit) li jaslu mingħand detenturi tal-poloż ta' Lloyd's.

Meta jinqalgħu l-ilmenti detenturi tal-poloż għandhom jistennew li l-ilment tagħhom jiġi ffaċċjat minnufih u f'manjera raġonevoli. Fl-istess waqt, pajjiżi differenti għandhom regoli lokali differenti għall-ġestjoni ta' lmenti. L-arranġamenti ta' Lloyd's għall-ilmenti internazzjonali huma maħsuba biex jippermettu għal sorveljanza ta' ilmenti, minbarra tar-Renju Unit, b'mod konsistenti mal-aspettazzjonijiet regolatorji tal-Financial Conduct Authority (FCA) tar-Renju Unit filwaqt li jippermettu flessibilità għall-aġenti maniġerjali fil-mod ta' flessibilità kif jiġġestixxu l-ilmenti b'konformità mar-regoli lokali.

Għalhekk huwa importanti li aġenti ġesturi jiżguraw li huma kapaċi jikkonformaw mar-regoli lokali f'territorji barra r-Renju Unit kif ukoll mar-rekwiżiti ta' Lloyd's dwar il-ġestjoni ta' lmenti f'dak it-territorju. Kull mistoqsija għandha tiġi diretta lit-tim tal-Ilmenti.

Nota: Din in-nota hija maħsuba biex tagħti gwida sommarja dwar l-arranġamenti ta' Lloyd's għal ġestjoni ta' lmenti internazzjonali. Aġenti ġesturi għandhom jibqgħu jirreferu għand [Crystal](#) għar-regolamenti fuq l-ilmenti li japplikaw f'kull territorju. Minbarra hekk, Lloyd's pproduċa folja sommarja għal kull territorju li tiġbor fiha r-rekwiżiti lokali ewlenien. Innota li f'xi każijiet, ir-rekwiżiti lokali ser ifisser li l-aġenti ġesturi għandhom isegwu proċess differenti minn dak stabbilit f'din in-nota. Dan hu enfazzat fil-folja sommarja rilevanti. F'każ ta' xi differenzi bejn il-folji sommarji speċifiċi tal-pajjiż u din in-nota, il-folji sommarji speċifiċi għall-pajjiż għandhom jiġu segwiti.

Għal aktar tagħrif dwar il-ġestjoni f'Lloyd's ta' lmenti internazzjonali jekk jogħġbok irreferi għand www.lloyds.com/complaintshandling.

Prassi li trid segwita għall-ġestjoni ta' lmenti internazzjonali

- Aġenti ġesturi għandu jkollhom proċeduri stabbiliti li jippermettu lmenti li jkunu jistgħu jsiru b'kull mod raġonevoli, inkluż verbalment. It-tifsira ta' lment li għandu jiġi applikat hu dak li hu mandat mir-regolatur rilevanti f'kull territorju. Fejn mhemm x tifsira, it-tifsira li ġejja għandha tiġi użata:

"kull espressjoni verbali jew miktuba ta' insodisfazzjon, kemm jekk ġustifikata jew le, minn jew f'isem, persuna dwar l-għoti, jew in-nuqqas ta' għoti, ta' servizz finanzjarju, li jallegra jallega li l-ilmentatur ikun bata (jew jista' jbati) telf finanzjarju, periklu materjali jew inkonvenjenza materjali."

- Hija rresponsabilità tal-aġenti ġesturi sabiex jiġġestixxul-ilmenti internazzjonali b'mod xieraq u jiżguraw li jikkonformaw mar-regoli rilevanti lokali kollha. Dan jinkludi kull rekwiżit ta' rikonoxximent tal-ilment, tingħata informazzjoni lill-ilmentatur u jiġu sodisfatti l-limitazzjonijiet ta' ħin applikabbli.
- Kull ġimagħtejn (jew aktar ta' spiss minn hekk jekk tkun meħtieġa konformità mar-rekwiżit t'avviż ta' 14-il jum) aġenti ġesturi jew ir-rappreżentant tagħhom (li jista' jkun detentur ta' kopertura jew amministratur ta' terzi) għandu jimla l-galvu t'Avviż ta' Lment Internazzjonali ta' Lloyd's, billi jipprovdi dettalji dwar l-ilmenti godda kollha fejn l-ilmentatur ikun elegibbli li jkollu l-ilment tiegħu kkonsidrat bl-iskema ta' Riżoluzzjoni ta' Tilwim Barrani (EDR -External Dispute Resolution). Barra minn hekk, jista' jkun hemm territorji fejn id-definizzjoni ta' ilmentatur jinkludi persuni li l-kazijiet tagħhom mhumiex elegibbli għal konsiderazzjoni bl-iskema EDR; dawk il-kazijiet ukoll jeħtieġ li jiġu notifikati lil Lloyd's
 - Mhux meħtieġ li jiġu inkluzi lmenti li ġew għall-attenzjoni ta' Lloyd's mill-aġent ġestur.
 - Mhemmx ħtieġa ta' rekwiżit ta' "dikjarazzjoni ta' xejn" meta ma jkun wasal ebda lment.
 - Fuq policies jew awtoritajiet legaturi fejn hemm aktar minn sindikat wieħed li jkun parteċipi, Lloyd's tistenna li s-sindikat ewlieni javża dwar l-ilment
- Il-Galvu t'Avviż dwar lment Internazzjonali jista' jitniżżel minn www.lloyds.com/complaintshandling u jiġi mibgħut ġaladarba jkun imtela permezz ta' email lil internationalcomplaints@lloyds.com Aġenti ġesturi għandhom jużaw il-galvu provdut minn Lloyd's u m'għandhomx joħolqu l-galvi tagħhom stess.
- L-ilmenti għandhom jiġu notifikati lil Lloyd's fi żmien 14-il jum minn meta jiġu rċevuti u dawk mhux notifikati lil Lloyd's sa 21 jum mill-wasla ser iġarbu "Flas ta' Amministrazzjoni Addizzjonali".
- It-tabella li ġejja tispjega kif għandek timla l-galvu t'Avviż ta' Lment Internazzjonali. Huwa obligatorju li timla l-ispace kollha, għajr l-ispace ta' Indirizz Aġenti ġesturi għandhom jiżguraw li jipprovdu l-informazzjoni b'mod li jkun konformi mal-liġijiet applikabbli dwar il-privatezza tad-dejta.

Kamp	Kummenti
Kumpanija li qed tissottometti (Submitting Company)	Dan hu l-isem tal-aġent ġestur jew ir-rappreżentant tiegħu li jkun qed jimla u ser jissottometti l-galvu
Detentur tal-kopertura (Coverholder)	Jekk il-polza kienet legata ma' coverholder, aghżel il-coverholder isem mil-lista fit-tendina.
Amministratur ta' Terzi (Third Party Administrator)	Jekk TPA (Third Party Administrator) hu involut, aghżel l-isem tat-TPA mil-lista fit-tendina.
Kunjom id-Detentur tal-Polza (Policyholder Surname)	Dan hu l-kunjom tal-individwu assikurat. Dañhal id-detentur tal-polza i kamp tal-il-kunjom jew l-isem tal-kumpanija tad-detentur tal-polza jrid jimtela.

Isem il-Kumpanija tad-Detentur tal-Polza (Policyholder Company Name)	Dan hu l-isem tal-entità assikurata Dañhal id-detentur tal-polza il-kam tal-kunjom jew l-isem tal-Kumpanija tad-Detentur tal-Polza jrid jimtela
Indirizz (Fakultattiv) (Address)	Dañhal indirizz għall-korrispondenza tal-ilmentatur
Kodiċi Postali (Post Code)	Il-kodiċi postali eċċ għad-detentur tal-polza
In-Numru tal-Polza (Policy Number)	Jekk jogħġbok iżgura li n-Numru tal-Polza ddettaljat fuq l-ispreadsheet issir referenza għalih fuq ir-rispons tal-ilmentatur.
Proċess ta' ilment (Complaint Process)	It-territorju fejn l-assikurat huwa lokalizzat. Agħżel mil-lista tat-tendina lista
Data tal-Wasla (Date Received)	Dañhal id-data ta' meta l-ilment wasal l-ewwel darba għandl-aġent ġestur għalih ir-rappreżentant tiegħu. Pereżempju, meta l-ilment wasalinizjalment għand intermedjarju li sussegwentement informatal-aġent ġestur ifikament ħsieb id-data li fiha l-ilment wasal l-ewweldarba mitfħna-intermedjarju ser Gvern id-data operattiva.
Kodiċi tal-Ilment (Complaint Code)	Agħżel mil-lista tat-tendina:
Kategorija ta' Negozju (Class of Business)	Agħżel mil-lista tat-tendina:
Tip ta' Tqiegħed (Placement Type)	Agħżel mil-lista tat-tendina:
Numru tas-Sindikant (Syndicate Number)	Sindikant ewlieni fuq il-kopertura.
Pretensjonijiet relatati (Claims Related)	Agħżel mil-lista tat-tendina:
Kawża Ewlenija (Root Cause)	Agħżel mil-lista tat-tendina:

- L-ilmenti ser jiddaħħlu fid-database ta' monitoraġġ tal-ilmenti minn Lloyd's sabiex ikun jista' jsir monitoraġġ effettiv u rapportaġġ regolatorju.
- Aġenti ġesturi għandhom iżommu wkoll ir-rekord għalihom dwar kull ilment li jkun dañal u l-miżuri li tiegħu għar-risoluzzjoni tagħhom.
- Lloyd's jirriżerva d-dritt li jirrevedi u jieħu fuqu l-koordinazzjoni tar-rispons għal ilmenti individwali meta, fil-fehma ta' Lloyd's, dan ikun xieraq fiċ-ċirkostanzi kollha, li jinkludu li jiġu sodisfatti l-aspettazzjonijiet regolatorji lokali ta' Lloyd's

Tweġiba lill-ilmentatur

- Fil-każijiet kollha tweġiba bil-miktub għandha tintbagħat lill-ilmentatur sal-iskadenza regolatorja. Fejn mhemmx skadenza regolatorja lokali, rispons għandha tintbagħat fi żmien tmien ġimgħat mid-data li l-ilment ikun irċevut

- It-tweġibiet għandhom jinnotifikaw l-ilmentatur dwar kull dritt (meta applikabbli) li jirreferi l-ilment għand is-servizz ta' EDR rilevanti eż, Ombudsman jew Regolatur, Jew is-Servizz ta' Ombudsmen Finanzjarju tar-Renju Unit, jekk l-ebda EDR lokali mhux disponibbli.
- L-ittra għandha tistabilixxi dettalji dwar kull arrangament jew azzjoni rimedjali li qed tiġi offruta. Arrangamenti jinkludu"
 - Pagamenti sabiex l-ilmentatur imur lura fil-pożizzjoni li l-ilmentatur kellu jkun li kieku n-nuqqas li sar l-ilment fuqu ma seħħ, li jinkludi kull talba għal
 - pagamenti
 - Ammonti mħallsa għad-dwejjaq u inkonvenjenza
 - Pagamenti ta' avvjament u ġesti t'avvjament
 - Imgħax fuq flus mdewwem
 - Rinunzja ta' xi eċċess
- Koja tat-tweġiba flimkien ma' kopja tal-ilment oriġinali jrid jintbagħat b'email lil internationalcomplaints@lloyds.com fi żmien jumejn ta' xogħol wara li t-tweġiba tkun intbagħtet lill-ilmentatur. Mhemmx il-ħtieġa li dawn id-dokumenti jiġu tradotti fl-Ingliż; din tiegħu ħsiebha LLoyd's. L-email ta' kopertura għandha tikkonferma l-kawża ewlenija tal-ilment, billi tintgħażel ir-raġuni ewlenija minn:
 - Talba – kopertura / patti u kundizzjonijiet
 - Talba – dewmien
 - Talba – kwantum
 - Talba – standard / tul ta' żmien / dewmien tar-reparazzjoni
 - Kancellazzjoni / rifiżjoni
 - Servizz tal-Klijent
 - Adegwatezza tal-klijent
 - Ieħor (ma nistennewx li din l-għażla ser tintuża wisq)
- It-tim ta' Lmenti ta' Lloyd's ser jissorvelja kull ilment u jqabbel ma' Metriċi Ewlenien ta' Prestazzjoni sabiex jiġi żgurat li:
 - it-tweġiba għall-ilment tindirizza l-kwistjonijiet mqajjma.
 - skadenzi regolatorji jikkonformaw
 - drittijiet EDR xierqa ġew fornuti lill-ilmentatur
- Fin-nuqqas li (1) tiġi fornuta kopja tal-ilment oriġinali; (2) ħruġ ta' tweġiba fl-iskadenza meħtieġa, (3) tiġi fornuta kopja tat-tweġiba lit-Tim tal-Lmenti, (4) jiġu provduti drittijiet ta' EDR korretti u kompluti, jew (5) tiġi kkonfermata l-kawża ewlenija tal-ilment ser jiġi impost 'Flus ta' Amministrazzjoni Addizzjonali'.
- Meta t-tweġibiet b'mod persistenti jibqgħu jaqaw taħt l-istandards mistennija minnhom, Lloyd's ser tkun teħtieġ il-kopji kollha abbozzati tat-tweġibiet għall-ilmenti proposti għal revizjoni qabel mat-tweġiba tintbagħat lid-detentur tal-polza u dawn l-ilmenti ser iġorru flus ta' Amministrazzjoni Addizzjonali.

Riferiment Iir-Regolatur jew is-Servizz tal-Ombudsman

- Bla preġudizzju għal kriterji ta' elegibilita applikabbli, l-ilmentaturi jistgħu jirreferu l-ilment tagħhom għand is-servizz ta' EDR (ombudsman jew regolatur) JEW is-Servizz ta' Ombudsman Finanzjarju tar-Renju Unit jekk l-ebda EDR mhux disponibbli.
- L-aġenti ġesturi jew ir-rappreżentanti tagħhom għandhom jinformat lit-Tim tal-Ilmenti ta' Lloyd's hekk kif isiru jafu li l-ilment għie riferut għal xi skema ta' EDR.
- Meta l-proċess ta' EDR ikun konkluz kopja tal-eżitu tal-EDR għandu jiġi provdut lit-tim tal-Ilmenti ta' Lloyd's. Fejn l-iskema tal-EDR taħdem fuq bażi ta' "mhux vinkolanti" Lloyd's tkun teħtieġ ukoll konferma jekk id-deċiżjoni ta' EDR hiex qed tiġi aċċettata jew rifjutata.

Riverżjoni tal-ilmenti FCA

- Kull sitt xhur, hu meħtieġ li Lloyd's tissottometti return lill-FCA, bid-dettalji tal-għadd ta' lmenti rċevuti, kemm ġew riżolti malajr, kemm minnhom ġew milqugħa fil-perjodu u l-ammont ta' rimedju mħallas. Rapport separat ser jiġi sottomess għar-Renju Unit u lmenti internazzjonali.
- Aġenti ġesturi jkunu meħtieġa jikkonfermaw fuq bażi ta' kull tliet xhur li huma (u kull min ikun qed jaġixxi f'isimhom) jkunu nnotifikaw lil Lloyd's dwar l-ilmenti li jkunu rċevew.