

Lloyd's Zahraničné Sťažnosti

Vybavovanie zahraničných sťažností v Lloyd's: Pokyny pre hlavných sprostredkovateľov a ich zástupcov

Tieto pokyny poskytujú praktické usmernenie na vybavovanie zahraničných (nie britských) sťažností, ktoré podali poistenci spoločnosti Lloyd's.

Keď dôjde k sťažnosti, poistenci by mali očakávať, že ich sťažnosť bude rýchlo a náležite vybavená. Každá krajina má svoje pravidlá na vybavovanie sťažností. Postupy spoločnosti Lloyd's pri vybavovaní sťažností v zahraničí sú vypracované so zámerom umožniť dohľad na vybavovaním sťažností podľa regulačných nariadení britského finančného regulačného orgánu (the UK Financial Conduct Authority (FCA)) a zároveň dávajú určitú voľnosť hlavným sprostredkovateľom pri vybavovaní sťažností v súlade s miestnymi pravidlami.

Preto je veľmi dôležité, aby hlavní sprostredkovatelia zabezpečili, že postupujú v súlade s miestnou legislatívou na územiach mimo Spojeného Kráľovstva a zároveň aj s požiadavkami na vybavovanie sťažností spoločnosti Lloyd's pre dané územie. Akékoľvek otázky by mali byť zasielané na oddelenie pre sťažnosti.

Poznámka: Táto poznámka poskytuje iba krátke vysvetlenie opatrení spoločnosti Lloyd's pri vybavovaní zahraničných sťažností. Hlavní sprostredkovatelia by mali i naďalej používať legislatívu sťažností z [Crystal](#), ktorá sa vzťahuje na dané územie. Okrem toho spoločnosť Lloyd's vytvorila pre každé územie sumárny zoznam, ktorý uvádza kľúčové miestne požiadavky. Všimnite si, že v niektorých prípadoch hlavní sprostredkovatelia musia postupovať inak ako je uvedené v tejto poznámke. Toto je zdôraznené v príslušných sumárnych zoznamoch. V prípade rozdielov medzi sumárnym zoznamom jednotlivých krajín a touto poznámkou, postupujte podľa sumárneho zoznamu danej krajiny.

Prosím navštívte www.lloyds.com/complaintshandling, ak chcete viac informácií o vybavovaní zahraničných sťažností pre Lloyd's.

- Hlavní sprostredkovatelia musia mať zavedené postupy, ktoré umožňujú podávanie sťažností náležitým spôsobom, vrátane ústneho podania. Použite definíciu sťažnosti uvedenú príslušným orgánom na danom území. Tam, kde neexistuje žiadna definícia, uplatnite túto:

'Ústne alebo písomné vyjadrenie nespokojnosti, či oprávnene alebo nie, ktoré podala osoba priamo alebo v zastúpení o poskytnutí finančnej služby alebo jej neposkytnutí, kde sťažovateľ údajne utrpel (alebo môže utrpieť) finančnú stratu, materiálnu tieseň alebo ťažkosť'

- Zodpovednosťou hlavných sprostredkovateľov je vybavovať zahraničné sťažnosti náležite a v súlade s príslušnými miestnymi nariadeniami. Toto zahŕňa všetky požiadavky na oznámenie o prijatí sťažnosti, poskytovanie informácií sťažovateľovi a vybavenie sťažnosti v stanovenej lehote.
- Každé dva týždne (alebo častejšie, ak sa vyžaduje 14-dňová lehota na oznámenie) hlavní sprostredkovatelia alebo ich zástupca (ktorým môže byť coverholder alebo administrátor tretej strany) musia vyplniť Lloyd's formulár oznámenie o zahraničných sťažnostiach, v ktorom budú poskytnuté podrobnosti všetkých nových sťažností, kde sťažovateľ má nárok na prehodnotenie svojej sťažnosti miestnym orgánom pre externé riešenie sporov (EDR). Navyše, môžu byť územia, v ktorých príslušná definícia sťažovateľa zahŕňa osoby, ktorých prípady nemajú nárok na prehodnotenie orgánom EDR. Spoločnosť Lloyd's musí byť informovaná o týchto prípadoch.
 - Nie je potrebné zahŕňať sťažnosti, na ktoré upozornila spoločnosť Lloyd's hlavných sprostredkovateľov.
 - Nevyžaduje sa poslať "prázdnu návratku", keď neboli podané nové sťažnosti.
 - Pri poisteniach alebo záväzných rozhodnutiach, kde je viac ako jeden syndikátny účastník, Lloyd's očakáva, že sťažnosť oznámi hlavní syndikát.
- Formulár oznámenie o zahraničných sťažnostiach sa dá stiahnuť na www.loyds.com/complaintshandling a vyplnený formulár poslať na: internationalcomplaints@loyds.com. Hlavní sprostredkovatelia musia používať tento formulár od Lloyd's a nevytvárať si svoj vlastný.
- Spoločnosť Lloyd's musí byť informovaná o sťažnostiach do 14 dní od ich prijatia a za tie sťažnosti, o ktorých spoločnosť Lloyd's nebude informovaná do 21 dní od ich prijatia, bude účtovaný "dodatkový administratívny poplatok".
- Nasledujúca tabuľka vysvetľuje ako vyplniť informačný formulár oznámenie o zahraničnej sťažnosti.
- Povinné je vyplniť všetky políčka, okrem políčka adresy. Hlavní sprostredkovatelia by sa mali uistiť o tom, že poskytnú informácie spôsobom, ktorý bude v súlade so zákonmi na ochranu osobných údajov, ktoré platia na danom území.

Pole	Poznámky
Predkladajúca spoločnosť (Submitting Company)	Je to meno hlavného sprostredkovateľa alebo jeho zástupcu, ktorý vyplní a pošle daný formulár.
Coverholder	V prípade, že poistenie je viazané coverholderom, vyberte meno coverholdera zo zoznamu, ktorý sa vám ukáže.
Administrátor tretej strany (TPA) (Third Party Administrator)	V prípade, že je tretia strana zapojená, vyberte meno zo zoznamu, ktorý sa vám ukáže.
Priezvisko poistenca (Policyholder Surname)	Ide o priezvisko poistenej osoby. Musí byť vyplnené buď priezvisko poistenej osoby alebo názov poistenej spoločnosti.
Názov poistenej	Ide o názov poisteného subjektu. Musí byť vyplnený názov

spoločnosti (Policyholder Company Name)	poisteného subjektu alebo priezvisko poistenej osoby.
Adresa (nepovinné) (Address)	Uveďte korešpondenčnú adresu sťažovateľa.
PSC (Post Code)	Poštové smerové číslo poistenca.
Číslo poistnej zmluvy (Policy Number)	Prosím, uistite sa o tom, že číslo poistnej zmluvy na hárku je uvedené v odpovedi na sťažnosť.
Súvisiace reklamácie (Complaint Process)	Územie, na ktorom sa nachádza poistenec. Vyberte z uvedeného zoznamu.
Dátum prijatia (Date Received)	Uveďte dátum, kedy hlavný sprostredkovateľ alebo jeho zástupca sťažnosť prijal. Napríklad, kde sťažnosť pôvodne obdržal coverholder, ktorý následne informoval hlavného sprostredkovateľa o danej záležitosti, dátum kedy coverholder prvýkrát obdržal sťažnosť, bude operatívny dátum.
Kód sťažnosti (Complaint Code)	Vyberte z uvedeného zoznamu.
Druh podnikania (Class of Business)	Vyberte z uvedeného zoznamu.
Typ umiestnenia (Placement Type)	Vyberte z uvedeného zoznamu.
Číslo syndikátu (Syndicate Number)	Hlavný syndikát na pokrytie.
Súvisiace reklamácie (Claims Related)	Vyberte z uvedeného zoznamu.
Príčina (Root Cause)	Vyberte z uvedeného zoznamu.

- Sťažnosti budú zaznamenané v monitorovacej databáze Lloyd's za účelom účinného monitorovania povinného podávania správ.
- Hlavní sprostredkovatelia si musia viesť vlastné záznamy o každej sťažnosti, ktorú dostanú a opatrenia, ktoré prijali na jej vyriešenie.
- Lloyd's si vyhradzuje právo na prehodnotenie a prevzatie koordinácie odpovedí na jednotlivé sťažnosti, kde je to podľa spoločnosti Lloyd's náležité, vrátane konania v súlade s miestnymi regulačnými požiadavkami na Lloyd's.

Odpoveď sťažovateľovi

- Vo všetkých prípadoch musí byť zaslaná písomná odpoveď sťažovateľovi a to v stanovenej lehote. V prípade, že neexistuje miestne stanovená lehota, odpoveď musí byť zaslaná do ôsmich týždňov od dátumu prijatia sťažnosti.
- Odpovede musia upozorniť sťažovateľa na právo (kde sa to vzťahuje) poslať sťažnosť na príslušný orgán EDR ako je napríklad ombudsman alebo regulačný úrad, ALEBO na úrad ombudsmana pre finančné služby v Spojenom kráľovstve, ak nie je miestny EDR.

- List musí uvádzať všetky možnosti odškodnenia alebo náprav. Takéto odškodnenie obsahuje:
 - Platby vyplatené sťažovateľovi, ktorými sa sťažovateľ dostane do situácie, v ktorej by bol, ak by sa konanie alebo opomenutie, na ktoré sa sťažoval nebolo stalo, vrátane všetkých platieb vyplývajúcich z poistnej udalosti.
 - Suma vyplatená za spôsobenie tiesne a ťažkostí
 - Platby prejavu dobrej vôle
 - Úroky oneskorených úhrad
 - Zrušenie spoluúčasti:

- Kópia odpovedi spolu s kópiou sťažnosti musí byť zaslaná emailom na internationalcomplaints@lloyds.com do dvoch pracovných dní po tom, čo je odpoveď zaslaná sťažovateľovi. Nevyžaduje sa, aby tieto dokumenty boli prekladané do angličtiny; toto si zabezpečí Lloyd's. Sprievodný email by mal potvrdzovať príčinu danej sťažnosti, vyberte hlavný dôvod z:
 - Žiadosť - krytie / podmienky
 - Žiadosť - omeškanie
 - Žiadosť - množstvo
 - Žiadosť -bežná / trvanie / omeškanie opravy
 - Zrušenie / refundácia
 - Zákaznícka služba
 - Vhodnosť produktu
 - Iné (očakávame, že táto možnosť bude využívaná výnimočne)

- Lloyd's oddelenie pre sťažnosti bude monitorovať každú sťažnosť, či spĺňa kľúčové požiadavky, aby zaistila, že:
 - Odpoveď na sťažnosť sa zaoberá všetkými vznesenými problémami
 - Lehoty sú dodržané
 - Príslušné EDR práva sú poskytnuté sťažovateľovi

- V prípade, že (1) nepredložíte kópiu originálu sťažnosti, (2) nepošlete odpoveď v stanovenej lehote, (3) nepredložíte kópiu odpovede na oddelenie pre sťažnosti, (4) neposkytnete správne a úplné práva pre externé riešenie sporu (EDR) alebo (5) nepotvrdíte hlavný dôvod sťažnosti, budeme vás účtovať "dodatočný administratívny poplatok".

- V prípade, že odpovede opakovane nebudú spĺňať štandardné požiadavky, spoločnosť Lloyd's si od vás vyžiada všetky navrhované odpovede na sťažnosti na preskúmanie predtým, ako ich pošlete poistencovi a za tieto sťažnosti vás budeme účtovať "dodatočný administratívny poplatok".

Predloženie sťažnosti na regulačný úrad alebo ombudsmanovi

- V závislosti od príslušných aplikovateľných kritérií, sťažovateľ môže svoju sťažnosť poslať

miestnemu orgánu pre externé riešenie sporov (ombudsman alebo regulačný orgán) ALEBO na UK Financial Ombudsman Service, ak neexistuje miestny orgán pre externé riešenie sporov (EDR).

- Hlavní sprostredkovatelia alebo ich zástupcovia musia informovať Lloyd's oddelenie pre sťažnosti akonáhle budú mať vedomosť, že sťažnosť bola poslaná nejakému orgánu pre externé riešenie sporov (EDR).
- Po ukončení postupov orgánu pre externé riešenie sporov (EDR), kópia s výsledným stanoviskom musí byť poslaná na oddelenie pre sťažnosti v spoločnosti Lloyd's. Tam, kde externé riešenie sporov funguje na "nezáväznom" podklade, spoločnosť Lloyd's bude tiež požadovať potvrdenie, či rozhodnutie orgánu pre externé riešenie sporov bolo prijaté alebo zamietnuté.

Štatistika sťažností pre FCA

- Každých šesť mesiacov spoločnosť Lloyd's musí poslať štatistiku sťažností do FCA, kde sa uvádza počet sťažností, ako rýchlo boli vybavené, koľko z nich bolo v danom období oprávnených a aké odškodné sa vyplátilo. Posielajú sa samostatné správy pre britské sťažnosti a zahraničné sťažnosti.
- Hlavní sprostredkovatelia musia potvrdiť každý štvrťrok, že oni (alebo ich zástupcovia) upovedomili spoločnosť Lloyd's o všetkých sťažnostiach, ktoré dostali.
- Une copie de la réponse et une copie de la réclamation originale devront être transmises par courrier électronique à l'adresse internationalcomplaints@lloyds.com dans un délai de deux jours ouvrés après envoi de la réponse au plaignant. Il ne sera pas obligatoire de traduire ces documents en anglais, le Lloyd's s'en chargera. Le courriel d'accompagnement expliquera le motif d'origine de la réclamation, en choisissant la raison principale parmi les suivantes :
 - Réclamation – garantie / conditions
 - Réclamation – retard
 - Réclamation – montant
 - Réclamation – norme / durée / retard de réparation
 - Réclamation – service clientèle
 - Annulation / remboursement
 - Service clientèle – pas liée aux sinistres
 - Adéquation du produit
 - Autre (ce motif ne devra être utilisé qu'à titre exceptionnel)
- L'équipe des Réclamations du Lloyd's comparera chaque réclamation avec des indicateurs de performance clés afin de garantir :
 - que la réponse à la réclamation traite tous les problèmes soulevés
 - que les échéances réglementaires sont respectées
 - le plaignant bénéficie des mêmes droits que dans le cadre d'une résolution extrajudiciaire des litiges

- A défaut (1) de la transmission d'une copie de la réclamation d'origine, (2) de l'émission d'une réponse dans les délais prescrits, (3) de la transmission d'une copie de la réponse à l'équipe des Réclamations, (4) d'information sur les droits relatifs aux services de résolution externe des litiges, ou (5) de la communication du motif d'origine de la réclamation, des frais de gestions administratifs supplémentaires seront appliqués.
- Dans le cas où la qualité des réponses aux réclamations serait constamment inférieure aux standards prescrits, le Lloyd's se réserve le droit d'examiner les projets de réponse aux réclamations avant que ceux-ci ne soient envoyés à l'assuré. Le traitement de ces réclamations donnera lieu à des frais de gestion administratifs supplémentaires.

Renvoi aux services d'un médiateur ou de l'organisme de réglementation

- En fonction des critères d'éligibilité, les plaignants pourront renvoyer leurs réclamations à leur service de résolution extrajudiciaire des litiges (médiateur ou organisme de réglementation), OU au médiateur britannique en matière de finance (UK Financial Ombudsman Service) lorsqu'aucun service de ce genre n'existe au niveau local.
- Dès qu'ils prendront connaissance du renvoi d'une réclamation auprès d'un service de résolution extrajudiciaire des litiges, les Managing Agents ou leurs représentants devront en informer sans délai l'équipe des Réclamations du Lloyd's.
- Une fois que le service de résolution extrajudiciaire des litiges aura tranché, une copie de la décision devra être transmise à l'équipe des Réclamations du Lloyd's. Lorsque le service de résolution extrajudiciaire des litiges rend des décisions non contraignantes, le Lloyd's devra être informé de l'acceptation ou du rejet de sa décision.

Déclaration des réclamations à la FCA

- Tous les six mois, le Lloyd's est tenu de faire un rapport à la FCA pour indiquer le nombre de réclamations reçues, les délais de réponse, le nombre de réclamations recevables pendant la période concernée, ainsi que le montant des réparations versées. Un rapport sera déposé pour le Royaume-Uni, et un autre rapport pour les réclamations émanant hors du Royaume-Uni.
- Chaque trimestre, les Managing Agents devront attester avoir déclaré au Lloyd's toutes les réclamations reçues (directement ou par leurs mandataires).