

Klachten maart 2018

# LLOYD'S - INTERNATIONALE KLACHTEN

## De behandeling van internationale klachten bij Lloyd's: richtlijn voor Managing Agents en hun vertegenwoordigers

Deze richtlijn geeft een praktisch proces voor de behandeling van internationale (buiten het VK) klachten van polishouders van Lloyd's.

Polishouders moeten kunnen verwachten dat eventuele klachten prompt en op een redelijke manier in behandeling worden genomen. De regels inzake de behandeling van klachten zijn echter per land verschillend. De regelingen van Lloyd's voor internationale klachten zijn bedoeld om een overzicht te geven van klachten die buiten het VK in behandeling worden genomen, in overeenstemming met de voorschriften van de Financial Conduct Authority (FCA) in het VK, en om Managing Agents tegelijkertijd de flexibiliteit te geven om klachten in overeenstemming met de lokale regels in behandeling te nemen.

Het is daarom belangrijk dat Managing Agents ervoor zorgen dat zij voldoen aan de lokale regels in rechtsgebieden buiten het VK en tevens te voldoen aan de vereisten van Lloyd's in verband met de behandeling van klachten in dat grondgebied. Eventuele vragen moeten aan het 'Complaints Team' worden gesteld.

**NB** Het doel van deze melding is uitsluitend om een algemene richtlijn te geven van de behandeling van internationale klachten bij Lloyd's. Managing Agents moeten [Crystal](#) blijven raadplegen over de voorschriften inzake de klachten die in elk grondgebied van toepassing zijn. Bovendien heeft Lloyd's voor elk grondgebied een overzichtsblad samengesteld waarin de belangrijkste lokale vereisten staan. Let wel Managing Agents moeten als gevolg van lokale vereisten in enkele gevallen een ander proces volgen dan die in deze melding staan. Dat staat aangegeven in het betreffende overzichtsblad. Voor het geval er verschillen zijn tussen de specifieke overzichtsborden van het land en deze melding moeten de specifieke overzichtsborden van het land worden gevolgd.

Ga voor nadere informatie over de internationale behandeling van klachten bij Lloyd's naar [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling).

### Proces voor de behandeling van internationale klachten

- Managing Agents moeten procedures ingesteld hebben waardoor klachten op alle redelijke manieren kunnen worden ingediend, ook mondeling. De definitie van een klacht die moet worden aangehouden is die van de relevante regelgevende instantie in elk grondgebied. Indien deze definitie niet bestaat, moet de volgende definitie worden gebruikt:

*"een mondelinge of schriftelijke uitdrukking van ontevredenheid, al dan niet gerechtvaardigd, van of namens een persoon over het verschaffen of niet verschaffen van een financiële dienst waarin wordt beweerd dat de klager financieel verlies, aanzienlijk leed of aanzienlijk ongemak heeft geleden (of kan leiden)."*

- Het is de verantwoordelijkheid van de Managing Agents om alle internationale klachten correct te behandelen en ervoor te zorgen dat alle relevante lokale regels worden nageleefd. Daaronder vallen eventuele vereisten om klachten te bevestigen, de klager informatie te verschaffen en aan de van toepassing zijnde tijdslijmieten te voldoen.
- Managing Agents of hun vertegenwoordigers (bijvoorbeeld een coverholder of Third Party Administrator) moeten elke twee weken (of zo nodig vaker om te voldoen aan de vereiste van een tweewekelijkse melding) het sjabloon van Lloyd's voor de melding van internationale klachten invullen, met de gegevens van alle nieuw ontvangen klachten van klagers die in aanmerking komen voor behandeling van hun klacht onder de plaatselijke EDR-regeling (External Dispute Resolution). Er kunnen bovendien grondgebieden zijn waar de relevante definitie van een klager personen omvat waarvan de gevallen in aanmerking komen voor behandeling onder de EDR-regeling. Ook die gevallen moeten bij Lloyd's worden gemeld.
  - Het is niet nodig om klachten op te nemen die onder de aandacht van de Managing Agent bij Lloyd's zijn gebracht.
  - De indiening van "nihil" is niet nodig als er geen nieuwe klachten zijn ontvangen.
  - Bij polissen of bindende autoriteiten waaraan meer dan één syndicaat deelneemt, verwacht Lloyd's dat het leidende syndicaat de klacht zal melden.
- De sjabloon voor melding van internationale klachten kan worden gedownload via [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling) en het ingevulde formulier kan per e-mail worden verzonden naar: [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com). Managing Agents moeten de sjabloon van Lloyd's gebruiken en mogen geen eigen sjablonen samenstellen.
- Klachten moeten binnen 14 dagen vanaf ontvangst bij Lloyd's worden gemeld en voor klachten die niet binnen 21 dagen bij Lloyd's zijn gemeld, worden extra administratiekosten gerekend.
- In de volgende tabel wordt uitgelegd hoe de sjabloon voor melding van internationale klachten moet worden ingevuld. Alle velden moeten verplicht worden ingevuld, met uitzondering van het veld met het adres. Managing Agents moeten ervoor zorgen dat zij de informatie op een zodanige manier verschaffen dat de van toepassing zijnde wetten inzake gegevensbescherming worden nageleefd.

Veld	Opmerkingen
Indienend bedrijf (Submitting company)	Dit is de naam van de Managing Agent of diens vertegenwoordiger die de sjabloon invult en indient.
Coverholder	Indien de polis door een coverholder is afgesloten, moet de naam van de coverholder uit de vervolgkeuzelijst worden geselecteerd.
Third Party Administrator (TPA)	Als er een TPA bij betrokken is, moet u de naam van de TPA uit de

	vervolgkeuzelijst selecteren.
Achternaam van polishouder (Policyholder Surname)	Dit is de naam van het/de verzekerde individu/rechtspersoon. Ofwel het veld met achternaam van polishouder of naam van bedrijf van polishouder moet worden ingevuld.
Naam van bedrijf van polishouder (Policyholder Company Name)	Dit is de naam van de verzekerde rechtspersoon. Ofwel het veld met achternaam van polishouder of naam van bedrijf van polishouder moet worden ingevuld.
Adres (optioneel) (Address)	Vul een correspondentie-adres in voor de klager.
Postcode	De postcode van de polishouder.
Polisnummer (Policy Number)	Zorg ervoor dat het polisnummer in de spreadsheet vermeld wordt op de reactie op de klacht.
Lachtenprocedure (Complaint Process)	Het grondgebied waar de verzekerde zich bevindt. Selecteren uit vervolgkeuzelijst.
Datum van ontvangst (Date Received)	Vul de datum in waarop de klacht oorspronkelijk werd ontvangen door de Managing Agent of diens vertegenwoordiger. Als de klacht bijvoorbeeld eerst door een coverholder werd ontvangen die hem vervolgens doorgeeft aan de Managing Agent dan geldt de datum waarop de klacht door de coverholder werd ontvangen.
Klachtcode (Complaint Code)	Selecteren uit vervolgkeuzelijst.
Bedrijfsklasse (Class of Business)	Selecteren uit vervolgkeuzelijst.
Type plaatsing (Placement Type)	Selecteren uit vervolgkeuzelijst.
Syndicaatnummer (Syndicate Number)	Leidend syndicaat voor de dekking.
Claims Gerelateerd (Claims Related)	Selecteren uit vervolgkeuzelijst.
Hoofdoorzaak (Root Cause)	Selecteren uit vervolgkeuzelijst.

- Klachten worden door Lloyd's ingevoerd in de klachtencontrole-database voor doeltreffende bewaking en melding aan de instanties.
- De Managing Agents moeten de ontvangen klachten tevens zelf bijhouden en de nodige stappen nemen om ze op te lossen.

- Lloyd's behoudt zich het recht voor om de antwoorden op aparte klachten te beoordelen en over te nemen indien dit naar de mening van Lloyd's in al die omstandigheden gepast is, ook om aan de verwachtingen van Lloyd's inzake de plaatselijke voorschriften te voldoen.

### Antwoord naar klager

- In alle gevallen moet binnen de voorgeschreven tijdslimiet een schriftelijk antwoord worden verzonden. Als er geen plaatselijke wettelijke tijdslimiet is, moet er binnen acht weken van de datum van ontvangst van de klacht een antwoord worden verzonden.
- In het antwoord moet de klager op de hoogte worden gebracht van diens recht (indien van toepassing) om de klacht door te verwijzen naar de relevante EDR-dienst zoals een Ombudsdienst of regelgevende instantie, OF de Financial Ombudsman Service in het VK als er plaatselijk geen EDR is.
- De brief moet de gegevens vermelden van de geboden schadeloosstelling of oplossing. Schadeloosstelling omvat:
  - Betalingen waardoor de klager weer in de positie wordt gesteld die deze zou hebben gehad indien de handeling of nalatigheid waarover de klacht ging niet had plaatsgevonden, inclusief eventuele betalingen van claims
  - Betaalde bedragen voor leed en ongemak
  - Goodwill-betalingen en -gebaren
  - Rente over late vereffening
  - Ontheffing van eigen risico
- Een kopie van het antwoord en een kopie van de oorspronkelijke klacht moet binnen twee werkdagen van de verzending van het antwoord naar de klager per e-mail worden verzonden naar [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com). Het is niet nodig om deze documenten in het Engels te vertalen; daar zorgt Lloyd's voor. Het e-mailbericht moet de hoofdoorzaak van de klacht bevestigen, met een selectie uit de volgende redenen:
  - Claim – dekking / algemene voorwaarden
  - Claim – vertraging
  - Claim – kwantum
  - Claim – standaard / duur / vertraging van herstel
  - Claim - klantendienst
  - Annulering / restitutie
  - Klantendienst – niet gerelateerd aan claims
  - Geschiktheid van product
  - Overig (wij verwachten dat deze optie zelden zal worden gebruikt)
- Het klachtenteam van Lloyd's zal elke klacht afwegen t.o.v. de Key Performance Metrics om ervoor te zorgen dat:
  - in het antwoord op de klacht alle naar voren gebrachte kwesties worden behandeld
  - voldaan is aan de wettelijke tijdslimieten

- de klager alle van toepassing zijnde EDR-rechten ontvangt
- Bij het niet (1) verschaffen van een kopie van de oorspronkelijke klacht, (2) geven van een antwoord binnen de vereiste tijdsperiode, (3) verschaffen van een kopie van het antwoord aan het klachtenteam, (4) verschaffen van de juiste en volledige EDR-rechten, of (5) bevestigen van de hoofdoorzaak van de klacht worden extra administratiekosten gerekend.
- Indien de antwoorden regelmatig niet voldoen aan de verwachte normen zal Lloyd's ter beoordeling een conceptversie vereisen van alle voorgestelde antwoorden op klachten voordat er een antwoord naar de polishouder wordt verzonden en worden er over deze klachten extra administratiekosten gerekend.

#### **Doorverwijzing naar regelgevende instantie of Ombudsdienst**

- Onderhevig aan de van toepassing zijnde geldigheidscriteria kunnen klagers hun klacht doorverwijzen naar hun plaatselijke EDR-dienst (ombudsdienst of regelgever), OF naar de Financial Ombudsman Service in het VK als er plaatselijk geen EDR is.
- Managing Agents of hun vertegenwoordigers moeten er het klachtenteam van Lloyd's van op de hoogte stellen zodra zij zich ervan bewust zijn dat er een klacht naar een EDR-regeling is doorverwezen.
- Wanneer het EDR-proces is voltooid, moet er een kopie van de uitkomst aan het klachtenteam van Lloyd's worden gegeven. Indien de EDR-regeling op een 'niet-bindende' basis werkt, heeft Lloyd's tevens een melding nodig of de EDR-beslissing is geaccepteerd of afgewezen.

#### **Melding van klachten aan FCA**

- Lloyd's moet elke zes maanden een overzicht sturen naar de FCA met het aantal ontvangen klachten, hoe snel die werden opgelost, hoeveel er in de periode werden vergoed en de hoeveelheid schadeloosstelling die is betaald. Er wordt een apart verslag ingediend voor klachten uit het VK en internationaal.
- Managing Agents moeten eens per kwartaal bevestigen dat zij (en mensen die namens hen handelden) Lloyd's op de hoogte hebben gesteld van alle klachten die door hen zijn ontvangen.