

LLOYD'S – MEDUNARODNE PRITUŽBE

Rješavanje međunarodnih pritužbi pri Lloyd'su Smjernice za rukovodeće agente i njihove predstavnike

Ove smjernice opisuju praktični proces za rješavanje međunarodnih pritužbi, tj. onih zaprimljenih od Lloydovih osiguranika izvan Ujedinjene kraljevine.

U slučaju pritužbe, osiguranici mogu očekivati da će njihova pritužba biti razmotrena brzo i na razuman način. Treba, međutim, imati na umu to da se lokalna pravila za rješavanje pritužbi razlikuju od zemlje do zemlje. Lloydsova rješenja za međunarodne pritužbe imaju za cilj omogućiti nadzor nad rješavanjem pritužbi sukladno regulatornim očekivanjima Agencije Ujedinjene kraljevine za financijsko postupanje (UK Financial Conduct Authority (FCA)) i unijeti fleksibilnost u postupke kojim rukovodeći agenti rješavaju pritužbe u skladu s lokalnim propisima.

Stoga je važno da rukovodeći agenti vode računa o tome da su u mogućnosti pridržavati lokalnih propisa na teritorijima izvan Ujedinjene kraljevine, kao i Lloydsovih zahtjeva za rješavanje pritužbi na tim teritorijima.

Sva pitanja trebaju biti upućena Timu za rješavanje pritužbi.

Napomena: U ovim su smjernicama samo u sažetom obliku iznesena Lloydsova rješenja za rješavanje međunarodnih pritužbi. Rukovodeći agenti i dalje trebaju upućivati na [Crystal](#), gdje se nalaze propisi vezani uz rješavanje pritužbi koji važe za svaki teritorij. Osim toga, Lloyd's je za svaki teritorij sastavio sažetak u kojem su navedeni ključni lokalni zahtjevi. Obratite pažnju na to da će se u nekim slučajevima zbog lokalnih zahtjeva rukovodeći agenti morati pridržavati procesa koji se razlikuje od onog navedenog u ovim smjernicama. Napomena o tome nalazi se u odgovarajućem sažetku. U slučaju razlika između sažetaka za pojedine zemlje i ovih smjernica, treba se pridržavati sažetka za dotičnu zemlju.

Pobliže informacije o Lloydsovom rješavanju međunarodnih pritužbi nalaze se na ovoj poveznici www.lloyds.com/complaintshandling.

Proces koji se treba primjenjivati za rješavanje međunarodnih pritužbi

- Rukovodeći agenti moraju utvrditi postupke koji omogućuju podnošenje pritužbi na svaki razuman način, uključujući i usmenim putem. Primjenjiva definicija „pritužbe“ ovisi o definiciji koju je propisalo odgovarajuće nadležno tijelo na svakom teritoriju. Gdje definicije nema, treba se rabiti sljedeća:

« svako usmeno ili pismeno izražavanje nezadovoljstva, bilo opravdano ili ne, od strane ili u ime neke osobe, vezano uz pružanje ili nepružanje financijske usluge, kojim se navodi da je pritužitelj pretrpio (ili može pretrpjeti) financijski gubitak, materijalne tegobe ili materijalne neugodnosti »

- Rukovodeći agenti imaju odgovornost da rješavaju sve međunarodne pritužbe na prikladan način i moraju voditi računa da se pridržavaju svih relevantnih lokalnih pravila. Time se podrazumijevaju svaki zahtjev za potvrdu primitka pritužbe, pružanje informacija pritužitelju i poštivanje odgovarajućih rokova.
- Svakog drugog tjedna (ili češće, ukoliko je to potrebno da bi se ispunio zahtjev da se obavijest izda u roku 14 dana) rukovodeći agent ili njihov predstavnik (on/a može biti podpreuzimatelj rizika (*coverholder*) ili administrator treće strane) mora popuniti predložak Lloydsove obavijesti o međunarodnoj pritužbi, u kojoj navodi sve novozaprimljene pritužbe za koje pritužitelji ispunjavaju pravo da im se pritužba obradi po režimu lokalnog Vanjskog rješavanja spora (VRS). Nadalje, moguće je da postoje teritoriji na kojima odgovarajuća definicija „pritužitelja“ uključuje osobe koje ne ispunjavaju pravo da im se pritužba obradi po režimu VRS; o takvim slučajevima također treba obavijestiti Lloyd's.
 - Nema potrebe obuhvaćati pritužbe na koje je Lloyd's skrenuo pozornost rukovodećem agentu.
 - Ne postoji zahtjev za tzv. „nil return“ kad nisu zaprimljene nove pritužbe.
 - Glede polica ili obvezujućih ugovora u kojima sudjeluje više od jedan sindikat, Lloyd's očekuje da vodeći sindikat obavijesti pritužitelja.
- Predložak za sastavljanje obavijesti o međunarodnoj pritužbi treba se preuzeti s poveznice www.lloyds.com/complaintshandling a, kad se popuni, poslati e-poštom na: internationalcomplaints@lloyds.com. Rukovodeći agenti [moraju](#) rabiti Lloydsov i ne smiju kreirati vlastite predloške.
- Lloyd's mora biti obaviješten o pritužbi u roku od 14 dana od primitka. Za sve pritužbe o kojima se Lloyd's ne obavijesti u roku od 21 dana od dana primitka zaračunava se „dodatna upravna pristojba“.
- U tablici u nastavku dano je objašnjenje o tome kako valja popuniti predložak za sastavljanje obavijesti o međunarodnoj pritužbi. Obvezno treba popuniti sva polja, osim polja za adresu. Rukovodeći agenti trebaju voditi računa o tome da informacije iznesu sukladno odgovarajućim zakonima o zaštiti podataka

Polje	Napomene
Tvrtka podnositeljica (Submitting company)	Ovo je ime rukovodećeg agenta ili njegovog predstavnika koji popunjava i podnosi predložak.
Podpreuzimatelj rizika (Coverholder)	Ako je obvezujuću odgovornost za policu preuzeo podpreuzimatelj rizika, odaberite ime podpreuzimatelja iz padajućeg popisa.
Administrator treće strane (ATS) (Third Party Administrator)	Ako je u proces uključen ATS, odaberite ime ATS-a iz padajućeg popisa.
Prezime osiguranika (Policyholder Surname)	Ovo je prezime osiguranog pojedinca. Mora se popuniti ili prezime osiguranika ili naziv tvrtke osiguranika.

Naziv tvrtke osiguranika (Policyholder Company Name)	Ovo je naziv osigurane tvrtke. Mora se popuniti ili prezime osiguranika ili naziv tvrtke osiguranika.
Adresa (nije obvezno) (Address)	Unesite pritužiteljevu adresu.
Poštanski broj (Post Code)	Osiguranikov poštanski broj.
Broj police (Policy Number)	Vodite računa da u odgovoru na pritužbu naznačite referencu broja police koji se nalazi u računalnoj tablici.
Postupak rješavanja pritužbi (Complaint Process)	Teritorij na kojem se nalazi osigurana osoba. Odaberite iz padajućeg popisa.
Datum primitka (Date Received)	Unesite datum kad je rukovodeći agent ili njegov predstavnik prvi put primio pritužbu. Primjerice, kad pritužbu prvo primi podpreuzimatelj rizika i kad on o njoj naknadno obavijesti rukovodećeg agenta, datum kad je pritužbu prvi put zaprimio podpreuzimatelj rizika računa se kao važeći datum.
Šifra pritužbe (Complaint Code)	Odaberite iz padajućeg popisa.
Kategorija poslovnog subjekta (Class of Business)	Odaberite iz padajućeg popisa.
Vrsta plasmana (Placement type)	Odaberite iz padajućeg popisa.
Broj sindikata (Syndicate number)	Vodeći sindikat pokriva.
Povezani zahtjevi (Claims related)	Odaberite iz padajućeg popisa.
Glavni uzrok (Root cause)	Odaberite iz padajućeg popisa.

- Lloyd's unosi pritužbe u bazu za praćenje pritužbi radi učinkovitog praćenja i regulatornog izvješćivanja.
- Rukovodeći agenti također moraju voditi vlastiti evidenciju o svakoj zaprimljenoj pritužbi i o mjerama koje poduzimaju za njihovo rješavanje.

- Lloyd's zadržava pravo pregledati odgovor i preuzeti posao koordiniranja odgovora na pojedinačne pritužbe kad je to, po ocjeni Lloyd'sa, prikladno u svim okolnostima, uključujući i onda kad Lloyd's mora ispuniti lokalna regulatorna očekivanja.

Odgovor pritužitelju

- U svim slučajevima, pritužitelju se mora poslati odgovor u pisanom obliku do regulatornog roka. Gdje ne postoji regulatorni rok, odgovor treba poslati u roku od osam tjedana nakon datuma primitka pritužbe.
- Odgovorom pritužitelja treba obavijestiti o njegovu pravu (ako ga on ima) da uputi rješavanje pritužbe nadležnoj VRS službi, npr. pravobranitelju ili nadležnom tijelu, ILI, ako nema lokalne VRS službe, Službi financijskog pravobranitelja u Ujedinjenoj kraljevini.
- U pismu treba navesti podatke o eventualnom obeštećenju ili korektivnim mjerama. Obeštećenje uključuje:
 - Isplate kojima se pritužitelj vraća u stanje u kojem bi bio da se nije dogodio čin ili propust zbog kojeg je pritužba podnesena, uključujući eventualne isplate zahtjeva.
 - Iznose isplaćeni za tegobe i neugodnosti
 - Isplate i geste za povrat ugleda
 - Kamatu na zakašnjele uplate
 - Odricanje od dijela šteta koje snosi sam osiguranik
- Primjerak odgovora, kao i primjerak izvorne pritužbe, moraju biti poslani e-poštom na adresu internationalcomplaints@lloyds.com u roku od dva poslovna dana nakon datuma slanja odgovora pritužitelju. Ove dokumente nije potrebno prevoditi na engleski; Lloyd's će sam organizirati prijevod. U popratnoj e-poruci treba potvrditi uzrok za pritužbu, a glavni razlog bira se od sljedećih opcija:
 - Zahtjev - pokriće / uvjeti i odredbe
 - Zahtjev - kašnjenje
 - Zahtjev - kvantum
 - Zahtjev - standard / trajanje / kašnjenje popravka ○ Otkazivanje / povrat novca služba za pomoć korisnicima
 - Prikladnost proizvoda
 - Drugo (vjerujemo da se ova opcija neće često birati)
- Lloydsov Tim za rješavanje pritužbi će pratiti svaku pritužbu prema ključnim metričkim pokazateljima uspjeha:
 - odgovor pritužitelju uzima u obzir sva pokrenuta pitanja ○ regulatorni rokovi se poštuju
 - pritužitelju su osigurana odgovarajuća prava u vezi s VRS-om
- (1) Neslanje primjerka izvorne pritužbe, (2) neizdavanje odgovora u potrebnom vremenskom roku, (3) nedostavljanje primjerka odgovora Timu za rješavanje pritužbi, (4) nedavanje

odgovarajućih točnih i potpunih prava na VRS, ili (5) na nepotvrđivanje glavnog uzroka za pritužbu plaća se dodatna upravna pristojba.

- Kad su odgovori opetovano ispod očekivanog standarda, Lloyd's će tražiti na pregled primjerke svih nacрта prijedloga za odgovor na pritužbe [prije](#) nego što se odgovor pošalje osiguraniku. Na takve pritužbe plaća se dodatna upravna pristojba.

Upućivanje nadležnom tijelu ili Službi pravobranitelja

- Ukoliko ispune kriterije prihvatljivosti, pritužitelji mogu uputiti svoju pritužbu lokalnoj Službi za VRS (pravobranitelju ili nadležnom tijelu), ILI, ako takva lokalna služba ne postoji, Službi financijskog pravobranitelja u Ujedinjenoj kraljevini.
- Rukovodeći agenti ili njihovi predstavnici moraju obavijestiti Lloydsov Tim za rješavanje pritužbi čim saznaju da je pritužba upućena na rješavanje po režimu VRS.
- Po okončanju VRS proces, primjerak ishoda VRS-a mora se poslati Lloydsovom Timu za rješavanje pritužbi. Ako je VRS utemeljen na „neobvezujućoj“ osnovi, Lloyd's će također tražiti potvrdu prihvaćanja ili odbijanja odluke VRS-a.

Dostavljanje izvješća o pritužbama Agenciji Ujedinjene kraljevine za financijsko postupanje (FCA)

- Svakih šest mjeseci Lloyd's je dužan dostaviti Agenciji Ujedinjene kraljevine za financijsko postupanje (FCA) izvješće, u kojem mora biti navedeni broj zaprimljenih pritužbi, brzina rješavanja, broj prihvaćanja za dotično razdoblje, i iznos isplaćenog obeštećenja. Za pritužbe iz Ujedinjene kraljevine i međunarodne pritužbe dostavljaju se zasebna izvješća.
- Svakog tromjesečja od rukovodećih agenata će (i svakoga tko postupa u njihovo ime) tražit će se potvrda da su obavijestili Lloyd's o svim zaprimljenim pritužbama.