

Stížností březen 2018

# LLOYD'S MEZINÁRODNÍ STÍŽNOSTI

## Vyřizování mezinárodních stížností u Lloyd's: Návod pro řídicí makléře a jejich zástupce

Toto oznámení o návodu uvádí praktický postup pro vyřizování mezinárodních (nebritských) stížností obdrženy od Lloyd's pojistníků

V případě stížností by měli pojistníci očekávat, že jejich stížnost bude vyřízena okamžitě a přiměřeným způsobem. Různé státy však mají odlišné předpisy ohledně vyřizování stížností. Lloyd's pravidla pro mezinárodní stížnosti pro dohled nad vyřizováním stížností mimo VB v souladu s regulačními požadavky britského Úřadu pro finanční jednání (FCA), přičemž má zároveň umožnit pružnost řídicím makléřům ve vyřizování stížností v souladu s místními předpisy.

Proto je důležité, aby řídicí makléři zajistili dodržování místních předpisů na územích mimo VB i požadavků Lloyd's pro vyřizování stížností na onom území. Veškeré dotazy je třeba směřovat na tým pro stížnosti.

**Sdělení:** Toto sdělení má poskytnout jen souhrnný návod ohledně Lloyd's požadavků vyřizování mezinárodních stížností. Řídicí makléři by měli nadále obracet na [Crystal](#) ohledně regulačních předpisů, které platí pro jejich území. Navíc Lloyd's vytvořila pro každé území souhrnný přehled uvádějící klíčové místní požadavky. Povšimněte si, že v několika případech místní požadavky znamenají, že řídicí makléři musejí postupovat jinak než je uvedeno v tomto sdělení. Toto je vysvětleno v příslušném souhrnném přehledu. V případě neshody mezi konkrétním souhrnným přehledem a tímto sdělením, je třeba postupovat dle konkrétního souhrnného přehledu.

Ohledně více informací o vyřizování mezinárodních stížností u Lloyd's využijte [www.loyds.com/complaintshandling](http://www.loyds.com/complaintshandling).

### Postup pro vyřizování mezinárodních stížností

- Řídicí makléři musejí používat postupy, které umožňují provádět stížnosti jakýmkoli přiměřeným způsobem včetně ústního projevu. Definice stížnosti, která má být použita, je ta, kterou stanovil příslušný regulátor na svém území. Tam, kde neexistuje žádná definice, je třeba použít následující definici:

*"Jakýkoli ústní nebo písemný projev nespokojenosti, ať oprávněný či nikoli, osoby nebo v zastoupení osoby ohledně finanční služby nebo jejího neposkytnutí, který uvádí, že stěžovatel utrpěl (nebo může utrpět) finanční újmu, závažnou ztrátu nebo závažné nepříjemnosti."*

- Řídící makléři mají povinnost vyřizovat veškeré mezinárodní stížnosti přiměřeně a zajistit, aby byly v souladu s veškerými příslušnými místními předpisy. Toto zahrnuje veškeré požadavky na potvrzení příjmu stížnosti, poskytnutí informací stěžovateli a dodržení příslušných lhůt.
- Každé dva týdny (nebo častěji, je-li to požadováno pro dodržení požadavku na oznámení do 14 dní) řídící makléři nebo jejich zástupci (což může být coverholder nebo zástupce třetí strany) musejí vyplnit Lloyd's formulář Oznámení mezinárodní stížnosti, s detaily o všech obdržených nových stížnostech, u kterých je stěžovatel oprávněn nechat přezkoumat stížnost místní službou Externí řešení sporů (ERS). Dále mohou existovat území, ve kterých příslušná definice stěžovatele zahrnuje osoby, jejichž případ nemůže být přezkoumán službou ERS; takové případy je též třeba oznámit Lloyd's.
  - Není třeba oznamovat stížnosti, které byly předány řídícímu makléřovi společnosti Lloyd's.
  - Neexistuje požadavek na "prázdné oznámení", když nebyly obdrženy nové stížnosti.
  - O pojistkách nebo v případě zavazujícího zmocnění, kde je zúčastněno více syndikátních účastníků, Lloyd's očekává, že vedoucí syndikus oznámí stížnost.
- Formulář Oznámení o mezinárodní stížnosti je třeba stáhnout z [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling) a po vyplnění poslat emailem na: [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com). Řídící makléři musejí použít formulář poskytnutý Lloyd's a nemají vytvářet vlastní formuláře.
- Stížnost musí být oznámena Lloyd's ve lhůtě 14 dní od obdržení a stížnosti neoznámené Lloyd's do 21 dní od obdržení budou zatíženy „dodatečným správním poplatkem“.
- Následující tabulka vysvětluje jak vyplnit Formulář Oznámení o mezinárodní stížnosti. Vyplnění všech políček je povinné, s výjimkou políčka pro adresu. Řídící makléři musejí poskytnout informace způsobem, který je v souladu s příslušnými právními předpisy o ochraně údajů

Políčko	Komentář
Předkládající společnost (Submitting company)	To je jméno řídicího makléře nebo jeho zástupce, který vyplnil a překládá formulář.
Coverholder	Jestliže pojistka byla uzavřena coverholderem, zvolte jméno coverholdera z rozbalovacího menu.
Zástupce třetí strany (TPA) (Third Party Administrator)	Jestliže je zúčastněn TPA, zvolte jméno TPA z rozbalovacího menu.
Příjmení pojistníka (Policyholder Surname)	To je příjmení pojištěné osoby. Buď příjmení pojistníka nebo musí být uvedeno jméno pojištěné společnosti.
Jméno pojištěné společnosti (Policyholder company name)	To je jméno pojištěné osoby. Buď příjmení pojistníka nebo musí být uvedeno jméno pojištěné společnosti.
Adresa (volitelné) (Address)	Uvedte doručovací adresu stěžovatele.
PSC (Post Code)	PSC a pod. pojistníka.
Číslo pojistky	Zajistěte prosím, aby číslo pojistky uvedené v přehledu bylo uvedeno

(Policy Number)	v odpovědi na stížnost.
Zpracování stížnosti (Complaint process)	Území, kde má bydliště/sídlo pojistník. Zvolte z rozbalovacího menu.
Datum příjmu (Date Received)	Vložte datum, kdy byla stížnost poprvé obdržena řídicím makléřem nebo jeho zástupcem. Například, když stížnost původně obdržel coverholder, který ji následně oznámí řídicímu makléřovi, bude datum obdržení stížnosti coverholderem rozhodným datem.
Kód stížnosti (Complaint code)	Zvolte z rozbalovacího menu.
Obor podnikání (Class of business)	Zvolte z rozbalovacího menu.
Placement Type	Zvolte z rozbalovacího menu.
Číslo syndikátu (Syndicate number)	Vedoucí syndikus pojistného krytí.
Související reklamace (Claims Related)	Zvolte z rozbalovacího menu.
Hlavní příčina (Root Cause)	Zvolte z rozbalovacího menu.

- Stížnosti budou evidovány monitorovací databáze stížností společností Lloyd's, aby bylo možné účinné monitorování a podávání zpráv regulačním orgánům.
- Řídící makléři musejí také vést vlastní evidenci o každé stížnosti a opatřeních na jejich vyřešení.
- Lloyd's si vyhrazuje revidovat a převzít koordinaci odezvy na jednotlivé stížnosti tam, kde dle názoru Lloyd's, to je přiměřené všem okolnostem, včetně splnění místních požadavků Lloyd's.

### Odpověď stěžovateli

- Ve všech případech musí být písemná odpověď poslána stěžovateli ve lhůtě stanovené regulátorem. Tam, kde není stanovena úřední lhůta, odpověď by měla být poslána ve lhůtě osmi týdnů od obdržení stížnosti.
- Odpověď musí informovat stěžovatele o právu (pokud existuje) předat stížnosti příslušné službě ERS např. ombudsmanovi nebo regulátorovi, NEBO britské službě Finančního ombudsmana, jestliže místní ERS není k dispozici.
- Dopis by měl uvádět detaily nabízené odškodnění nebo nápravy. Odškodnění zahrnuje:
  - Platby, které umožní stěžovateli dostat se zase do postavení, ve kterém byl, kdyby nedošlo k jednání či opomenutí, včetně finančních nároků
  - Částky na odškodnění ztráty a nepříjemností
  - Platby a gesta jako projev dobré vůle
  - Úroky z opožděného odškodnění
  - Odmítnutí nadsazených nároků

- Kopie odpovědi a kopie originální stížnosti musejí být zaslány emailem na adresu [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com) do dvou dní po odeslání odpovědi stěžovateli. Není požadováno, aby tyto doklady byly přeloženy do angličtiny; to zajistí Lloyd's. Průvodní email musí potvrdit hlavní příčinu stížnosti, s volbou hlavního důvodu z:
  - nárok – krytí / podmínky
  - nárok - prodlení
  - nárok - množství
  - nárok - standardní / trvání / prodlení s nápravou
  - zrušení / úhrada
  - servis pro zákazníky
  - vhodnost produktu
  - jiné (očekáváme, že tato volba bude použita jen zřídka)
- Lloyd's tým pro stížnosti bude monitorovat každou stížnost dle Metody klíčového výkonu, aby zajistil:
  - odezva na stížnost reagovala na všechny uvedené problémy
  - regulační lhůty byly dodrženy
  - byla poskytnuta příslušná ERS stěžovateli
- Nedojde-li k (1) poskytnutí kopie originální stížnosti, (2) odeslání odpovědi v požadované lhůtě, (3) poskytnutí kopie odpovědi týmu pro stížnosti, (4) poskytnutí správných a veškerých práv ERS nebo (5) nepotvrzení hlavní příčiny stížnosti, bude to mít za následek vyúčtování „dodatečného správního poplatku“.
- Když trvale nebudou odpovědi dosahovat očekávané úrovně, Lloyd's bude požadovat kopie všech návrhů odpovědí na stížnosti v konceptu pro kontrolu předtím, než odpověď bude odeslána pojistníkovi a tyto stížnosti budou to mít za následek vyúčtování „dodatečného správního poplatku“

#### **Postoupení regulátorovi nebo službě ombudsmana**

- Za předpokladu splnění kritérií přípustnosti mohou stěžovatelé předat svoji stížnost místní službě ERS (ombudsman nebo regulátor), NEBO britské Finančního ombudsmana, jestliže místní ERS není k dispozici.
- Řídící makléři nebo jejich zástupci musejí informovat Lloyd's tým pro stížnosti, aby byl informován o tom, že stížnost byla postoupena do systému ERS.
- Když je proces ERS uzavřen, musí být kopie závěru ERS poskytnuta Lloyd's týmu pro stížnosti. V případech, kdy systém ERS je činný na „nezávazném principu“, Lloyd's bude také požadovat potvrzení toho, zda rozhodnutí ERS byla akceptována nebo odmítnuta.

#### **Zpráva o stížnostech pro Úřadu pro finanční jednání (FCA)**

- Každých šest měsíců je požadováno na Lloyd's, aby předložila zprávu Úřadu pro finanční jednání (FCA) uvádějící počet obdržených stížností, jak rychle byly vyřízeny, kolik jich bylo

prosazeno za ono období a celkovou výši zaplaceného odškodnění. Zvláštní zprávy musí být předloženy o britských a mezinárodních stížnostech.

- Od řídicích makléřů bude požadováno, aby čtvrtletně potvrdili, že oznámili (a kdokoli jednající jejich jménem) Lloyd's všechny stížnosti, které obdrželi.