

LLOYD'SI RAHVUSVAHELISED KAEBUSED

Rahvusvaheliste kaebuste lahendamine Lloyd'sis: juhised haldusagentidele ja nende esindajatele

Käesolevates juhistes kirjeldatakse praktilist protsessi Lloyd'si kindlustusvõtjatel saadud rahvusvaheliste (Ühendkuningriigi väliste) kaebuste lahendamiseks.

Kaebuste korral eeldavad kindlustusvõtjad nende kiiret ja mõistlikul viisil lahendamist. Samas on eri riikides erinevad kohalikud eeskirjad kaebuste lahendamiseks. Lloyd'si rahvusvaheliste kaebuste lahendamise korra eesmärk on võimaldada järelevalvet kaebuste lahendamise üle kooskõlas Ühendkuningriigi Finantsjärelevalveameti (FCA) regulatiivnõuetele, kuid võimaldada ka haldusagentidele paindlikkust kaebuste lahendamiseks kohalike eeskirjade kohaselt.

Seetõttu on haldusagentidele tähtis tagada võimalused Ühendkuningriigi väliste kohalike eeskirjade järgimiseks lisaks Lloyd'si nõuetele kaebuste lahendamiseks selles piirkonnas. Kõik küsimused tuleb esitada kaebuste lahendamise meeskonnale.

Märkus. See juhised on esitatud vaid Lloyd'si rahvusvaheliste kaebuste lahendamise korra kokkuvõttena. Haldusagendid peaksid tutvuma igas piirkonnas kaebuste lahendamiseks kohaldatavate eeskirjadega, mis on esitatud Crystalis. Peale selle on Lloyd's koostanud igale piirkonnale kokkuvõtliku lehe põhiliste kohalike nõuetele. Pange tähele, et mõnel juhul peavad haldusagendid järgima kohalike nõuete tõttu teistsugust protsessi, kui on kirjeldatud käesolevates juhistes. Sellele on asjakohasel kokkuvõttelehel tähelepanu juhitud. Kui riigi kokkuvõttelehe ja käesolevate juhiste vahel on lahknevusi, tuleb järgida riigi kokkuvõttelehte.

Lisateavet rahvusvaheliste kaebuste lahendamise kohta Lloyd'sis vt www.lloyds.com/complaintshandling

Rahvusvaheliste kaebuste lahendamisel järgitav protsess

- Haldusagendid peavad kehtestama korra, mis võimaldab esitada kaebusi igal mõistlikul viisil, sealhulgas suuliselt. Kaebuse määratlusena tuleb kasutada asjaomase reguleeriva asutuse poolt piirkonnas kehtestatud määratlust. Määratluse puudumisel tuleb kasutada järgmist:

„suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus, põhjendatud või mitte, mille isik esitab või mis tema nimel esitatakse finantsteenuse osutamise või osutamata jätmise kohta ning milles väidetakse, et kaebuse esitajale on põhjustatud (või võidakse põhjustada) rahalist kahju, olulist muret või olulist ebamugavust.“

- Haldusagendid peavad kõik rahvusvahelised kaebused nõuetekohaselt läbi vaatama ja tagama nende vastavuse kõigile asjakohastele kohalikele eeskirjadele. See hõlmab võimalikku nõuet kinnitada kaebuse kättesaamist, teavitada kaebuse esitajat ja pidada kinni kohaldatavatest tähtaegadest.

- Iga kahe nädala järel (või sagedamini, kui see on vajalik 14-päevase teavitamistähtaja järgimiseks) peavad haldusagendid või nende esindaja (kelleks võib olla peahaldusagent või kolmandast osapoolest haldaja) täitma Lloyd'si rahvusvahelisest kaebusest teatamise vormi, millel esitavad kõikide uute laekunud kaebuste andmed, mille puhul kaebuse esitajal on õigus esitada oma kaebus kohalikule välisele kaebuste lahendamise organile. Peale selle võib mõnes piirkonnas kaebuse esitaja asjakohane määratlus hõlmata ka isikuid, kelle juhtumid ei vasta kohalikule välisele kaebuste lahendamise organile läbivaatamiseks esitamise tingimustele; Lloyd'si tuleb teavitada ka neist juhtudest.
 - Kaebustest, millest haldusagenti on teavitanud Lloyd's, ei ole vaja teavitada.
 - Kui uusi kaebusi ei ole laekunud, ei ole tühja vormi esitamine vajalik.
 - Kui poliis või haldusagendi siduv leping on seotud mitme osaleva sündikaadiga, eeldab Lloyd's kaebusest teavitamist juhtivalt sündikaadilt.
- Rahvusvahelistest kaebustest teavitamise vorm tuleb alla laadida aadressilt www.lloyds.com/complaintshandling ja saata täidetult e-posti aadressile: internationalcomplaints@lloyds.com Haldusagendid peavad kasutama Lloyd'si vormi ning ei tohi ise vormi koostada.
- Kaebustest tuleb Lloyd'sile teatada 14 päeva jooksul alates nende saamisest ning kaebustelt, millest ei ole Lloyd'sile teatatud 21 päeva jooksul alates nende saamisest, tuleb maksta 'täiendavat haldustasu'
- Rahvusvahelistest kaebustest teavitamise vormi täitmist on selgitatud järgmises tabelis. Kõikide lahtrite täitmine on kohustuslik, välja arvatud aadressi lahter. Haldusagendid peavad tagama teabe esitamise kooskõlas kohaldatavate andmekaitsealaste õigusaktidega.

Lahter	Märkused
Esitav äriühing (Submitting company)	See on vormi täitva või esitava haldusagendi või tema esindaja nimi.
Peahaldusagent (Coverholder)	Kui poliis oli siduv peahaldusagendile, valige ripploendist peahaldusagendi nimi.
Kolmandast osapoolest haldaja (Third Party Administrator)	Kui on kaasatud kolmandast osapoolest haldaja, valige ripploendist kolmandast osapoolest haldaja nimi.
Kindlustusvõtja perekonnanimi (Policyholder surname)	See on kindlustatud üksikisiku perekonnanimi. Tuleb märkida kas kindlustusvõtja perekonnanimi või kindlustusvõtja äriühingu nimetus.
Kindlustusvõtja äriühingu nimetus (Policyholder company name)	See on kindlustatud isiku nimetus. Tuleb märkida kas kindlustusvõtja perekonnanimi või kindlustusvõtja äriühingu nimetus.
Aadress (soovi korral) (address)	Sisestada kaebuse esitaja aadress kirjavahetuseks.

Postiindeks (Post Code)	Kindlustusvõtja postiindeks.
Poliisi number (Policy number)	Tagage kaebusele vastamisel tabelisse märgitud poliisinumbrile viitamine.
Kaebuse protsess (Complaint process)	Riik, kus kindlustatu asub. Valige ripploendist.
Laekumise kuupäev (Date received)	Sisestage kaebuse haldusagendi või tema esindaja poolt algse kättesaamise kuupäev. Näiteks kui kaebus laekus algselt peahaldusagendile, kes teatas küsimusest seejärel haldusagenti, tuleb märkida kaebuse algselt peahaldusagendile laekumise kuupäev.
Kaebuse kood (Complaint code)	Valige ripploendist.
Tegevusala klass (Class of business)	Valige ripploendist.
Paigutuse tüüp (Placement type)	Valige ripploendist.
Sündikaadi number (Syndicate number)	Kindlustuskatte juhtiv sündikaat.
Seotud kaebused (Claims related)	Valige ripploendist.
Algpõhjus (Root cause)	Valige ripploendist.

- Kaebused sisestatakse Lloyds'i kaebuste jälgimise andmebaasi, et võimaldada tõhusat jälgimist ja aruandlust regulatiivasutustele.
- Haldusagendid peavad iga saadud kaebuse üle ka ise arvestust pidama ja rakendama meetmeid nende lahendamiseks.
- Lloyd'sil on õigus konkreetsele kaebusele saadetav vastus ja vastamise koordineerimine enda peale võtta, kui see on kõiki asjaolusid arvesse võttes Lloyd'si arvates vajalik, sealhulgas Lloyd'si poolt kohalike reguleerivate asutuste nõuete täitmise tagamiseks.

Kaebuse esitajale vastamine

- Kõigil juhtudel tuleb kaebuse esitajale kirjalikult vastata regulatiivnõuetega ette nähtud tähtajaks. Kui regulatiivnõuetega ei ole tähtaega määratud, tuleb vastus saata kaheksa nädala jooksul alates kaebuse kättesaamise kuupäevast.
- Vastuses tuleb kaebuse esitajat teavitada tema õigusest (kui see on kohaldatav) saata oma kaebus edasi asjaomasele välisele kaebuste lahendamise organile, nt ombudsmanile või reguleerivale asutusele VÕI kohaliku välise kaebuste lahendamise organi puudumisel Ühendkuningriigi Finantsala Ombudsmani Büroole.

- Kirjas tuleb esitada pakutava heastamisviisi või heastava meetme andmed. Heastamisviisiks võivad olla:
 - Maksed kaebuse esitaja olukorra taastamiseks, mis tal oleks olnud kaebuse objektiks oleva tegevuse või tegematajätmise puudumisel, sealhulgas võimalikud maksed nõuete rahuldamiseks
 - Maksed murede ja ebamugavuste hüvitamiseks
 - Hea tahte maksed ja žestid
 - Intressid hilinenud maksetelt
 - Loobumine võimaliku ülejäägi tagasisaamisest
- Vastuse koopia koos algse kaebuse koopiaga tuleb saata e-posti aadressil internationalcomplaints@lloyds.com kahe tööpäeva jooksul alates vastuse saatmisest kaebuse esitajale. Neid dokumente ei ole nõutav tõlkida inglise keelde; selle korraldab Lloyd's. Kaaskirjas tuleb kinnitada kaebuse algpõhjust, valides peamise põhjuse järgmistest:
 - Nõue – kaetus/tingimused
 - Nõue – viivitus
 - Nõue – suurus
 - Nõue – hüvitamise standard / kestus / hilinemine
 - Tühistamine/tagasimakse
 - Klienditeenindus
 - Toote sobivus
 - Muu (seda valikut tuleks kasutada harva)
- Lloyd'si kaebuste lahendamise meeskond jälgib iga kaebuse lahendamist tulemuslikkuse põhinäitajate alusel, et tagada:
 - vastuses kõikide tõstatatud küsimuste lahendamine
 - regulatiivasutuste kehtestatud tähtaegadest kinnipidamine
 - kaebuse esitajale nõuetekohaste kaebuse välise lahendamise õiguste võimaldamine
- Kui (1) ei esitata algse kaebuse koopiat, (2) ei vastata ettenähtud tähtajaks, (3) vastuse koopiat ei esitata kaebuste lahendamise meeskonnale, (4) ei võimaldata õigeid ja täielikke õigusi kaebuse väliseks lahendamiseks või (5) ei kinnitata kaebuse algpõhjust, tuleb maksta 'täiendavat haldustasu'.
- Kui vastused püsivalt nõuetele ei vasta, nõuab Lloyd's kõikide kaebustele kavandatavate vastuste esialgset teksti läbivaatamiseks enne vastuse saatmist kindlustusvõtjale ning nende kaebuste eest võetakse 'täiendavat haldustasu'.

Edasisuunamine reguleerivale asutusele või ombudsmani büroole

- Kui kaebus vastab kohaldatavatele tingimustele vastavuse kriteeriumitele, võib kaebuse esitaja saata oma kaebuse edasi kohaliku välisele kaebuste lahendamise organile (ombudsmanile või reguleerivale asutusele) VÕI kohaliku välise kaebuste lahendamise organi puudumisel Ühendkuningriigi Finantsala Ombudsmani Büroole.
- Haldusagendid või nende esindajad peavad teavitama Lloyd'si kaebuste lahendamise meeskonda kohe, kui neile saab teatavaks kaebuse edasisaatmine välisele kaebuste lahendamise organile.
- Pärast välise kaebuste lahendamise protsessi lõppu tuleb esitada välise kaebuste lahendamise tulemuse koopia Lloyd'si kaebuste lahendamise meeskonnale. Kui välise kaebuste lahendamise

otsus ei ole siduv, nõuab Lloyd's kinnitust ka välise kaebuste lahendamise otsuse vastuvõtmise või tagasilükkamise kohta.

Finantsjärelevalveametile esitatav kaebuste aruanne

- Lloyd's peab esitama kaks korda aastas Finantsjärelevalveametile aruande, milles on märgitud saadud kaebuste arv, nende lahendamise kiirus, kinnitust leidnud kaebuste arv perioodil ja hüvitusteks tasutud summa. Ühendkuningriigi ja rahvusvaheliste kaebuste kohta esitatakse eraldi aruanded.
- Haldusagendid peavad kord kvartalis kinnitama, et nad (ja kõik nende nimel tegutsevad isikud) on teavitanud Lloyd'si kõigist neile laekunud kaebustest.