

Valituksia maaliskuu 2018

LLOYD'S IN KANSAINVÄLISET VALITUKSET

Kansainvälisten valitusten käsittely Lloyds'issa: Opastusta kiinteistöjen isännöitsijöille ja heidän edustajilleen

Opastuksen ohjeet tarjoavat käytännöllisen prosessin kansainvälisten (ei-Iso-Britannian) Lloyd'sin vakuutuksenottajilta vastaanotettujen valitusten käsittelyä varten.

Valituksia aiheutuessa vakuutuksenottajien on syytä odottaa, että heidän valitustaan käsitellään nopealla ja kohtuullisella tavalla. Samalla eri mailla on erilaisia paikallisia sääntöjä valitusten käsittelyä varten. Lloyds'sin järjestelyjen kansainvälisiä valituksia varten on tarkoitettu mahdollistavan Ison-Britannian valitusten käsittelyn laiminlyöntiä varten UK Financial Conduct Authority (FCA) säännösten odotusten mukaisesti ja samalla antaa kiinteistöjen isännöitsijöille joustavuutta tavassa, jolla he käsittelevät valituksia paikallisten sääntöjen mukaisesti.

Näin ollen on tärkeää, että kiinteistöjen isännöitsijät varmistavat, että he pystyvät noudattamaan paikallisia sääntöjä Ison-Britannian ulkopuolella samoin kuin myös Lloyd'sin vaatimuksia valitusten käsittelemiseksi kyseisellä alueella. Kaikki kysymykset on välitettävä Valitusten tiimille (Complaints team).

Huomautus: Nämä ohjeet on tarkoitettu vain antamaan tiivistelmä ohjeista koskien Lloyds'in järjestelyjä kansainvälisten valitusten käsittelyä varten. Kiinteistöjen isännöitsijöiden on viitattava jatkuvasti Crystalliin koskien valitusten säännöksiä, jotka koskevat kutakin aluetta. Lisäksi Lloyd's on toimittanut kutakin aluetta varten tiivistelmäarkin vahvistamaan paikalliset keskeiset vaatimukset. On syytä huomioida, että muutamissa tapauksissa paikalliset vaatimukset merkitsevät sitä, että kiinteistöjen isännöitsijöiden on noudatettava prosessia, joka poikkeaa siitä, mikä on vahvistettu tässä huomautuksessa. Tätä korostetaan kyseisessä tiivistelmäarkissa. Mikäli on eroavaisuuksia maakohtaisten tiivistelmäarkkien ja tämän huomautuksen välillä, on noudatettava maakohtaisia tiivistelmäarkkeja.

Lisätietojen saamiseksi kansainvälisten valitusten käsittelystä Lloydsissa tutustu verkkosivustoon www.lloyds.com/complaints/handling.

Kansainvälisten valitusten käsittelyssä noudatettava prosessi

- Kiinteistöjen isännöitsijöillä on oltava käytössään menettelytapoja, jotka mahdollistavat valitusten tekemisen kohtuullisin tavoin, myös suullisesti. Sovellettavan valituksen määritelmä on se, mikä on annettu kyseisen viranomaisen toimesta kullakin alueella. Kun ei ole olemassa määritelmää, on käytettävä seuraavaa määritelmää:

“kaikki suullisesti tai kirjallisesti esitetty tyytymättömyys, olipa se oikeutettua tai ei, henkilön toimesta tai henkilön puolesta koskien finanssipalvelun toimittamista tai epäonnistumista finanssipalvelun toimittamisessa, jossa väitetään, että valittaja on kärsinyt (tai voi kärsiä) taloudellisen menetyksen, materiaalista ahdinkoa tai aineellista hankaluutta”

- Kiinteistöjen isännöitsijöiden vastuulla on käsitellä kaikkia kansainvälisiä valituksia asianmukaisesti ja varmistaa, että ne ovat kaikkien paikallisten sääntöjen mukaisia. Tämä sisältää kaikki vaatimukset koskien valitusten tunnistamista, informaation antamista kantajalle ja sovellettavien aikarajojen täyttämistä.
- Joka toinen viikko (tai sitä useammin, jos vaaditaan täyttämään 14 päivän ilmoitusvaatimus) Kiinteistöjen isännöitsijöiden tai heidän edustajiansa (joka voi olla katteen haltija (Coverholder) tai kolmannen osapuolen isännöitsijä) täytyy täyttää Lloyds'in kansainvälisen valitusilmoituksen (Lloyd's International Complaint Notification) kaavain antamaan yksityiskohtaisia tietoja kaikista uusista vastaanotetuista valituksista, joissa kantaja on kelpuutettu saamaan valituksensa paikallisen External Dispute Resolution (EDR) -järjestelyn harkittavaksi; myös nämä tapaukset on ilmoitettava Lloyds'ille.
 - Ei ole tarvetta sisällyttää valituksia, jotka on tuotu kiinteistön isännöitsijän huomioitavaksi Lloyds'in toimesta.
 - Ei ole vaatimusta toimintoa "nil return" ("ei palautusta") varten, kun ei ole vastaanotettu uusia valituksia.
 - Koskien vakuutusohjelmia tai sitovia viranomaisia, kun osallistujia on enemmän kuin yksi, Lloyd's odottaa johtavan syndikaatin ilmoittavan valituksesta.
- Kansainvälisen valitusilmoituksen kaavain on ladattava verkkosivulta internationalcomplaints@lloyds.com. Kiinteistöjen isännöitsijöiden täytyy käyttää Lloyd'sin toimittamaa kaavainta eikä laatia omia kaavaimiaan.
- Valituksista on ilmoitettava Lloyd'sille 14 päivän sisällä vastaanotosta ja valituksista, joista ei ole ilmoitettu Lloyd'sille 21 päivän sisällä vastaanotosta, veloitetaan lisähallintomaksu ('Additional Administration Fee').
- Seuraavassa taulukossa selitetään, kuinka valitusilmoituskaavain on täytettävä. Kaikkien kenttien täyttäminen on pakollista, poikkeuksena osoitekenttä (Address field). Kiinteistöjen isännöitsijöiden on varmistettava, että he toimittavat informaation tavalla, joka on yhteensopiva sovellettavien tietosuojalakien kanssa.

Kenttä	Kommentteja
Lähtevä yhtiö (Submitting company)	Tämä on kiinteistön isännöitsijän tai hänen edustajansa nimi, joka täyttää ja lähettää kaavaimen.
Katteenhaltija (Coverholder)	Jos vakuutus oli katteenhaltijan sitoma, valitse katteenhaltijan nimi pudotusvalikon listalta.
Kolmannen osapuolen järjestelmänvalvoja (TPA)	Jos mukana on TPA, valitse TPA:n nimi pudotusvalikon listalta.
Vakuutuksenottajan sukunimi (Policyholder Surname)	Tämä on vakuutetun yksilön sukunimi. Täytettävänä on oltava joko vakuutuksenottajan sukunimi tai vakuutuksenottajan yhtiön nimi.
Vakuutuksenottajan yhtiön nimi (Policyholder Company Name)	Tämä on vakuutetun kokonaisuuden nimi. Täytettävänä on oltava joko vakuutuksenottajan sukunimi tai vakuutuksenottajan yhtiön nimi.
Osoite (valinnainen) (Address)	Sisällytä kirjeenvaihto-osoite kantajaa varten.

Postinumero (Post Code)	Postinumero, postituskoodi jne. vakuutuksenottajaa varten.
Vakuutuksen numero (Policy number)	Varmista, että laskutaulukossa mainittuun vakuutusnumeroon viitataan valituspalautteessa.
valitusprosessiin (Complaint Process)	Alue, jolla vakuutettu sijaitsee. Valitse pudotusvalikon listalta.
Vastaanoton päivämäärä (Date Received)	Ilmoita päivämäärä, jolloin valitus ensin vastaanotettiin kiinteistön isännöitsijän tai hänen edustajansa toimesta. Esimerkiksi, jos valituksen alustavasti vastaanotti katteenhaltija, joka vastaavasti ilmoittaa asiasta kiinteistön isännöitsijälle päivämääränä, jolloin katteen haltija ensin vastaanotti valituksen siitä, se on toiminnon päivämäärä.
Valituskoodi (Complaint Code)	Valitse pudotusvalikon listalta.
Liiketoimintaluokka (Class of Business)	Valitse pudotusvalikon listalta.
Asetustyyppi (Placement Type)	Valitse pudotusvalikon listalta.
Syndikaatin numero (Syndicate Number)	Johtava syndikaatti katteessa.
Korvausvaatimukset (Claims Related)	Valitse pudotusvalikon listalta.
Perussy (Root Cause)	Valitse pudotusvalikon listalta.

- Valitukset syötetään valitusten valvonnan tietokantaan Lloyd'sin toimesta tehokkaan valvonnan ja säännösten raportoinnin mahdollistamiseksi.
- Kiinteistöjen isännöitsijöiden täytyy myös pitää kirjaa kustakin vastaanotetusta valituksesta ja toimenpiteistä, joihin on ryhdytty niiden ratkaisemiseksi.
- Lloyd's varaa oikeuden tarkistaa ja ottaa tehtäväkseen palautteen koordinoinnin koskien yksilöllisiä valituksia, joissa Lloyd'sin mielestä tämä on asianmukaista kaikissa olosuhteissa mukaan lukien Lloyd'sin paikallisten säännösten täyttämisen odotukset.

Palaute kantajalle

- Kantajalle täytyy lähetettävä kirjallinen palaute kaikissa tapauksissa säännösten määräpäivään mennessä. Jos ei ole olemassa paikallista säännösten määräpäivää, palaute on lähetettävä kahdeksan päivän sisällä valituksen vastaanottamisen päiväpäivästä.
- Palautusten on ilmoitettava kantajalle oikeuksista (kun asianmukaista) valituksensa välittämiseksi asianmukaiselle EDR-palvelulle, kuten oikeusasiamies tai säätövirasto TAI UK Financial Ombudsman Service -palvelu, jos tarjolla ei ole paikallista EDR-toimintaa.
- Kirjeen on vahvistettava tarjotun korjaus- tai tukitoiminnon yksityiskohtaiset tiedot. Korjaustoiminto sisältää mm.:
 - Maksut palauttamaan kantajan takaisin asemaan, jossa hänen olisi pitänyt olla, jos ei olisi aiheutunut valituksen kohteena olevaa toimintaa tai laiminlyöntiä, mukaan lukein kaikki vaademaksut
 - Määrät maksettavaksi ahdingosta ja hankaluudesta
 - "Hyvän tahdon" maksut ja "hyvän tahdon" eleet

- Korke koskien viivästyneitä maksuja
 - Vapautus liikatoiminnoista
- Kopion palautteesta sekä alkuperäisen palautteen kopio on lähetettävä sähköpostitse osoitteella internationalcomplaint@lloyds.com kahden päivän sisällä kantajalle toimitetun palautteen lähettämisestä kantajalle. Näitä asiakirjoja ei tarvitse käntää englanniksi; Lloyd's järjestää tämän. Kattavan sähköpostin on vahvistettava valituksen pohjimmainen syy valitsemalla pääasiallinen syy seuraavista:
 - Vaade – kate / käyttöehdot
 - Vaade – viive
 - Vaade – määrä
 - Vaade – vakio/ kesto / korjauksen viive
 - Peruutus / maksun palautus
 - Asiakaspalvelu
 - Tuotteen sopivuus
 - Muu (olettaisimme tätä toimintoa käytettävän harvoin)
- Lloyd'sin valitustiimi valvoo kutakin valitusta keskeisiä suorituskyvyn mittareita (Key Performance Metrics) vastaan varmistamaan seuraavat:
 - Palaute koskien valitusta ottaa esille kaikki esitetyt asiat
 - Noudatetaan säännösten määräaikoja
 - Kantajalle toimitetaan asianmukaisia EDR-oikeuksia
- Mikäli (1) alkuperäisen valituksen kopiota ei toimiteta, (2) ei toimiteta palautteita vaaditun aikajakson puitteissa, (3) ei toimiteta palautteen kopiota valitustiimille, (5) ei vahvisteta valituksen pohjimmasta syytä, seurauksena on lisähallintomaksun ('Additional Administration Fee') periminen.
- Kun palautteet jatkuvasti ovat niiltä odotettujen tasojen alapuolella, Lloyd's vaatii, että kaikkien esitettyjen valitusten palautteiden kopioiden saamisen luonnosmuodossa tarkistusta varten ennen palautteen lähettämistä vakuutusnottajalle ja näistä valituksista peritään ylimääräinen hallintomaksu ('Additional administration Fee').

Lähetä sääntelyvirastolle tai oikeusasiamiespalvelulle

- Koskien sovellettavaa kelpoisuuskriteeriota kantajat voivat välittää valituksensa paikalliselle EDR-palvelulle (oikeusasiamies tai sääntelyvirasto) TAI UK Financial Ombudsman Service - palvelulle, jos tarjolla ei ole paikallista EDR-toimintoa.
- Kiinteistöjen isännöitsijöiden tai heidän edustajiensa täytyy informoida Lloyd'sin valitustiimiä heti kun he ovat tietoisia siitä, että valitus on välitetty jollekin EDR-toiminnolle.
- Kun EDR-prosessi on suoritettu, Lloyd'sin valitustiimille täytyy toimittaa kopio EDR-tuloksista. Kun EDR-toiminto toimii "ei sitovalla pohjalla" ("non-binding basis"), Lloyd's vaatii myös vahvistuksen siitä, onko EDT-päätös hyväksyttävä vai hylättävä.

FCA:n vaatimusten palautus

- Lloyd'sin on lähetettävä joka kuudes kuukausi palautus FCA:lle, jossa ilmoitetaan vastaanotettujen valitusten määrä, kuinka nopeasti ne ratkaistiin, kuinka monia kannatettiin ajanjaksolla ja maksetun korvauksen määrä. Ison-Britannian ja kansainvälisistä valituksista on toimitettava erillinen raportti.
- Kiinteistöjen isännöitsijöiden on vahvistettava neljännesvuosittain, että he (ja kuka tahansa heidän puolestaan toimiva osapuoli) ovat ilmoittaneet Lloyds'ille kaikista vastaanottamistaan valituksista.