

A NEMZETKÖZI PANASZOK KEZELÉSE

A LLOYD'S-NÁL

A nemzetközi panaszok kezelése a Lloyd's-nál: Útmutató a biztosítási ügynökök és képviselőik számára

Ez az útmutató ismerteti a Lloyd's kötvénytulajdonosaitól érkező nemzetközi (nem Egyesült Királyságbeli) panaszok kezelésének gyakorlati eljárását.

Ha panasz merül fel, a kötvénytulajdonosok elvárják, hogy a panaszuk haladéktalanul és észszerű módon legyen kezelve. Ugyanakkor a különböző országokban más-más szabályok vannak érvényben a panaszok kezelésére. A Lloyd's nemzetközi panaszok kezelésével kapcsolatos intézkedései arra irányulnak, hogy átláthatóvá tegyék a külföldi panaszok kezelését az Egyesült Királyság Pénzügyi Felügyeleti Hatósága (FCA) szabályozási elvárásaival összhangban, emellett rugalmasságot biztosítva a biztosítási ügynökök számára a panaszoknak a helyi szabályok szerinti kezelésében.

Ezért fontos, hogy a biztosítási ügynökök képesek legyenek teljesíteni a helyi szabályokat az Egyesült Királyság területén kívül, valamint a Lloyd's panaszkezelési követelményeit az adott területen. Bármilyen kérdéssel a Panaszkezelési Csoporthoz kell fordulni.

Ne feledje: Ez az ismertető csak összefoglaló útmutatóul szolgál a Lloyd's nemzetközi panaszkezelési intézkedéseinek megismertetéséhez. A biztosítási ügynököknek továbbra is a Crystal információs rendszerhez kell fordulniuk az adott területen érvényes panaszkezelési szabályokért. Továbbá a Lloyd's minden egyes területre kidolgozta a fő helyi követelményeket felsoroló összefoglaló listát. Megjegyzendő, egyes esetekben a helyi követelmények azt jelentik, hogy a biztosítási ügynököknek más eljárást kell követniük, mint amely ebben az ismertetőben került bemutatásra. Ez ki van emelve a releváns összefoglaló listán. Amennyiben bármilyen eltérés lenne az országspecifikus összefoglaló listák és ezen ismertető között, akkor az országspecifikus összefoglaló listákat kell követni.

A Lloyd's-nál a nemzetközi panaszok kezelésével kapcsolatos részletesebb információ itt olvasható: www.lloyds.com/complaintshandling.

A nemzetközi panaszok kezelése során követendő eljárás

- A biztosítási ügynökök olyan eljárást alkalmazzanak, amely lehetővé teszi a panaszok bármilyen észszerű eszközzel történő előterjesztését, akár szóban is. A panaszra alkalmazandó meghatározás az, amelyet minden egyes területen az illetékes szabályozó megad. Amennyiben nincs ilyen meghatározás, a következő definíciót kell használni:

„az indokolt vagy indokolatlan elégedetlenség bármilyen szóbeli vagy írásbeli kinyilvánítása egy személy részéről, vagy az ő nevében, egy pénzügyi szolgáltatás nyújtásával vagy annak

elmulasztásával kapcsolatban, amely állítás szerint a panaszos pénzügyi kárt, jelentős kényelmetlenséget,

- A biztosítási ügynök feladata a nemzetközi panaszok megfelelő kezelése és minden hatályos helyi jogszabály követelményeinek betartása. Ez magában foglal bármilyen követelményt a panaszok visszaigazolásával, a panaszos tájékoztatásával és a megfelelő határidők betartásával kapcsolatban.
- Kéthetente (vagy gyakrabban, ha szükséges a 14 napos értesítési követelmény betartása céljából) a biztosítási ügynök vagy képviselője (aki lehet meghatalmazott biztosítási közvetítő, azaz „coverholder”, vagy harmadik fél ügyintéző, azaz „third party administrator”) kitölti a Lloyd's Nemzetközi panasztételi értesítési űrlapját, megadva minden adatot minden beérkezett új panaszról, ha a panaszos jogosult rá, hogy a panasza megvizsgálásra kerüljön a helyi Külső vitarendezési (EDR) rendszerben. Továbbá, lehetnek olyan területek, ahol a panaszos releváns meghatározása magában foglal olyan személyt is, akinek az ügyei nem jogosultak a Külső vitarendezési (EDR) rendszerben történő vizsgálatra; ezeket az ügyeket is jelenteni kell a Lloyd's részére.
 - Nem kell felvenni az olyan panaszokat, amelyeket a Lloyd's ismertetett a biztosítási ügynökkel.
 - Nincs „nullás bevallási” követelmény, ha nem érkezett be új panasz.
 - Olyan kötvények vagy hatósági előírások esetén, amikor több szindikátus vesz részt, a Lloyd's elvárja, hogy a vezető szindikátus értesítse a panaszost.
- A Nemzetközi panasztételi értesítési űrlap innen letölthető: www.lloyds.com/complaintshandling, és kitöltés után erre az email címre kell elküldeni: internationalcomplaints@lloyds.com. A biztosítási ügynök köteles a Lloyd's által megadott űrlapot használni, és nem hozhat létre saját űrlapot.
- A panaszokról a kézhezvételtől számított 14 napon belül értesítést kell küldeni a Lloyd's részére, és azon panaszok után, amelyekről nem küldtek értesítést a Lloyd's részére a kézhezvételtől számított 21 napon belül, „Eljárási pótdíjat” kell fizetni.
- Az alábbi táblázat ismerteti, hogyan kell kitölteni a Nemzetközi panasztételi értesítési űrlapot. Minden mezőt ki kell tölteni, kivéve a Cím mezőt. A biztosítási ügynöknek biztosítania kell, hogy megad minden információt az alkalmazandó adatvédelmi törvény előírásai szerint.

Mező	Megjegyzések
Benyújtó társaság (Submitting Company)	Ez az űrlapot kitöltő és benyújtó biztosítási ügynök vagy képviselője neve .
Meghatalmazott biztosítási közvetítő (Coverholder)	Ha a kötvényt meghatalmazott biztosítási közvetítő kötötte, válassza ki a nevét a legördülő listából!
Harmadik fél ügyintéző (TPA)	Ha Harmadik fél ügyintéző (TPA) érintett, válassza ki a TPA nevét a legördülő listából!
A kötvénytulajdonos vezetékneve (Policyholder Surname)	Ez a biztosított természetes személy vezetékneve. Vagy a kötvénytulajdonos természetes személy vezetéknevét, vagy a kötvénytulajdonos társaság nevét kell beírni.

A kötvénytulajdonos társaság neve (Policyholder Company Name)	Ez a biztosított jogi személy neve. Vagy a kötvénytulajdonos természetes személy vezetéknevét, vagy a kötvénytulajdonos társaság nevét kell beírni.
Cím (Nem kötelező) (Address)	Írja be a panaszos levelezési címét.
Írányítószám (Post Code)	A kötvénytulajdonos irányítószáma.
Kötvényszám (Policy Number)	Kérjük, ügyeljen rá, hogy a listán megadott kötvényszám fel legyen tüntetve a panaszra adott válaszban.
Panasztételi folyamat (Complaint Process)	A terület, ahol a biztosított található. Válassza ki a legördülő listából!
Kézhezvétel napja (Date Received)	Írja be a napot, amikor a biztosítási ügynök vagy a képviselője először megkapta a panaszt. Például, ha a panaszt eredetileg a meghatalmazott biztosítási közvetítő kapta, aki ez után értesítette a biztosítási ügynököt az ügyről, akkor a tényleges dátum az a nap, amikor a panaszt először megkapta a meghatalmazott biztosítási közvetítő.
A panasz kódja (Complaint Code)	Válassza ki a legördülő listából!
Üzletosztály (Class of Business)	Válassza ki a legördülő listából!
A benyújtás típusa (Placement Type)	Válassza ki a legördülő listából!
Szindikátus száma (Syndicate Number)	A fedezetet nyújtó vezető szindikátus.
Kapcsolódó igénylések (Claims Related)	Válassza ki a legördülő listából!
Kiváltó ok (Root Cause)	Válassza ki a legördülő listából!

- A panaszokat a Lloyd's felveszi a panaszfigyelő adatbázisba a hatékony monitorozás érdekében és a szabályozás szerinti jelentés céljából.
- A biztosítási ügynök is saját nyilvántartást vezet minden kapott panaszról és a megoldására tett intézkedésekről.
- A Lloyd's fenntartja magának a jogot az egyes panaszok felülvizsgálatára és a megválaszolása koordinálásának átvételére, amennyiben a Lloyd's megítélése szerint ez megfelelő az adott körülmények között, beleértve a Lloyd's helyi szabályozási elvárásainak való megfelelést is.

Válasz a panaszosnak

- Minden esetben írásban kell választ küldeni a panaszosnak a szabályozásban megállapított határidőre. Amennyiben nincs megállapítva a helyi szabályozásban határidő, a választ a panasz kézhezvételétől számított nyolc héten belül kell megküldeni.

- A válaszban tájékoztatni kell a panaszost bármilyen jogáról (ha alkalmazandó), hogy a panaszával a releváns EDR szolgálathoz, például Ombudsmanhoz vagy a Szabályozóhoz, VAGY - ha nincs helyi EDR - az Egyesült Királyság Pénzügyi Ombudsman Szolgálatához fordulhat.
- A levélnek részletesen ismertetnie kell bármilyen jogorvoslatot vagy felajánlott kárpótlási intézkedést. Ezek a következőket foglalják magukban:
 - Fizetés, amely révén a panaszos visszakérül az eredeti helyzetébe, mintha a cselekmény vagy a mulasztás meg sem történt volna, beleértve bármilyen követelés kifizetését
 - A kényelmetlenség és kellemetlenség miatt fizetett összegek
 - Goodwill fizetések és goodwill gesztusok
 - Kamat a késedelmes rendezés után
 - Lemondás bármilyen többletről
- A válasz másolatát az eredeti panasz másolatával együtt emailben el kell küldeni erre a címre: internationalcomplaints@lloyds.com két munkanapon belül az után, hogy a választ megküldték a panaszosnak. Nincs olyan követelmény, hogy ezeket a dokumentumokat le kellene fordítani angolra; ezt a Lloyd's intézi. Az email kísérőlevélben az alábbi listából kiválasztva meg kell erősíteni a panaszt kiváltó okot:
 - Igény - fedezet / üzletszabályzat
 - Igény - késedelem
 - Igény - mennyiség
 - Igény – a javítás színvonala / időtartama / késése
 - Lemondás / visszafizetés
 - Ügyfélszolgálat
 - A termék alkalmassága
 - Egyéb (reméljük, ezt a lehetőséget ritkán veszik igénybe)
- A Lloyd's Panaszkezelési Csapata figyelemmel kíséri minden egyes panaszt a kulcsfontosságú teljesítménymutatók alapján a következők biztosítása céljából:
 - a panaszra adott válasz minden felvetett kérdést megold
 - a szabályozásban előírt határidőket betartották
 - a megfelelő EDR jogokról a panaszos tájékoztatást kapott
- „Eljárási pótdíjat” von maga után, ha nem kerül betartásra bármely feltétel: (1) másolat küldése az eredeti panaszról, (2) a válasz kiküldése az előírt határidőre, (3) másolat küldése a válaszról a Panaszkezelési Csoport részére, (4) pontos és hiánytalan tájékoztatás az EDR jogokról, vagy (5) a panaszt kiváltó ok megerősítése.
- Amennyiben a válaszok rendszeresen elmaradnak az elvárt színvonaltól, a Lloyd's tervezet formájában másolatot kér a megvizsgálásra kerülő panaszokra javasolt minden válaszról, mielőtt a választ kiküldenék a kötvénytulajdonosnak, és e panaszok esetében „Eljárási pótdíj” kerül felszámításra.

Átírányítás a Szabályozóhoz vagy az Ombudsman Szolgálatához

- A vonatkozó jogosultsági kritériumoktól függően a panaszosok a panaszukkal fordulhatnak a helyi EDR szolgálatához (ombudsman vagy szabályozó), VAGY az Egyesült Királyság Pénzügyi Ombudsman Szolgálatához, ha nincs helyi EDR.
- A biztosítási ügynökök vagy a képviselőik haladéktalanul kötelesek tájékoztatni a Lloyd's Panaszkezelési Csapatát, amikor a tudomásukra jut, hogy panaszt nyújtottak be bármely EDR rendszerben.
- Amikor egy EDR eljárás megindult, az EDR eredményéről egy másolatot kell küldeni a Lloyd's Panaszkezelési Csapatának. Ha az EDR rendszer „nem kötelező” alapon működik, a Lloyd's arról is megerősítést kér, hogy az EDR döntése elfogadásra vagy elutasításra került.

Az FCA tájékoztatása a panaszokról

- A Lloyd's hathónaponként köteles részletesen tájékoztatni az FCA-t a kapott panaszok számáról, azok megoldásának gyorsaságáról, az adott időszak alatt helyben hagyott panaszok számáról és a jogorvoslatra kifizetett összegekről. Külön jelentést nyújt be az Egyesült Királyságban keletkezett és a nemzetközi panaszokról.
- A biztosítási ügynököknek negyedévente kell megerősíteniük, hogy ők (és bárki megbízottjuk) jelentették a Lloyd's részére a hozzájuk beérkezett minden panaszt.