

Kvartanir Mars 2018

ALPJÓÐLEGAR KVARTANIR LLOYD

Afgreiðsla alþjóðlegra kvartana hjá Lloyds: leiðbeiningar fyrir umboðsaðila og fulltrúa þeirra

Þessar leiðbeiningar gefa hagnýtar vinnsluleiðir við meðferð á alþjóðlegum kvörtunum (öðrum en breskum) frá Lloyds váttryggingartökum.

Þegar fram koma kvartanir ættu váttryggingartakar að geta vænst þess að unnið sé úr kvörtuninni á skilvirkan og sanngjarnan hátt. Jafnframt skal þess gætt að í mismunandi löndum gilda sérstæðar staðarreglur um meðhöndlun kvartana. Tilhögun Lloyds við afgreiðslu á alþjóðlegum kvörtunum er ætlað að skapa möguleika á umsjón utan Bretlands í samræmi við eftirlitsstaðal breska fjármálaeftirlitsins (Financial Conduct Authority - FCA), en veita umboðsaðilum um leið svigrúm til að meðhöndla kvartanir í samræmi við staðarreglur.

Það er því mikilvægt fyrir umboðsaðila að gæta þess að þeir geti fylgt staðarreglum á svæðum utan Bretlands auk þess að hlíta þeim skilyrðum sem Lloyds setur um meðhöndlun kvartana á sama svæði. Ætti að beina öllum spurningum til kvörtunarteymisins (Complaints team).

Athugasemd: Þessum leiðbeiningum er eingöngu ætlað að vera yfirlit um tilhögun Lloyds við meðhöndlun á alþjóðlegum kvörtunum. Umboðsaðilar ættu áfram að leita upplýsinga á [Crystal](#) fyrir leiðsögn um kvörtunarferli og –reglur sem gilda á hverju svæði. Lloyds hefur að auki útbúið samantekt fyrir sérhvert yfirráðasvæði yfir helstu reglur sem gilda á því svæði. Gætið þess að í sumum tilvikum krefjast reglur svæðisins þess að umboðsaðilar notist við annað ferli en það sem mælt er með í þessum leiðbeiningum. Er það undirstrikað í viðeigandi samantektum. Þar sem upplýsingar í samantekt og í þessum leiðbeiningum stangast á skal farið eftir samantekt fyrir tiltekið land.

Frekari upplýsingar um afgreiðslu alþjóðlegra kvartana hjá Lloyds er að finna hér www.lloyds.com/complaintshandling.

Úrvinnsluferlið fyrir alþjóðlegar kvartanir

- Umboðsaðilum ber að innleiða starfshætti sem gefa kost á einföldum leiðum til að leggja fram kvartanir, hvort sem er munnlega eða skriflega. Skyldi tekin gild sú skilgreining á kvörtun sem yfirvöld á hverju svæði tilskipa. Þar sem engin skilgreining er til staðar skal eftirfarandi skilgreining gilda:
“sérhver munnleg eða skrifleg tjáning á óánægju, hvort sem hún er réttlæt看leg eður ei, frá eða fyrir hönd persónu, varðandi miðlun á, eða misbrests við miðlun á, fjármálaþjónustu, þar sem gefið er í skyn að kærandi hafi orðið fyrir (eða gæti orðið fyrir) fjárhagstjóni, hafi orðið fyrir efnislegu böli eða óþægindum.”

- Það er á ábyrgð umboðsaðila að meðhöndla allar alþjóðlegar kvartanir á viðeigandi hátt og gæta þess að farið sé eftir öllum viðkomandi staðarreglum. Nær það einnig til þarfarinnar á staðfestingu á móttöku kvörtunar, upplýsingamiðlun til kæranda og þess að standa við viðeigandi tímamörk kærufærlis.

Á tveggja vikna fresti (eða oftar ef hlíta þarf ákvæði um tilkynningu innan 14 daga) þurfa umboðsaðilar eða fulltrúi þeirra (sem gæti verið váttryggingarfyrirtæki eða þriðji umsjónaraðili) að fylla út sniðmátið varðandi alþjóðlegar tilkynningar Lloyds (Lloyd's International Notification), og gefa upplýsingar um allar nýjar kvartanir sem borist hafa þar sem kærandinn hefur rétt á að kvörtunin sé tekin fyrir af EDR-kerfi staðarins sem fæst við lausn ytri deilumála (External Dispute Resolution). Ennfremur gætu verið til svæði þar sem viðeigandi skilgreining á kæranda nær yfir persónur með kvartanir sem falla ekki undir EDR-kerfið; ætti einnig að tilkynna Lloyds um slík tilfelli.

- Þetta gildir ekki um kvartanir sem Lloyds hefur tilkynnt umsjónaraðila um.
 - Ekki þarf að tilkynna um kvartanir þegar engar nýjar hafa borist.
 - Ef fleiri en ein samtök koma við sögu váttryggingarskránnar eða bindandi umboð, ætlast Lloyds til þess að forystusamtökin tilkynni kærana.
- Sniðmátið fyrir alþjóðlegar tilkynningar Lloyds ætti að sækja hér www.lloyds.com/complaintshandling og senda útfyllt með tölvupósti til: internationalcomplaints@lloyds.com. Umboðsaðilar verða að nota sniðmátið sem látið er í té á vefsíðu Lloyds og ættu ekki að útbúa eigin sniðmát.
 - Tilkynna þarf Lloyds um kvartanir innan 14 daga frá móttöku og munu þær sem Lloyds er ekki tilkynnt um innan 21 dags frá móttöku kvörtunarinnar stofna til skuldfærslu 'viðbótar umsýsluþóknunar'.
 - Taflan hér fyrir neðan útskýrir hvernig fylla á út sniðmátið fyrir tilkynningar um alþjóðlegar kvartanir. Þess er krafist að allir reitir séu fylltir út að undanskyldum reitnum fyrir heimilisfang. Umboðsaðilar skyldu gæta þess að gefa upplýsingar á hátt sem samræmist viðeigandi persónuverndarlögum svæðisins.

Reitur	Athugasemdir
Innsendingaraðili (Submitting company)	Þetta er nafn umboðsaðila eða fulltrúa hans sem fyllir út og sendir sniðmátið.
Váttryggingarfyrirtæki (Coverholder)	Ef skírteinið er í umboði váttryggingarfyrirtækis skal velja nafn váttryggingarfyrirtækisins af fellilistanum.
Þriðji umsjónaraðili (Third Party Administrator)	Ef þriðji umsjónaraðili á hlut að máli skal velja nafn viðkomandi aðila af fellilistanum.
Eftirnafn skírteinishafa (Policyholder Surname)	Þetta er eftirnafn skírteinishafa. Færið inn annaðhvort eftirnafn skírteinishafa eða nafn fyrirtækis skírteinishafa.
Nafn fyrirtækis skírteinishafa (Policyholder Company Name)	Þetta er nafn tryggðs einstaklings eða fyrirtækis. Færið inn annaðhvort eftirnafn skírteinishafa eða nafnið á fyrirtæki skírteinishafa.
Heimilisfang (valfrjálst)	Færið inn heimilisfang fyrir bréfaviðskipti vegna kærunnar.

(Address)	
Póstnúmer (Post Code)	Póstnúmer skírteinishafans.
Skírteinisnúmer (Policy Number)	Vinsamlega gætið þess að vísa til skírteinisnúmerisins sem gefið er í töfluritinu þegar kvörtun er svarað.
Kvörtun ferli (Complaint Process)	Búsetusvæði þess tryggða. Veldu af fellilistanum.
Dagsetning móttöku (Date Received)	Sláðu inn dagsetninguna þegar kvörtunin fyrst barst umboðsaðilum eða fulltrúum þeirra. Ef kvörtunin barst t.d. upphaflega váttryggingafyrirtæki sem síðar lét umboðsaðila vita, gildir sú dagsetning þegar kvörtunin fyrst barst váttryggingafyrirtækinu.
Kvörtunarkóði (Complaint Code)	Veldu af fellilistanum.
Viðskiptaflokkur (Class of Business)	Veldu af fellilistanum.
Útboðstegund (Placement Type)	Veldu af fellilistanum.
Fjöldi samtaka (Syndicate Number)	Forystusamtök í tryggingavernd.
Kröfur tengdar (Claims Related)	Veldu af fellilistanum.
Frumorsök (Root Cause)	Veldu af fellilistanum.

- Kvartanir verða færðar inn á kærugagnabanka Lloyds til þess að tryggja skilvirkt eftirlit og lögboðna skýrslugerð.
- Umboðsaðilar skyldu einnig halda skrá um allar kvartanir sem berast og ráðstafanir til úrlausnar þeirra.
- Lloyds áskilur sér rétt til að endurskoða og yfirtaka meðferð á einstaka kvörtunum þar sem Lloyds telur ástæðu til, undir öllum kringumstæðum, þ.m.t. til þess að uppfylla eftirlitsstaðal Lloyds á viðkomandi svæði.

Viðbragð við kvörtunum

- Í öllum tilvikum þarf að svara kæranda skriflega innan þess tíma sem gefinn er til að bregðast við. Á svæðum án lögboðins skiladags verður að bregðast við innan átta vikna frá þeim degi þegar kvörtunin barst.
- Svör verða að gera kærendum kunnugt um rétt þeirra (eftir því sem við á) til þess að vísa kvörtunum sínum til viðeigandi 'EDR' þjónustu, t.d. umboðsmanns Alþingis eða eftirlitsstofnunar, EDA umboðsmannspjónustu Bretlands ef engin EDR-þjónusta er í boði á svæðinu.
- Skyldi bréfið kunngerá hugsanlegar lagfæringar eða bætur í boði. Gætu bætur náð yfir:

- Greiðslur til kæranda sem endurheimta þá fjárhagsstöðu sem viðkomandi var í áður en til kom sú gjörð eða tilfelli um vanrækslu sem kvartað var um, þar með talið bótagreiðslur
 - Upphæðir greiddar fyrir armæðu og бага
 - Greiðslur og vinabragð til að halda viðskiptavild
 - Vextir á síðbúnum bótagreiðslum
 - Niðurfelling á umframgreiðslum
- Afrit af svari ásamt afriti af upphaflegri kvörtun þarf að senda með tölvupósti til internationalcomplaints@lloyds.com innan tveggja viðskiptadaga eftir að svarið var sent til kæranda. Það er ekki þörf á því að þýða skjölin á ensku, Lloyds mun annast það. Tölvupósturinn með skjölunum ætti að staðfesta frumorsök kvörtunarinnar, með vali á aðalástæðu:

- Krafa – tryggingarvernd / skilyrði
 - Krafa – töf
 - Krafa – skammtur (quantum)
 - Krafa – staðall / tímalengd / seinkun á bótum
 - Afpöntun / endurgreiðsla
 - Viðskiptamannaþjónusta
 - Hentugleiki vörunnar
 - Annað (við búumst við að þessi kostur verði sjaldan fyrir valinu)
- Kvartanateymi Lloyds mun fylgjast með öllum kvörtunum og nota til þess gæðavísi sem tryggir það að:
 - brugðist sé í svarinu við öllum þáttum kvörtunarinnar
 - staðið sé við stöðluð tímamörk
 - kærendum sé gert kleift að nýta viðeigandi EDR-réttindi
 - Vanefndir við að (1) láta í té afrit af upphaflegri kvörtun, (2) bregðast við henni innan tilsetts tíma, (3) láta kvörtunarteyminu í té afrit af svari við kvörtuninni, (4) láta í té viðeigandi og gagngerar upplýsingar um EDR-réttindi, eða (5) staðfesta frumorsök kvörtunarinnar mun stofna til skuldfærslu ‘viðbótar umsýsluþóknunar’.
 - Í þeim tilfellum sem viðbrögð við kvörtunum eru ítrekað ófullnægjandi og undir þeim gæðastaðli sem vænst er, mun Lloyds krefjast þess að yfirfara drög að svörum til kæranda áður en þau eru send til skírteinishafa og munu þessar kvartanir stofna til skuldfærslu ‘viðbótar umsýsluþóknunar’.

Vísun máls til eftirlitsstofnunar eða þjónustu umboðsmanns

- Með fyrirvara um gildandi hæfisviðmiðun, þá hafa kærundur rétt á því að leggja kvörtun sína fyrir EDR-þjónustu staðarins (umboðsmann eða eftirlitsstofnun), EDA umboðsmannspjónustu Bretlands ef engin EDR-þjónusta er í boði á svæðinu.
- Umboðsaðilar eða fulltrúar þeirra verða að tilkynna kvörtunateymi Lloyds samstundis þegar þeim verður kunnugt um að kvörtun hafi verið framvísað til EDR-kerfis.
- Þegar EDR-ferlinu er lokið verður að útvega Lloyds kvartanateyminu afrit af niðurstöðum EDR. Þegar EDR-kerfið er rekið á “valfrjálsum” grundvelli þarf einnig að sjá Lloyds fyrir staðfestingu

á því hvort úrskurður EDR verði samþykktur eða honum hafnað.

Kæruskýrsla breska fjármálaeftirlitsins (FCA)

- Á sex mánaða fresti þarf Lloyds að leggja fram skýrslu til FCA og greina frá kvörtunum sem borist hafa, hversu skjótt var unnið úr þeim, hversu margar hafi verið staðfestar á tímabilinu og upphæð bótagreiðslna. Sérskýrslu er skilað fyrir Bretland og annarri fyrir alþjóðlegar kvartanir.
- Umboðsaðilum ber að staðfesta á þriggja mánaða fresti að þeir (og aðrir sem koma fram fyrir þeirra hönd) hafi tilkynnt Lloyds um allar kvartanir sem þeim hafa borist.