

Klager, marts 2016

INTERNATIONALE KLAGER HOS LLOYD'S

Behandling af internationale klager hos Lloyd's: Vejledning til managing agents og deres repræsentanter

Dette vejledningsnotat angiver den praktiske proces for behandling af internationale (ikke-britiske) klager modtaget fra Lloyd's forsikringstagere.

Hvor der foreligger en klage, skal forsikringstagere kunne forvente, at deres henvendelse behandles hurtigt og på rimelig vis. Samtidig har forskellige lande forskellige regler for behandling af klager. Lloyd's arrangement for internationale klager har til hensigt at give et overblik over klageprocessen uden for Storbritannien og Nordirland, i overensstemmelse med de regulatoriske krav fra Financial Conduct Authority (det britiske finanstilsyn), og samtidig give mulighed for fleksibilitet for managing agents i den måde, de behandler klager i overensstemmelse med lokale regler.

Det er derfor vigtigt, at managing agents sikrer, at de er i stand til at overholde de lokale regler i jurisdiktioner uden for Storbritannien og Nordirland, såvel som kravene fra Lloyd's for behandling af klager i den bestemte jurisdiktion. Eventuelle spørgsmål skal stiles til Lloyd's Complaints Team.

Bemærk: Dette notat er kun tilsigtet som en opsummeringsvejledning af Lloyd's processer for behandling af internationale klager. Managing agents skal fortsat henvise til Crystal angående klagereregler for hver jurisdiktion. Derudover har Lloyd's for hvert jurisdiktion udarbejdet et opsummeringsark, som angiver de vigtigste lokale krav. Bemærk, at de lokale krav i nogle tilfælde vil betyde, at managing agents skal følge en anden proces end den, angivet i dette notat. Dette fremhæves på det relevante opsummeringsark. I tilfælde af forskelle mellem landsspecifikke opsummeringsark og dette notat, skal de landsspecifikke opsummeringsark følges.

For yderligere oplysninger om behandling af internationale klager hos Lloyd's bedes du venligst henvise til www.lloyds.com/complaintshandling.

Processen, som skal følges for behandling af internationale klager

- Managing agents skal være i besiddelse af fastlagte procedurer, som tillader indgivelse af klager med alle rimelige midler, bl.a. også mundtligt. Definitionen af en klage følger af den relevante tilsynsmyndigheds definition for hver enkelt jurisdiktion. Hvor der ikke forefindes en definition, skal følgende definition anvendes:

"ethvert mundtligt eller skriftligt udtryk for ulitfredshed, hvad enten dette er berettiget eller ej, fra eller på vegne af en person om tilvejebringelse, eller undladelse af at tilvejebringe, en finansiel

“tjenesteydelse, som hævder, at klageren har lidt (eller vil lide) et økonomisk tab, væsentlige kvaler eller væsentlige ulemper.”

- Det er managing agent'ens ansvar at behandle alle internationale klager på passende vis og sikre, at alle relevante lokale regler overholdes. Dette omfatter enhver regel for anerkendelse af klagerne, fremskaffelse af information for den klageren samt at overholde gældende tidsfrister.
- Hver anden uge (eller hyppigere, om nødvendigt, for at overholde det 14-dages indberetningskrav) skal managing agents eller deres repræsentanter (som evt. kan være en cover holder eller en third party administrator) udfylde Lloyd's skabelon for international klageindberetning (Lloyd's International Complaint Notification), med angivelse af oplysninger om alle nye klager modtaget, hvor den klageren er berettiget til at have klagen gennemgået af den lokale EDR-ordning (ordning for løsning af eksterne stridsspørgsmål). Desuden kan der evt. være jurisdiktioner, i hvilke den relevante definition af en klager omfatter personer, hvis sager ikke er berettiget til gennemgang af EDR-ordningen – disse sager skal også indberettes til Lloyd's.
 - Der er ingen grund til at medtage klager, som managing agent'en blev gjort opmærksom på af Lloyd's.
 - Der er intet krav om "nul indberetning", hvor man ikke har modtaget nogle nye klager.
 - Om policer eller bindende fuldmagter, hvor mere end et syndikat deltager, forventer Lloyd's, at hovedsyndikatet indberetter om klagen
- Skabelonen for indberetning af internationale klager (The International Complaint Notification Template) skal downloades fra www.lloyds.com/complaintshandling og, når den er blevet udfyldt, sendes via e-mail til internationalcomplaints@lloyds.com. Managing agents skal bruge skabelonen tilvejebragt af Lloyd's, og må ikke oprette deres egne skabeloner.
- Klager skal indberettes til Lloyd's inden for 14 dage fra modtagelse heraf, og dem, som ikke er blevet indberettet til Lloyd's 21 dage efter modtagelse, vil blive pålagt et 'Ekstra Administrationsgebyr'.
- Nedenstående tabel forklarer, hvordan man udfylder skabelonen for indberetning af internationale klager. Udfyldelse af alle felter er obligatorisk undtagen adressefeltet. Managing agents skal sikre, at de tilvejebringer oplysningerne på en måde, som overholder gældende databeskyttelsesregler.

Felt	Comments
Indsendelsesvirksomhed (Submitting company)	Dette er navnet på managing agents eller deres repræsentant, som udfylder og indsender skabelonen.
Cover holder	Hvis policen var knyttet til en coverholder, skal man vælge coverholder's fra rullemenuen.
Third party administrator (TPA)	Hvis en third party administrator er involveret, skal man vælge TPA-navnet fra rullemenuen.
Forsikringstager efternavn	Dette er navnet på den forsikrede enkeltperson/organ. Enten feltet

(Policyholder Surname)	med forsikringstagers efternavn eller feltet med forsikringstagers virksomhed skal udfyldes.
Forsikringstagers virksomhedsnavn (Policyholder Company Name)	Dette er navnet på den forsikrede enkeltperson. Enten skal feltet med forsikringstagers efternavn eller feltet med forsikringstagers virksomhed udfyldes.
Adresse (valgfrit) (Address)	Indsæt en postadresse for klageren.
Postnummer (Post Code)	Postnummeret for forsikringstager.
Policenummer (Policy Number)	Sørg venligst for, at der på klagebesvarelsen også henvises til policenummeret angivet på regnearket.
Klage proces (Complaint Process)	Den jurisdiktion, hvor forsikringstager er bosiddende. Vælg fra rullemenuen.
Dato modtaget (Date Received)	Indsæt den dato, klagen først blev modtaget af managing agent'en eller deres repræsentant. Hvis f.eks. klagen oprindeligt blev modtaget af en coverholder, som efterfølgende underretter managing agent'en om sagen, vil den dato, hvor klagen først blev modtaget af coverholder'en, være den effektive dato.
Klagemålskode (Complaint Code)	Vælg fra rullemenuen.
Virksomhedsklasse (Class of Business)	Vælg fra rullemenuen.
Placeringsstype (Placement Type)	Vælg fra rullemenuen.
Syndikatnummer (Syndicate Number)	Hovedsyndikat på dækningen.
Angående krav (Claims Related)	Vælg fra rullemenuen.
Grundårsag (Root Cause)	Vælg fra rullemenuen.

- Klager vil blive indført i klagemålsdatabasen af Lloyd's for at muliggøre effektiv overvågning af sagsforløbet og den regulatoriske indberetning.
- Managing agents skal også føre deres egne journaler for hvert enkelt modtaget klage og de foranstaltninger, der er truffet for løsning heraf.
- Lloyd's forbeholder sig ret til at gennemgå og tage kontrol med besvarelser af enkelte klager, hvor dette efter Lloyd's vurdering er passende i alle tilfælde, herunder for at overholde de lokale regulatoriske krav til Lloyd's.

Svar til klageren

- I alle tilfælde skal der sendes et skriftligt svar til den klageren før den regulatorisk fastsatte tidsfrist. Hvor der ikke foreligger nogen lokal regulatorisk tidsfrist, skal et svar sendes inden for otte uger fra den dato, klagen blev modtaget.
- Besvarelser skal underrette klageren om deres ret (hvor relevant) til at videregive deres klage til den relevante EDR-ordning, f.eks. en ombudsmand eller lovgiver, eller den britiske finansombudsmandstjeneste (the UK Financial Ombudsman Service), hvis der ikke findes nogen lokal EDR-ordning.
- Brevet skal klargøre al information om eventuel afhjælpning eller hjælpeforanstaltninger til rådighed. Afhjælpning omfatter følgende:
 - Betaling, som sætter klageren tilbage til den position den klagende skulle have været i, hvis den handling eller undladte handling, som der blev klaget over, ikke havde fundet sted, herunder al eventuel klageerstatningsbetaling
 - Beløb udbetalt for kvaerl og ulejlighed
 - Goodwill betalinger og goodwill handlinger
 - Renter på forsinkede udbetalinger
 - Frafaldelse af al selvrisko

En kopi af besvarelsen sammen med en kopi af den oprindelige klage skal sendes med e-mail til internationalcomplaints@lloyds.com inden for to hverdage, efter at svaret er blevet sendt til klageren. Der er intet krav om oversættelse af disse dokumenter til engelsk – dette vil blive arrangeret af Lloyd's. Den medfølgende e-mail skal bekræfte den underliggende årsag til klagen, idet man vælger hovedårsagen ud fra følgende:

- Krav – dækning / betingelser og vilkår
- Krav – forsinkelse
- Krav – opgørelse
- Krav – standard / varighed / forsinkelse af reparationer
- Krav - kundeservice
- Ophævelse / refundering
- Kundeservice – ikke-krav i forbindelse
- Produktets egnethed
- Andet (vi forventer, at denne valgmulighed sjældent bruges)
- Lloyd's reklamationsteam vil følge forløbet af hver enkelt klage i henhold til deres 'Key Performance Metrics' for at sikre, at:
 - Svaret på klagen behandler alle rejste spørgsmål
 - Regulatoriske tidsfrister overholdes
 - De relevante EDR-rettigheder tilvejebringes for den klageren
- Undladelse af at (1) tilvejebringe en kopi af den oprindelige klage, (2) sende et svar inden for det påkrævede tidsrum, (3) tilvejebringe en kopi af svaret til Lloyd's Complaints Team, (4) underrette

om de rigtige og fulde EDR-rettigheder, eller undladelse af at (5) bekræfte grundårsagen til klagen vil blive pålagt et 'Ekstra Administrationsgebyr'.

- Hvor besvarelsenerne fortsat er under de forventede standarder, vil Lloyd's kræve kopier af alle foreslåede besvarelser af klagerne i udkastformat til gennemgang, før svaret sendes til forsikringstageren, og disse klager vil blive pålagt et 'Ekstra Administrationsgebyr'.

Henvisning til lovgivere eller ombudsmandstjeneste

- Afhængig af de relevante berettigelseskriterier kan de klagende evt. videregive deres klage til deres lokale EDR-tjeneste (ombudsmand eller lovgiver), eller til den britiske finansombudsmandstjeneste (the UK Financial Ombudsman Service), hvis der ikke findes nogen lokal EDR-ordning.
- Managing agents eller deres repræsentanter skal underrette Lloyd's reklamationsteam, så snart de bliver klar over, at en klage er blevet henvist til en EDR-ordning.
- Når EDR-processen er blevet afsluttet, skal en kopi af resultatet fra EDR-ordningen tilvejebringes for Lloyd's Complaints Team. Hvor EDR-ordningen fungerer på et "ikke-bindende" grundlag, vil Lloyd's også kræve bekræftelse på, om EDR-beslutningen er blevet godtaget eller afvist.

Klagerapport til FCA (the Financial Conduct Authority)

- Hver sjette måned kræves det af Lloyd's at indsende en rapport til FCA, hvori det angives, hvor mange klager der er modtaget, hvor hurtigt de blev behandlet, hvor mange der blev vedstået i tidsperioden, samt udbetalte afhjælpningsbeløb. En adskilt rapport vil blive indsendt for klager i Storbritannien og Nordirland og en for internationale klager.
- Managing agents skal kvartalsmæssigt bekræfte, at de (og alle, som handler på deres vegne) har underrettet Lloyd's om alle klager, de har modtaget.