

Klager mars 2018

LLOYD'S INTERNASJONALE KLAGER - NORGE

Behandling av internasjonale klager hos Lloyd's: Veiledning for managing agents og deres representanter

Denne veiledningen inneholder praktiske opplysninger om hvordan klager mottatt fra norske forsikringstakere hos Lloyd's behandles.

Når det oppstår klager, skal forsikringstakere kunne forvente å få sin klage behandlet på en rask og rimelig måte. Samtidig har ulike land ulike lokale regler for behandling av klagesaker. Lloyd's reviderte ordninger for internasjonale klager vil gi bedre tilsyn med behandling av klagesaker utenfor Storbritannia, i samsvar med de forventninger Financial Conduct Authority (FCA) har til regelverket, samtidig som det gir managing agents fleksibilitet i måten de behandler klagesakene på.

Managing agents skal sørge for at de er i stand til å overholde lokale regler i områder utenfor Storbritannia, samt de krav Lloyd's stiller til behandling av klager i det aktuelle territoriet. Eventuelle spørsmål kan rettes til Complaints-teamet.

Merk: Denne veiledningen er bare ment å gi en sammenfattet oversikt.. Det er viktig at managing agents fortsetter å henvise til Crystal når det gjelder spesifikke klageforskrifter som gjelder for et territorium.

For mer informasjon om internasjonal klagebehandling hos Lloyd's, henvises det til www.lloyds.com/complaintshandling.

Klageren gir uttrykk for misnøye til managing agent/representant

- Managing agents må ha på plass rutiner som gjør at klager kan fremsettes på rimelig måte, inkludert muntlig. Definisjonen som skal benyttes for en klage er:

"Et uttrykk for misnøye som rettes til et forsikringsforetak av en person som er knyttet til forsikringsavtalen eller tjenesten han / hun har fått. Klagebehandling adskiller seg fra skadebehandling og enkle forespørsler om gjennomføring av avtalen, informasjon eller avklaring."

- Managing agents har ansvaret for å behandle alle internasjonale klager på riktig måte og sørge for at de overholder alle relevante lokale regler. Dette omfatter alle krav til å bekrefte at klager er mottatt, gi informasjon til klageren og oppfylle gjeldende tidsfrister.

- Annenhver uke må Managing Agents eller deres representant (som kan være en coverholder eller tredjepartsadministrator) fylle ut malen for Lloyd's International Complaint Notification med opplysninger om alle klager mottatt fra forsikringstakere i løpet av de to siste ukene. Dette inkluderer, men er ikke begrenset til, alle klager som er underlagt de lokale reglene for klagebehandling, eller der klageren har rett til henvisning til det lokale klageorganet.
 - Det er ikke nødvendig å ta med klager som Lloyd's har gjort managing agent oppmerksom på.
 - Det er unødvendig å sende inn en "nil return" hvis det ikke har kommet inn noen klager.
 - Når det gjelder poliser eller bindende fullmakter hvor flere enn ett syndikat deltar, forventer Lloyd's at det ledende syndikatet varsler klagen.
- Malen *Complaint Notification Template* kan lastes ned fra www.lloyds.com/complaintshandling som så sendes i utfylt stand via e-post til: internationalcomplaints@lloyds.com. Managing agents er pålagt å bruke malen de får fra Lloyd's, og skal ikke lage sine egne maler.
- Tabellen nedenfor forklarer hvordan man fyller ut den internasjonale Complaint Notification-malen. Det er obligatorisk å fylle ut alle felt, med unntak av adressefeltet. Managing agents må oppgi informasjonen på en måte som er i samsvar med Data Protection Act 1998.

Felt	Kommentarer
Selskap som sender inn (Submitting Company)	Dette er navnet på managing agent eller dens representant som fyller ut og sender malen.
Coverholder	Hvis politen ble garantert av en coverholder, velg navnet til coverholder i nedtrekkslisten.
Tredjepart-administrator (TPA) (Third Party Administrator)	Hvis en TPA er involvert, velg navnet til TPA i nedtrekkslisten.
Forsikringstakers etternavn (Policyholder Surname)	Dette er navnet på den forsikrede personen / enheten.
Firmanavn (Policyholder Company Name)	Dette er navnet på den forsikrede enheten.
Adresse (valgfritt) (Address)	Sett inn en korrespondanseadresse for klageren.
Postnummer (Post Code)	Forsikringstakers postnummer osv.
Polisenummer (Policy number)	Sørg for å henvise til polisenummeret som er oppført i regnearket i svaret på klagen.
Klageprosess	Territoriet der den forsikrede befinner seg. Velg fra nedtrekkslisten.

(Complaint Process)	
Dato mottatt (Date Received)	Angi datoen da klagen først ble mottatt av managing agent eller dennes representant. Hvis for eksempel klagen ble mottatt av en coverholder som senere varsler sakens managing agent, vil datoen da klagen først ble mottatt av coverholder, være operativ dato.
Klagekode (Complaint Code)	Velg fra nedtrekkslisten.
Virksomhetsklasse (Class of Business)	Velg fra nedtrekkslisten.
Plasseringstype (Placement type)	Velg fra nedtrekkslisten.
Syndikatnummer (Syndicate number)	Ledende syndikat som har dekning (coverage).
Krav relatert (Claims Related)	Velg fra nedtrekkslisten.
Rotårsak (Root Cause)	Velg fra nedtrekkslisten.

- Klager vil bli lagt inn i databasen for overvåking av klager hos Lloyd's for å muliggjøre effektiv overvåking og regulatorisk rapportering.
- Managing agents må også ha sin egen oversikt over hver klage som mottas og tiltak som er truffet for å løse problemet.
- Lloyd's forbeholder seg retten til å gjennomgå og overta koordinering av responsen på individuelle klager der dette etter Lloyd's oppfatning er hensiktsmessig under omstendighetene, blant annet for at Lloyd's skal kunne overholde lokale regulatoriske bestemmelser som forventet.

Respons på klager

- Det skal i alle tilfeller sendes skriftlig svar til klageren innen den regulatoriske fristen. Der det ikke er noen lokal regulatorisk frist, skal svaret sendes innen åtte uker etter at klagen ble mottatt.
- Svarene skal forklare klagerens rett (hvis relevant) til å forelegge klagen for den relevante eksterne EDR-tjenesten (External Dispute Resolution), dvs. Klagenemnda for forbrukere innen bank og finans (FinKN).

Brevet skal inneholde informasjon om oppreisning eller utbedringstiltak som kan tilbys.

Oppreisning omfatter:

- Utbetalinger for å sette klageren tilbake i den posisjonen klageren ville ha vært i hadde handlingen eller unnlåtelsen klagen gjelder ikke skjedd, inkludert eventuelle erstatningsutbetalinger.
- Beløp betalt for bekymring og ulemper.

- Goodwill-betalinger og goodwill-gester.
- Renter på forsinket oppgjør.
- Frafallelse av eventuell egenandel.
- En kopi av svaret sammen med en kopi av den opprinnelige klagen må sendes via e-post til internationalcomplaints@lloyds.com straks etter at svaret ble sendt. Det er ingen krav om at disse dokumentene som skal oversettes til engelsk; dette vil bli ordnet av Lloyd's. E-posten som følger med klagen skal bekrefte årsaken til klagen ved å velge den viktigste oppførte årsaken:
 - Krav – dekning / vilkår og betingelser
 - Krav – forsinkelse
 - Krav – mengde
 - Krav – standard / varighet / forsinkelse på reparasjon
 - Krav - Kundeservice
 - Annullasjon / refusjon
 - Kundeservice – henvendelser om andre spørsmål
 - Produktets egnethet
 - Annet (vi forventer at dette alternativet blir lite brukt)
- Lloyd's Complaints-team vil sammenligne hver klage med Key Performance Metrics for å sikre:
 - at svaret på klagen tar for seg alle problemstillingene;
 - at regulatoriske frister overholdes;
 - at klageren blir underrettet om hensiktsmessige EDR-rettigheter.

Henvisning til regulator eller ombudsmann

- Med forbehold om gjeldende kriterier, kan klagere når som helst få klagen sin henvist til FinKN under klageprosessen.
- Managing agents eller deres representanter skal informere Lloyd's Complaints- team så snart de blir klar over at en klage har blitt henvist til et EDR-kontor.
- Når EDR-prosessen er avsluttet, skal en kopi av EDR-utfallet sendes til Lloyd's Complaints-team. Hvor EDR-kontoret opererer på en "uforpliktende" basis, vil Lloyd's også kreve bekreftelse på om EDR vedtaket blir akseptert eller avvist.

FCA, beretning om klager

- Lloyd's er pålagt å sende inn en beretning hvert halvår til FCA, med en oversikt over antall klager som ble mottatt, hvor raskt de ble løst, hvor mange som fikk medhold i perioden og samlet oppreisningsbeløp som ble utbetalt. Det blir sendt separate rapporter for britiske og internasjonale klager.
- Managing agents vil bli pålagt å bekrefte på kvartalsbasis at de (og andre som opptre på deres vegne) har varslet Lloyd's om alle klagenes de har mottatt.
- I samsvar med kravene fra FCA, publiserer Lloyd's tall som gjelder britiske klager på sin nettside www.lloyds.com/complaints.