

QUEJAS Y RECLAMACIONES INTERNACIONALES EN LLOYD'S

Gestión de Quejas y Reclamaciones Internacionales en Lloyd's: Guía para 'Managing Agents' y sus representantes.

Esta nota orientativa facilita un procedimiento práctico para gestionar las quejas y reclamaciones internacional (fuera del Reino Unido) recibidas de asegurados de Lloyd's.

Cuando se presentan quejas y reclamaciones, los asegurados esperan que éstas se tramiten de manera rápida y razonable. Al mismo tiempo, cada país tiene diferentes reglas locales sobre la gestión de quejas y reclamaciones. Se pretende que las disposiciones de Lloyd's sobre quejas y reclamaciones internacionales permitan la supervisión de la gestión de éstas fuera del Reino Unido, en coherencia con las expectativas regulatorias de la *Financial Conduct Authority* (FCA), a la vez que den flexibilidad a los 'Managing Agents' en cuanto al modo de gestionar las quejas y reclamaciones de acuerdo con las reglas locales.

Es, por tanto, importante que los 'Managing Agents' se aseguren de que son capaces de cumplir tanto con las reglas locales en los territorios fuera del Reino Unido, así como con los requisitos de Lloyd's sobre gestión de quejas y reclamaciones en dichos territorios. Cualquier duda al respecto debe dirigirse al 'Complaints Team' en Londres.

Nota: Esta nota solo facilita unas directrices-resumen de las disposiciones de Lloyd's para la gestión de quejas y reclamaciones internacionales. Los 'Managing Agents' deben consultar **Crystal** para obtener información sobre la regulación de quejas y reclamaciones aplicable en cada territorio. Además, Lloyd's ha elaborado, para cada territorio, una hoja-resumen en la que se contienen los requisitos locales más importantes. Debe indicarse que, en algunas ocasiones, estos requisitos locales implicarán que los 'Managing Agents' deban seguir un procedimiento diferente al que se establece en esta nota. Este hecho se resalta en la hoja-resumen concreta. En caso de existir diferencias entre la hoja-resumen específica de un país y esta nota, deberá seguirse lo dispuesto en la hoja-resumen específica del país.

Para más información sobre quejas y reclamaciones internacionales en Lloyd's, por favor consulte www.lloyds.com/complaintshandling.

Procedimiento a seguir para la gestión de quejas y reclamaciones internacionales

- Los 'Managing Agents' deben contar con procedimientos que permitan la presentación de quejas y reclamaciones por cualquier medio que sea razonable,

incluyendo verbalmente. La definición de queja o reclamación a tener en cuenta es aquella indicada por el concreto Regulador en cada territorio. Donde no exista una definición, se utilizara la siguiente definición:

“Cualquier expresión, escrita o verbal, de insatisfacción, ya esté justificada o no, por parte de, o en su nombre, una persona acerca de la prestación o falta de prestación de un servicio financiero, que alega que el reclamante ha sufrido (o puede sufrir) pérdidas financieras, molestias o inconvenientes de importancia”

- Es responsabilidad de los ‘Managing Agents’ el gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones internacionales, así como confirmar que se cumplen todas las reglas locales de aplicación. Esto incluye cualquier requisito relativo al acuse de recibo de las quejas o reclamaciones, suministro de información al reclamante y cumplimiento de los plazos temporales que sean aplicables.
- Cada dos semanas (o más frecuentemente si así se requiere para cumplir el requisito de la notificación en 14 días), los ‘Managing Agents’ o sus representantes (que podría ser un Coverholder o un ‘Third Party Administrator’), deben cumplimentar el impreso de Notificación de Queja y Reclamación Internacional de Lloyd’s, facilitando detalles de cualquier nueva queja y reclamación recibida en la que el reclamante tenga derecho a que su queja o reclamación sea dirigida al esquema local de Resolución Externa de Conflictos (“External Dispute Resolution” – EDR). Además, puede haber territorios en los que la definición aplicable de reclamante incluya personas cuyos casos no tengan el derecho de ser tratados por el esquema de EDR; estos casos deben también ser notificados a Lloyd’s.
 - No hay necesidad de incluir las quejas y reclamaciones dirigidas a la atención de los ‘Managing Agents’ por parte de Lloyd’s.
 - No será necesario presentar un impreso en blanco cuando no se hayan recibido quejas ni reclamaciones.
 - En pólizas o *Binding Authorities* donde haya más de un sindicato, Lloyd’s espera que sea el sindicato líder quien se encargue de notificar la queja o reclamación.
- Puede descargarse el impreso de notificación de Queja y Reclamación Internacional en www.loyds.com/complaintshandling y enviarse, una vez cumplimentado, por correo electrónico a internationalcomplaints@loyds.com. Los ‘Managing Agents’ **deben** usar el impreso facilitado por Lloyd’s y no crear sus propios modelos.
- Las quejas y reclamaciones deben ser notificadas a Lloyd’s dentro del plazo de los 14 días siguientes a su recepción. Si no se notificara dentro de los 21 días tras la recepción, se incurrirá en un recargo adicional por ‘Administración’.
- La siguiente tabla explica cómo cumplimentar el impreso de Notificación de Queja y Reclamación Internacional. Todos los campos son obligatorios, con la excepción del campo ‘Dirección’. Los ‘Managing Agents’ deben comprobar que la información se proporciona de manera que se cumpla con la Ley de Protección de Datos (Data Protection Act 1998).

Campo	Comentarios
Entidad (Complaint Process)	Nombre del 'Managing agent' o su representante que cumple y presenta el impreso
Coverholder	Si la póliza fue suscrita por un Coverholder, seleccione el nombre del Coverholder del menú desplegable
Third Party Administrator - TPA	Si participa un TPA, seleccione el nombre del TPA desde el menú desplegable
Apellido Tomador (Policyholder Surname)	Apellido del asegurado persona física. Debe facilitarse el apellido del tomador o el nombre de la empresa.
Empresa Tomadora (Policyholder Company Name)	Nombre de la empresa asegurada. Debe facilitarse el apellido del tomador o el nombre de la empresa.
Dirección (Opcional) (Address)	Insertar la dirección postal del reclamante
Código Postal (Post Code)	Código postal del tomador
Numero de póliza (Policy Number)	Asegúrese de que el Número de Póliza indicado se incluye en la respuesta a la queja / reclamación
Proceso de queja (Complaint Process)	Territorio en que el asegurado está localizado. Seleccione del menú desplegable.
Fecha recepción (Date Received)	Insertar la fecha de recepción por primera vez de la queja/reclamación por parte del 'Managing Agent' o su representante. Por ejemplo, si la queja se recibió inicialmente por el Coverholder, que luego notificó al 'Managing Agent', la fecha de recepción es aquella en la que la queja fue recibida por el Coverholder.
Código de Queja/Reclamación (Complaint Code)	Seleccione desde el menú desplegable
Ramo de negocio (Class of Business)	Seleccione desde el menú desplegable
Tipo de colocación (Placement Type)	Seleccione desde el menú desplegable
Numero de Sindicato (Syndicate Number)	Sindicato líder de la cobertura
Reclamaciones relacionadas (Claims Related)	Seleccione desde el menú desplegable

Causa que dio origen a la queja/reclamación (Root Cause)	Seleccione desde el menú desplegable.
--	---------------------------------------

- Las quejas y reclamaciones serán introducidas por Lloyd's en la base de datos de monitorización de quejas y reclamaciones, lo que permitirá una efectiva supervisión y presentación de informes regulatorios.
- Los 'Managing Agents' deben guardar sus propios records de cada queja y reclamación así como las medidas adoptadas para su resolución.
- Lloyd's se reserva el derecho a revisar y hacerse cargo de la coordinación de las respuestas a las quejas y reclamaciones individuales cuando, en opinión de Lloyd's, esto sea lo apropiado, según las circunstancias, incluyendo el cumplimiento de las expectativas regulatorias locales de Lloyd's.

Respuesta al reclamante

- En todos los casos, debe enviarse una respuesta por escrito al reclamante dentro del plazo regulatorio. Donde no haya un plazo regulatorio local, la respuesta deberá enviarse dentro del plazo de las 8 semanas siguientes a la fecha de recepción de la queja o reclamación.
- Las respuestas deben informar al reclamante sobre su derecho (cuando sea de aplicación) a remitir su queja o reclamación al servicio EDR pertinente – por ejemplo, un Ombudsman o un Regulador –, O al 'Financial Ombudsman Service' del Reino Unido, si no hubiera EDR local.
- La carta de respuesta ha de incluir datos de cualquier compensación o medidas correctivas que se ofrezcan. Dentro de la compensación se incluye:
 - Pagos para restituir al reclamante en la posición en la que debería haber estado si el acto o la omisión objeto de la queja no hubiera ocurrido, incluyendo pagos de siniestros
 - Cantidades pagadas por las molestias e inconvenientes
 - Pagos y gestos de buena voluntad
 - Intereses por retrasos en la liquidación
 - Renuncia a cualquier franquicia
- Debe enviarse por correo electrónico una copia de la respuesta junto con copia de la queja o reclamación original a internationalcomplaints@lloyds.com, dentro del plazo de dos días tras el envío de la respuesta. No es necesario que estos documentos estén traducidos al inglés, ya que esto será organizado por Lloyd's. El correo electrónico de presentación ha de confirmar la causa que dio origen a la queja o reclamación, seleccionando la razón principal de entre las siguientes:
 - Siniestro - Cobertura / Términos y Condiciones
 - Siniestro – Retrasos

- Siniestro – Cuantificación (“Quantum”)
 - Siniestro – Estándar/Duración/Retraso en la reparación
 - Siniestro – Servicio al Cliente
 - Cancelación/Reembolso
 - Servicio al Cliente – no relacionado con el siniestro
 - Idoneidad del Producto
 - Otro (esperamos que esta opción se utilice ocasionalmente)
- El equipo de Complaints de Lloyd’s supervisará cada queja y reclamación de cara a los “Indicadores Clave de Rendimiento”, a fin de asegurar que:
 - La respuesta al reclamante aborda todos los puntos mencionados
 - Se cumplen los plazos regulatorios
 - Se facilitan al reclamante los derechos a acudir al EDR que sean apropiadas
 - El incumplimiento en (1) proporcionar copia de la queja/reclamación original, (2) emitir la respuesta dentro de los plazos establecidos, (3) proporcionar copia de la respuesta al Complaints Team, (4) prestar información completa y correcta sobre los derechos a EDR o (5) confirmar la causa que dio origen a la queja/reclamación, supondrá un recargo adicional por ‘Administración’.
 - En aquellos casos de respuestas que, de manera reiterada, no alcancen los estándares esperados, Lloyd’s solicitará copias de todos los borradores de respuesta a quejas o reclamaciones para su revisión **antes** de que la respuesta sea enviada al asegurado. Esas quejas o reclamaciones incurrirán en un recargo adicional por ‘Administración’.

Remisión al Regulador o al Servicio Ombudsman

- Sujeto a los criterios de elegibilidad pertinentes, los reclamantes pueden remitir su queja o reclamación al servicio local de EDR (ombudsman o regulador) O al ‘Financial Ombudsman Service’ en el Reino Unido, si no hubiera EDR local.
- Los ‘Managing Agents’ o sus representantes deben informar al equipo de Complaints Lloyd’s en cuanto tengan conocimiento de que una queja o reclamación se ha enviado al servicio de EDR.
- Cuando el proceso del EDR haya concluido, debe enviarse una copia de la decisión del EDR al equipo de Complaints de Lloyd’s. Si la entidad de EDR opera de forma no vinculante, Lloyd’s también requerirá confirmación de si se acepta o no la decisión del EDR.

Declaración de quejas/reclamaciones a la FCA

- Cada seis meses, Lloyd’s debe presentar una declaración a la FCA, detallando el número de quejas y reclamaciones recibidas, el tiempo de resolución, cuántas fueron resueltas dentro del plazo y la compensación abonada. Se presentarán informes separados para las quejas y reclamaciones del Reino Unido e Internacionales.

- Los 'Managing Agents' deben confirmar trimestralmente que han notificado (ellos o cualquiera que actúe en su nombre) a Lloyd's todas las quejas y reclamaciones recibidas.