

# Lloyd's Starptautiskās Sūdzības

## Starptautisku sūdzību izskatīšana uzņēmumā Lloyd's: metodika vadības pārstāvjiem un to pilnvarotajiem

Šajā metodiskajā materiālā aprakstīts no Lloyd's polišu īpašniekiem saņemtu starptautisku (ne Apvienotās Karalistes) sūdzību izskatīšanas praktiskais process.

Gadījumos, kad radušās sūdzības, polišu īpašnieki vēlas, lai viņu sūdzība tiktu izskatīta ātri un pamatoti. Tajā pašā laikā dažādās valstīs ir atšķirīgi sūdzību izskatīšanas vietējie noteikumi. Lloyd's noteiktā kārtība attiecībā uz starptautiskajām sūdzībām ir paredzēta, lai būtu iespējama sūdzību izskatīšana ārpus Apvienotās Karalistes atbilstoši Apvienotās Karalistes Finanšu uzraudzības iestādes (FCA) normatīvajām prasībām, vienlaikus nodrošinot pielāgojamību vadības pārstāvjiem tā, lai sūdzības varētu izskatīt, ievērojot vietējos noteikumus.

Tādēļ ir svarīgi, lai vadības pārstāvji nodrošinātu to, ka teritorijās ārpus Apvienotās Karalistes spēj ievērot gan vietējos noteikumus, gan Lloyd's prasības attiecībā uz sūdzību izskatīšanu šajā teritorijā.

Ar visiem jautājumiem jāvēršas pie sūdzību izskatīšanas darba grupas.

**Levērojiet:** šis materiāls ir paredzēts tikai kā Lloyd's starptautisko sūdzību izskatīšanas kārtības metodikas kopsavilkums. Vadības pārstāvjiem arī turpmāk sūdzību normatīvi, kādi ir spēkā katrā teritorijā, jāskata [Crystal](#). Papildus Lloyd's katrai teritorijai izveidojis kopsavilkuma izklājlapu, kurā atspoguļotas galvenās vietējās prasības. Ņemiet vērā, ka dažos gadījumos vietējās prasības nozīmēs to, ka vadības pārstāvjiem ir jāīsteno process, kas atšķiras no šajā materiālā aprakstītā. Tas ir izcelts attiecīgajā kopsavilkuma izklājlapā. Gadījumā, kad starp konkrētās valsts kopsavilkuma izklājlapu un šo materiālu pastāv atšķirības, jāizpilda konkrētās valsts kopsavilkuma izklājlapā atspoguļotais process.

Plašāku informāciju par starptautisko sūdzību izskatīšanu uzņēmumā Lloyd's, lūdzu, skatiet vietnē [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling).

### Starptautisko sūdzību izskatīšanā izpildāmais process

- Vadības pārstāvjiem jābūt iedibinājušiem procedūras, kas sniedz iespēju iesniegt sūdzības jebkādā pamatotā veidā, tostarp mutiski. Piemērojamā sūdzības definīcija ir tā, ko apstiprinājis attiecīgais regulators katrā konkrētajā teritorijā. Ja tādas definīcijas nav, jālieto šāda definīcija:

*“Jebkāds mutisks vai rakstisks, pamatots vai nepamatots, neapmierinātības paudums no kādas personas vai tās vārdā par finanšu pakalpojuma sniegšanu vai nesniegšanu, kurā apgalvots, ka s sūdzības iesniedzējs ir cietis (vai var ciest) finansiālu zaudējumu, materiālu kaitējumu vai materiālu apgrūtinājumu.”*

- Vadības pārstāvju pienākums ir visas starptautiskās sūdzības izskatīt atbilstīgi un nodrošināt, lai tās atbilstu visiem attiecīgajiem vietējiem noteikumiem. Tas ietver ikvienu prasību apstiprināt sūdzības faktu, sniegt sūdzības iesniedzējam informāciju un ievērot spējā esošos termiņus.
- Ik pēc divām nedēļām (vai biežāk, ja tā prasīts, lai ievērotu 14 dienu paziņošanas prasību) vadības pārstāvjiem vai to pilnvarotajiem (kas var būt seguma turētāji vai trešās puses administratori) jāaizpilda Lloyd's starptautisko sūdzību paziņošanas veidlapa, sniedzot informāciju par visām saņemtajām jaunajām sūdzībām, kur sūdzības iesniedzējam ir tiesības uz to, lai viņa sūdzība tiktu izskatīta saskaņā ar ārējas strīdu izšķiršanas (EDR) shēmu. Turklāt var būt teritorijas, kurās attiecīgā sūdzības iesniedzēja definīcija ietver personas, kuru lietas nekvalificējas izskatīšanai saskaņā ar EDR shēmu; arī par šīm lietām būs jāinformē Lloyd's.
  - Nav nepieciešams ietvert sūdzības, kurām vadības pārstāvja uzmanību ir pievērsis pats Lloyd's.
  - Nav tādas “nulle atdeves” prasības, ja nav saņemta neviena jauna sūdzība.
  - Polišu vai saistošo iestāžu gadījumā, kad iesaistīts vairāk par vienu sindikātu, Lloyd's sagaida, ka par sūdzību informēs vadošais sindikāts.
- Starptautiskas sūdzības paziņošanas veidlapa jālejuplādē no vietnes [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling) un aizpildīta jānosūta pa e-pastu: [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com). Vadības pārstāvjiem jālieto Lloyd's nodrošinātā veidlapa; viņi nedrīkst veidot savas veidlapas.
- Par sūdzībām Lloyd's jāpaziņo 14 dienu laikā pēc šādu sūdzību saņemšanas, savukārt uz tām, par kurām Lloyd's netiks paziņots 21 dienas laikā pēc sūdzības saņemšanas, attieksies "papildu administratīvās maksas" segšana
- Turpmākajā tabulā ir paskaidrots, kā aizpildīt starptautisko sūdzību paziņošanas veidlapu. Obligāti aizpildītiem jābūt visiem laukiem, izņemot adreses lauku. Vadības pārstāvjiem jānodrošina, lai viņi informāciju sniegtu veidā, kas atbilst spēkā esošajiem datu aizsardzības likumiem.

Lauks	Komentāri
Lesniedzējs uzņēmums (Submitting company)	Tas ir veidlapas aizpildītāja un iesniedzēja vadības pārstāvja vai tā pilnvarotā vārds.
Seguma turētājs (Coverholder)	Ja polise ir saistoša seguma turētājam, atlasiet seguma turētāja vārdu no lejupnolaižamā saraksta.
Trešās puses administrators (TPA)	Ja iesaistīts TPA, atlasiet TPA vārdu no lejupnolaižamā saraksta.

Polises īpašnieka uzvārds (Policyholder Surname)	Tas ir apdrošinātās fiziskās personas uzvārds. Jābūt aizpildītam vai nu polises īpašnieka uzvārda, vai polises īpašnieka uzņēmuma nosaukuma laukam.
Polises īpašnieka uzņēmuma nosaukums (Policyholder Company Name)	Tas ir apdrošinātās juridiskās personas nosaukums. Jābūt aizpildītam vai nu polises īpašnieka uzvārda, vai polises īpašnieka uzņēmuma nosaukuma laukam.
Adrese (pēc izvēles) (Address)	Ierakstiet sūdzības iesniedzēja sarakstes adresi.
Pasta indekss (Post Code)	Polises īpašnieka pasta indekss.
Polises numurs (Policy number)	Lūdzu, nodrošiniet, lai izklājlappā norādītais polises numurs būtu minēts arī atbildē sūdzības iesniedzējam.
Sūdzību izskatīšana (Complaint Process)	Teritorija, kurā atrodas apdrošinātais. Atlasiet no lejupnolaižamā saraksta.
Saņemšanas datums (Date Received)	Ierakstiet datumu, kad vadības pārstāvis vai tā pilnvarotais sūdzību saņēma pirmo reizi. Piemēram, ja sākotnēji sūdzību saņēmis seguma turētājs, kurš attiecīgi pēc tam informējis vadības pārstāvi par šo jautājumu, operatīvais datums būs datums, kurā sūdzību saņēmis seguma turētājs.
Sūdzības kods (Complaint Code)	Atlasiet no lejupnolaižamā saraksta.
Darījumdarbības klase (Class of Business)	Atlasiet no lejupnolaižamā saraksta.
Izvietojanas veids (Placement Type)	Atlasiet no lejupnolaižamā saraksta.
Sindikāta numurs (Syndicate Number)	Seguma jomā vadošais sindikāts.
Prasības saistībā ar (Claims Related)	Atlasiet no lejupnolaižamā saraksta.
Pamatacēlonis (Root Cause)	Atlasiet no lejupnolaižamā saraksta.

- Sūdzības tiks ievadītas Lloyd's sūdzību uzraudzības datu bāzē, tādējādi nodrošinot efektīvu uzraudzību un regulētu atskaitīšanos.
- Vadības pārstāvjiem ir jāuztur arī pašiem savs reģistrs par katru saņemto sūdzību un pasākumiem, kādi veikti tās atrisināšanā
- Lloyd's patur tiesības pārskatīt un pārņemt atbildību koordinēšanu uz atsevišķām sūdzībām, kur, pēc Lloyd's uzskata, tas ir atbilstīgi no jebkāda viedokļa, tostarp lai īstenotu Lloyd's vietējās normatīvās gaidas.

## Atbilde sūdzības iesniedzējam

- Visos gadījumos sūdzības iesniedzējam ir jānosūta rakstveida atbilde, ievērojot normatīvo termiņu. Ja vietēja normatīva termiņa nav, atbilde jānosūta astoņu nedēļu laikā pēc sūdzības saņemšanas datuma.
- Atbildē sūdzības iesniedzējs jāinformē par jebkādam tiesībām (ja tādas ir spēkā) iesniegt savu sūdzību attiecīgajam EDR dienestam, piem., tiesībsargam vai regulatoram, VAI Apvienotās Karalistes Finanšu tiesībsarga dienestam, ja vietējs EDR nav pieejams.
- Vēstulē jāizklāsta informācija par jebkādu piedāvāto kompensāciju vai koriģējošo darbību. Kompensācija ietver šādas pozīcijas:
  - Maksājumi, kas sūdzības iesniedzēju atjaunotu tajā pozīcijā, kādā tas būtu bijis, ja sūdzībā norādītā darbība vai bezdarbība nebūtu notikusi, ieskaitot visus maksājumus saistībā ar prasību;
  - Par kaitējumu un apgrūtinājumu maksātas summas;
  - Nemateriālu vērtību maksājumi un nemateriālu vērtību žesti;
  - Procenti par norēķinu kavējumiem;
  - Atteikšanās no jebkāda kompensācijas pārsnieguma.
- Atbildes kopija kopā ar sākotnējās sūdzības kopiju jānosūta pa e-pastu [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com) divu darba dienu laikā pēc tam, kad atbilde nosūtīta sūdzības iesniedzējam. Nav tādas prasības, lai šie dokumenti būtu tulkoti angļu valodā; to organizēs Lloyd's. Paskaidrojošajā e-pastā jābūt apstiprinātam sūdzības pamatcēlonim, atlasot galveno iemeslu no:
  - prasība – segums / noteikumi un nosacījumi;
  - prasība – kavējums;
  - prasība – daudzums;
  - prasība – standarts / ilgums / atlīdzināšanas kavējums;
  - atcelšana / atmaksāšana;
  - klientu apkalpošana;
  - produkta piemērotība;
  - cits (domājam, ka šī opcija tiks reti lietota).
- Lloyd's sūdzību izskatīšanas darba grupa uzraudzīs katru sūdzību atbilstoši galveno izpildes rādītāju metrikai, lai nodrošinātu to, ka:
  - atbildē uz sūdzību ir izskatītas visas izvirzītās problēmas;
  - ir ievēroti normatīvie termiņi;
  - sūdzības iesniedzējam ir garantētas atbilstošas EDR tiesības.
- Ja (1) netiek iesniegta sākotnējās sūdzības kopija, (2) atbilde netiek sniegta prasītajā termiņā, (3) sūdzību izskatīšanas darba grupai netiek iesniegta atbildes kopija, (4) netiek nodrošinātas atbilstošas un pilnīgas EDR tiesības vai (5) netiek apstiprināts sūdzības pamatcēlonis, tiks prasīta "papildu administratīvās maksas" segšana.

- Ja atbildes pastāvīgi neatbildīs tām izvirzītajiem standartiem, Lloyd's pieprasīs visu ierosināto atbilžu uz sūdzībām kopijas uzmetumu variantā, lai izskatītu pirms atbildes nosūtīšanas polises īpašniekam, un uz šīm sūdzībām attieksies "papildu administratīvās maksas" segšana.

#### **Nodošana regulatora vai tiesībsarga dienestam**

- Ievērojot piemērojamus tiesīguma kritērijus, sūdzību iesniedzēji var iesniegt savas sūdzības vietējam EDR dienestam (tiesībsargam vai regulatoram) VAI Apvienotās Karalistes Finanšu tiesībsarga dienestam, ja vietējs EDR nav pieejams.
- Kolīdz vadības pārstāvju vai to pilnvaroto rīcībā ir informācija par to, ka sūdzība iesniegta jebkādā EDR shēmā, viņiem par to jāinformē Lloyd's sūdzību izskatīšanas darba grupa.
- Kad EDR process ir pabeigts, EDR rezultāta kopija jāiesniedz Lloyd's sūdzību izskatīšanas darba grupai. Ja EDR shēma darbojas "nesaistošā" veidā, Lloyd's pieprasīs arī apstiprinājumu, vai EDR lēmums ir pieņemts vai noraidīts.

#### **FCA sūdzību atdeve**

- Ik pēc sešiem mēnešiem Lloyd's ir jāiesniedz atdves atskaite FCA, kurā norādīts saņemto sūdzību skaits, tas, cik ātri šīs sūdzības atrisinātas, cik daudzas šajā periodā tika apstiprinātas un kāda ir izmaksāto kompensāciju summa. Par Apvienotās Karalistes un starptautiskajām sūdzībām tiks iesniegta atsevišķa atskaite.
- No vadības pārstāvjiem katru ceturksni tiks prasīts apstiprinājums, ka viņi (un visi, kuri rīkojas viņu vārdā) ir informējuši Lloyd's par visām viņu saņemtajām sūdzībām.