

# LLOYD'S INTERNATIONALE BESCHWERDEVERFAHREN

## Bearbeitung von internationalen Beschwerden bei Lloyd's: Richtlinien für Managing Agents und deren Vertreter

Diese Richtlinien enthalten einen praktischen Ablauf für die Bearbeitung internationaler (keine britischen) Beschwerden von Versicherungsnehmern des Lloyd's-Marktes.

Versicherungsnehmer dürfen erwarten, dass ihre Beschwerden zeitnah und in vernünftiger Weise bearbeitet werden. Außerdem unterscheiden sich die örtlichen Regeln für die Bearbeitung von Beschwerden von Land zu Land. Die Lloyd's-Regularien für internationale Beschwerden sollen eine Aufsicht der Beschwerdebearbeitung außerhalb Großbritanniens ermöglichen, die mit den regulatorischen Erwartungen der britischen Financial Conduct Authority (FCA) konform ist, müssen aber dennoch flexibel sein, damit Managing Agents die Beschwerden gemäß den örtlich geltenden Vorschriften bearbeiten können.

Es ist also wichtig, dass Managing Agents in Gebieten außerhalb Großbritanniens die örtlich geltenden Vorschriften wie auch die Maßgaben von Lloyd's für die Beschwerdebearbeitung in diesem Gebiet einhalten können. Alle Fragen sind an das Beschwerdeteam zu richten.

**Anmerkung:** Diese Mitteilung dient lediglich als Richtlinienüberblick für die von Lloyd's für die Bearbeitung internationaler Beschwerden getroffenen Maßnahmen. Managing Agents sollten weiterhin die für das betreffende Gebiet geltenden Beschwerdevorschriften gemäß [Crystal](#) beachten. Ferner hat Lloyd's für jedes Gebiet eine Zusammenfassung mit den wichtigsten örtlich geltenden Vorschriften erarbeitet. Es ist zu beachten, dass die Managing Agents zur Einhaltung der örtlich geltenden Vorschriften in einigen Fällen einen anderen Ablauf als den in dieser Mitteilung beschriebenen befolgen müssen. Dies wird in der betreffenden Zusammenfassung herausgestellt. Sollte sich eine länderspezifische Zusammenfassung von dieser Mitteilung unterscheiden, dann ist die länderspezifische Zusammenfassung zu befolgen.

Weitere Informationen über die Bearbeitung internationaler Beschwerden bei Lloyd's finden Sie unter [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling).

### Ablauf für die Bearbeitung internationaler Beschwerden

- Managing Agents müssen Verfahren anwenden, die das zumutbare - auch mündliche - Vorbringen einer Beschwerde ermöglichen. Als Definition einer Beschwerde gilt die von der betreffenden Regulierungsbehörde im jeweiligen Gebiet angeordnete. Ist der Begriff nicht definiert, so sollte folgende Definition herangezogen werden:

*„Jede mündlich oder schriftlich geäußerte Unzufriedenheit, ob gerechtfertigt oder nicht, von oder im Auftrag einer Person über die Erbringung oder Unterlassung einer Finanzdienstleistung, in der behauptet wird, dass der Beschwerdeführer einen Vermögensschaden, eine erhebliche Notlage oder erhebliche Unannehmlichkeiten erlitten habe (oder erleiden könne).“*

- Die Managing Agents sind für die sachgemäße Bearbeitung aller internationalen Beschwerden sowie die Einhaltung aller betreffenden örtlich geltenden Regeln verantwortlich. Hierzu gehören Bestätigung der Beschwerden, Informationspflichten gegenüber dem Beschwerdeführer sowie die Einhaltung maßgeblicher Fristen.
- Alle zwei Wochen (oder öfter, wenn dies für die Einhaltung der 14-tägigen Meldepflicht erforderlich ist) haben die Managing Agents oder deren Vertreter (das kann ein Coverholder oder ein Third Party Administrator sein) die Meldevorlage für internationale Beschwerden von Lloyd's auszufüllen mit Angabe aller neu eingegangenen Beschwerden, bei denen der Beschwerdeführer zur Berücksichtigung seiner Beschwerde durch das örtliche externe Streitbeilegungssystem (External Dispute Resolution (EDR)) berechtigt ist. Ferner gibt es u.U. Gebiete, in denen die betreffende Definition eines Beschwerdeführers Personen umfasst, deren Sachverhalte nicht berücksichtigungswürdig durch das EDR-System sind; auch diese Fälle sind Lloyd's zu melden.
  - Von Lloyd's dem Managing Agent nahegelegte Beschwerden müssen nicht aufgeführt werden.
  - Gingen keine neuen Beschwerden ein, ist eine „Null-Meldung“ nicht erforderlich.
  - Was Policen und Zeichnungsvollmachten (Binding Authorities) anbetrifft, so erwartet Lloyd's bei Beteiligung von mehr als einem Syndikat, dass die Mitteilung über die Beschwerde durch das führende Syndikat erfolgt.
- Die Meldevorlage für internationale Beschwerden steht unter [www.loyds.com/complaintshandling](http://www.loyds.com/complaintshandling) zum Download und ist nach dem Ausfüllen per E-Mail an: [internationalcomplaints@loyds.com](mailto:internationalcomplaints@loyds.com) zu senden. Managing Agents müssen die von Lloyd's zur Verfügung gestellte Meldevorlage für internationale Beschwerden verwenden und dürfen keine eigene Meldevorlage für internationale Beschwerden erstellen.
- Beschwerden sind Lloyd's innerhalb von 14 Tagen nach Eingang zu melden; für Beschwerden, die Lloyd's nicht innerhalb von 21 Tagen nach Eingang gemeldet werden, wird eine „zusätzliche Verwaltungsgebühr“ fällig.
- Nachstehende Tabelle erläutert das Ausfüllen der Meldevorlage für internationale Beschwerden. Das Ausfüllen aller Felder ist zwingend; ausgenommen ist das Adressenfeld. Managing Agents haben sicherzustellen, dass die Angaben den geltenden Datenschutzgesetzen entsprechen.

Feld	Anmerkungen
Einreichendes Unternehmen (Submitting company)	Name des Managing Agent oder dessen Stellvertreter, der die Meldevorlage für internationale Beschwerden ausfüllt und einreicht.
Coverholder	Wurde die Police durch einen Coverholder gezeichnet, den Namen des

	Coverholders aus der Dropdown-Liste wählen.
Third Party Administrator (TPA)	Ist ein TPA beteiligt, den Namen des TPA aus der Dropdown-Liste wählen.
Name des Versicherungsnehmers (Policeninhaber) (Policyholder Surname)	Nachname der versicherten Einzelperson. Hier ist entweder der Nachname des Versicherungsnehmers (Policeninhaber) oder der Name des VN-Unternehmens (Unternehmen, das Versicherungsnehmer ist), einzutragen.
Name des VN-Unternehmens (Policyholder Company Name)	Hierbei handelt es sich um den Namen der versicherten Organisation/ juristischen Person. Hier ist entweder das Feld mit dem Nachnamen des Versicherungsnehmers oder der VN-Unternehmensname auszufüllen.
Adresse (Wahlfeld) (Address)	Eine Korrespondenzadresse für den Beschwerdeführer eintragen.
Postleitzahl (Post code)	Postleitzahl, Versandcode, usw. des Versicherungsnehmers.
Policennummer (Policy number)	Achten Sie bitte darauf, dass die auf dem Arbeitsblatt aufgeführte Policennummer auch auf der Beschwerdeerwiderng angegeben ist.
Beschwerdeverfahren (Complaint Process)	Das Gebiet, in dem der Versicherte belegen ist. Aus der Dropdown-Liste wählen.
Eingangsdatum (Date Received)	Das Datum eintragen, an dem die Beschwerde erstmals vom Managing Agent oder dessen Vertreter in Empfang genommen wurde. Geht eine Beschwerde beispielsweise zunächst bei einem Coverholder ein, der anschließend den Managing Agent von der Sache unterrichtet, dann gilt das Datum, an dem die Beschwerde erstmals vom Coverholder erhalten wurde, als maßgebliches Datum.
Beschwerdecode (Complaint Code)	Aus der Dropdown-Liste wählen.
Versicherungssparte (Class of Business)	Aus der Dropdown-Liste wählen.
Platzierungstyp (Placement Type)	Aus der Dropdown-Liste wählen.
Syndikatssnummer (Syndicate number)	Führendes Syndikat bei der Deckung.
Ansprüche bezogen (Claims related)	Aus der Dropdown-Liste wählen.
Grundursache (Root cause)	Aus der Dropdown-Liste wählen.

- Beschwerden werden zwecks effektiver Überwachung und aufsichtsrechtlichem Reporting von Lloyd's in der Beschwerdenüberwachungs-Datenbank eingetragen,

- Managing Agents haben ferner eigene Aufzeichnungen jeder eingehenden Beschwerde sowie der zur Lösung durchgeführten Maßnahmen zu führen.
- Lloyd's behält sich das Recht vor, einzelne Beschwerdeantworten zu prüfen und deren Koordinierung zu übernehmen, wo dies nach Auffassung von Lloyd's unter den Umständen angebracht ist, auch um den örtlichen aufsichtsrechtlichen Erwartungen von Lloyd's zu entsprechen.

#### **Antwort an den Beschwerdeführer**

- In allen Fällen ist dem Beschwerdeführer bis zur vorgeschriebenen Frist schriftlich zu antworten. Gibt es keine örtlich vorgeschriebene Frist, sollte eine Antwort innerhalb von acht Wochen nach dem Eingangsdatum der Beschwerde gesandt werden.
- Antworten müssen den Beschwerdeführer ggf. über sein Recht informieren, die Beschwerde an den betreffenden EDR-Dienst (z. B. einen Ombudsmann oder eine Aufsichtsbehörde ODER falls es vor Ort keinen EDR gibt, an den britischen Financial Ombudsman Service) weiterzuleiten.
- Das Schreiben sollte Angaben über angebotene Entschädigung oder Abhilfemaßnahmen enthalten. Entschädigung umfasst:
  - Zahlungen, um den Beschwerdeführer wieder in die Lage zu versetzen, in der er gewesen wäre, wenn die beanstandete Handlung oder Unterlassung nicht stattgefunden hätte, einschließlich Schadenzahlungen
  - Auszahlungen für Notlagen und Unannehmlichkeiten
  - Kulanzzahlungen und Kulanzgesten
  - Zinsen auf verspätete Regulierungen
  - Verzicht auf Selbstbehalt
- Eine Kopie der Antwort zusammen mit einer Kopie der Originalbeschwerde ist innerhalb von zwei Geschäftstagen nach Versand der Antwort an den Beschwerdeführer per E-Mail an [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com) zu senden. Eine Übersetzung dieser Unterlagen in die englische Sprache ist nicht erforderlich; diese wird von Lloyd's veranlasst. Die begleitende E-Mail sollte die Grundursache der Beschwerde bestätigen; der Hauptgrund ist aus folgender Liste auszuwählen:
  - Anspruch – Deckung / Versicherungsbedingungen
  - Anspruch – Verzögerung
  - Anspruch – Betrag
  - Anspruch – Standard / Dauer / Behebungsverzug
  - Anspruch - Kundendienst
  - Stornierung / Rückerstattung
  - Kundendienst - Nicht Schaden bezogen
  - Produkteignung
  - Sonstige (diese Option sollte unseres Erachtens nur selten Anwendung finden)

- Das Beschwerdeteam von Lloyd's prüft jede Beschwerde gegen Leistungskennzahlen zur Gewährleistung folgender Punkte:
  - Die Antwort auf die Beschwerde befasst sich umfassend mit der Problematik
  - Die vorgeschriebenen Fristen werden eingehalten
  - Dem Beschwerdeführer werden die entsprechenden EDR-Rechte mitgeteilt
- Bei Unterlassung der (1) Bereitstellung einer Kopie der Originalbeschwerde, (2) Abgabe einer Antwort innerhalb der erforderlichen Frist, (3) Bereitstellung einer Kopie der Antwort an das Beschwerdeteam, (4) Mitteilung korrekter und vollständiger EDR-Rechte oder (5) Bestätigung der Grundursache einer Beschwerde fallen „zusätzliche Verwaltungsgebühren“ an.
- Bleiben die Antworten wiederholt unter den erwarteten Standards, wird Lloyd's Kopien aller Beschwerdeerwiderungen im Entwurf zur Überprüfung verlangen, bevor die Antwort an den Versicherungsnehmer versandt wird; bei diesen Beschwerden fallen „zusätzliche Verwaltungsgebühren“ an.

### **Weiterleitung an die Aufsichtsbehörde oder den Ombudsmann**

- Vorbehaltlich entsprechender Anspruchsberechtigungen können Beschwerdeführer ihre Beschwerde an den EDR-Dienst (Ombudsmann oder Aufsichtsbehörde) ODER falls es vor Ort keinen EDR gibt, an den britischen Financial Ombudsman Service weiterleiten.
- Managing Agents oder deren Vertreter müssen das Beschwerdeteam von Lloyd's benachrichtigen, so bald sie von der Weiterleitung einer Beschwerde an ein EDR-System Kenntnis erlangen.
- Nach Abschluss des EDR-Verfahrens ist eine Kopie des EDR-Ergebnisses an das Beschwerdeteam von Lloyd's zu übersenden. Falls das EDR-System „unverbindlich“ funktioniert, muss Lloyd's außerdem bestätigt werden, ob die EDR-Entscheidung angenommen oder abgewiesen wird.

### **FCA-Beschwerdemeldungen**

- Lloyd's ist verpflichtet, alle sechs Monate eine Meldung mit Angabe der Anzahl der eingegangenen Beschwerden, der Dauer bis zur Klärung der Beschwerde, der Anzahl der in diesem Zeitraum stattgegebenen Beschwerden sowie der Höhe der Entschädigungszahlung bei der FCA einzureichen. Für britische und internationale Beschwerden werden separate Berichte eingereicht.
- Managing Agents müssen vierteljährlich bestätigen, dass sie (und alle in ihrem Auftrag tätigen Personen) Lloyd's über alle bei ihnen eingegangenen Beschwerden unterrichtet haben.