

LLOYD'S TARPTAUTINIAI SKUNDAI

Lloyd's tarptautinių skundų nagrinėjimas: nurodymai įgaliotiems agentams ir jų atstovams

Šiuose trumpuose nurodymuose paaiškinta, kaip praktiškai nagrinėjami tarptautiniai (ne JK) Lloyd's draudėjų pateikti skundai.

Pateikę skundą draudėjai gali tikėtis, kad jų skundas bus išnagrinėtas skubiai ir pagrįstai. Tačiau skirtingų šalių skundų nagrinėjimo taisyklės skiriasi. Lloyd's tarptautinių skundų nagrinėjimo tvarka numato skundų nagrinėjimo priežiūrą pagal JK Finansinių paslaugų priežiūros komisijos (UK Financial Conduct Authority (FCA)) norminius reikalavimus, tuo pačiu suteikiant lankstumą įgaliotiems agentams nagrinėti skundus, vadovaujantis vietinėmis taisyklėmis.

Todėl įgaliotieji agentai privalo užtikrinti, kad už JK ribų esančiose teritorijose būtų laikomasi vietinių taisyklių ir atsižvelgiama į Lloyd's skundų nagrinėjimui tose teritorijose keliamus reikalavimus. Visi klausimai turi būti nukreipiami į Skundų grupę.

Pastaba: šių trumpų nurodymų tikslas – paminėti tik pačius pagrindinius Lloyd's tarptautinių skundų nagrinėjimo politikos aspektus. Įgaliotieji agentai ir toliau turi vadovautis Crystal, kur pateiktos visose teritorijose galiojančios skundų nagrinėjimo taisyklės. Kiekvienai teritorijai Lloyd's parengė visų svarbiausių vietinių reikalavimų santrauką. Atkreipiame Jūsų dėmesį, kad kai kuriais atvejais dėl vietinių reikalavimų įgaliotųjų agentų vykdomas procesas skirsis nuo nurodytojo šiame vadove. Tai aprašyta atitinkamoje santraukoje. Tais atvejais kai reikalavimai šalies santraukoje skiriasi nuo šio vadovo reikalavimų, reikia vadovautis konkrečios šalies santrauka.

Daugiau informacijos apie Lloyd's tarptautinių skundų nagrinėjimo tvarką rasite apsilankę www.lloyds.com/complaintshandling.

Tarptautinių skundų nagrinėjimo procesas

- Įgaliotieji agentai turi parengti procedūras, pagal kurias skundai gali būti pateikti bet kokiame tinkamu būdu, įskaitant ir žodžiu. Turi būti naudojamas toks skundo apibrėžimas, kokį nurodo naudoti reguliuojanti teritorijos institucija. Kai tokio apibrėžimo nėra, reikia naudoti šį:

“bet koks žodinis ar raštiškas nepasitenkinimo išsakymas, tiek pagrįstas, tiek ir ne, pateikiamas asmens arba to asmens vardu, dėl suteiktų arba nesuteiktų finansinių paslaugų, kuriame teigiama, kad pareiškėjas patyrė (arba gali patirti) finansinius nuostolius, materialinę žalą ar materialinius nepatogumus.”

- Įgaliotieji agentai atsako už tai, kad visi tarptautiniai skundai būtų nagrinėjami tinkamai, ir privalo užtikrinti visų susijusių vietinių taisyklių laikymąsi. Tai apima reikalavimą patvirtinti skundo gavimą, teikti pareiškėjui informaciją ir laikytis nurodytų terminų.
- Kas dvi savaites (arba dažniau, jei yra taikomas 14 dienų pranešimo reikalavimas) įgaliotieji agentai arba jų atstovas (oficialus atstovas (coverholder) ar trečiosios šalies administratorius) privalo užpildyti Lloyd's Tarptautinių skundų pranešimo šabloną, nurodant visus naujai gautų skundų duomenis, pagal kuriuos pareiškėjo skundas gali būti svarstomas vietinės išorinės ginčų sprendimo tarnybos (angl. External Dispute Resolution (EDR)). Be to, kai kuriose teritorijose atitinkamas pareiškėjo apibrėžimas taip pat apima asmenis, kurių bylų negali svarstyti išorinės ginčų sprendimo tarnybos, ir apie tokius atvejus Lloyd's taip pat turi būti informuotas.
 - Nėra reikalo įtraukti tokių skundų, apie kuriuos įgaliotajam agentui pranešė Lloyd's.
 - Nėra reikalavimo pateikti pranešimą, patvirtinantį, kad skundų negauta.
 - Dėl polisų ar privalomų įgaliojimų dalyvaujant daugiau nei vienam sindikatui, Lloyd's nurodo, kad informuoti apie skundą turi pagrindinis sindikatas.
- Tarptautinių skundų pranešimo šabloną galima atsisiųsti iš www.lloyds.com/complaintshandling ir, užpildžius, išsiųsti el. paštu: internationalcomplaints@lloyds.com. Įgaliotieji agentai privalo naudoti Lloyd's parengtą šabloną, o ne kurti savo pačių šablonus.
- Apie skundus Lloyd's turi būti pranešta per 14 dienų nuo jų gavimo dienos, o skundams, apie kuriuos Lloyd's nebuvo pranešta per 21 dieną nuo jų gavimo dienos, bus papildomai skirtas „papildomas administravimo mokestis“.
- Žemiau esančioje lentelėje paaiškinta, kaip užpildyti Tarptautinio skundo pranešimo šabloną. Privaloma užpildyti visas, išskyrus adreso, grafas. Įgaliotieji agentai privalo užtikrinti, kad informacija būtų pateikta vadovaujantis taikytiniais duomenų apsaugos įstatymais.

Grafa	Pastabos
Pateikiančioji bendrovė (Submitting company)	Čia įrašomas įgaliotojo agento ar jo atstovo, pildančio ir pateikiančio šabloną, pavadinimas.
Įgaliotas atstovas (Coverholder)	Jei polisas susijęs su įgaliotu atstovu, pasirinkite įgalioto atstovo pavadinimą iš išskleidžiamo meniu.
Administruojanti trečioji šalis (Third Party Administrator)	Jei yra administruojanti trečioji šalis, pasirinkite jos pavadinimą iš išskleidžiamo meniu.
Draudėjo pavardė (Policyholder Surname)	Tai apdraustojo asmens pavardė. Reikia pildyti draudėjo pavardės arba bendrovės pavadinimo grafą.
Draudėjo bendrovės pavadinimas (Policyholder Company Name)	Tai apdraustojo subjekto pavadinimas. Reikia pildyti draudėjo pavardės arba bendrovės pavadinimo grafą.
Adresas (nebūtina) (Address)	Įrašyti pareiškėjo adresą susirašinėjimui.
Pašto indeksas (Post Code)	Draudėjo pašto indeksas.
Poliso numeris (Policy Number)	Prašome užtikrinti, kad skaičiuoklėje įrašytas poliso numeris būtų nurodytas atsakyme į skundą.
Skundo pateikimo procesas (Complaint Process)	Teritorija, kurioje yra draudėjas. Pasirinkite iš išskleidžiamo meniu.
Gavimo data	Įrašyti datą, kai skundą gavo įgaliotas agentas ar jo atstovas. Pvz., tokiu

(Date Received)	atveju kai skundą iš pradžių gavo įgaliotas atstovas, kuris vėliau apie jį pranešė įgaliotam agentui, operatyvinė data bus ta data, kai skundą gavo įgaliotas atstovas.
Skundo kodas (Complaint Code)	Pasirinkite iš išskleidžiamo meniu.
Veiklos klasė (Class of Business)	Pasirinkite iš išskleidžiamo meniu.
Skyrimo tipas (Placement Type)	Pasirinkite iš išskleidžiamo meniu.
Sindikato numeris (Syndicate Number)	Pagrindinis draudimo sindikatas.
Susijusios pretenzijos (Claims Related)	Pasirinkite iš išskleidžiamo meniu.
Pagrindinė priežastis (Root Cause)	Pasirinkite iš išskleidžiamo meniu.

- Efektyvaus monitoringo ir norminių ataskaitų teikimo tikslais Lloyd's skundus registruos skundų monitoringo duomenų bazėje.
- Įgaliotieji agentai taip pat privalo registruoti visus gautus skundus bei priemones, kurių buvo imtasi jų sprendimui.
- Lloyd's pasilieka teisę peržiūrėti ir perimti atsakymų į atskirus skundus koordinavimą tais atvejais, kai tai, Lloyd's nuomone, yra galima dėl visų aplinkybių, įskaitant Lloyd's norminių reikalavimų vietose atitikimą.

Atsakymas pareiškėjui

- Visais atvejais rašytinis atsakymas pareiškėjui privalo būti išsiųstas per nustatytą terminą. Jei vietiniai norminiai aktai termino nenumato, atsakymas turi būti išsiųstas per aštuonias savaites nuo skundo gavimo dienos.
- Atsakyme pareiškėjas turi būti informuotas apie jo teisę (jei taikytina) perduoti skundą atitinkamai išorinei ginčų sprendimo tarnybai, pvz., ombudsmenui arba reguliuojančiai institucijai, ARBA JK Finansinių paslaugų ombudsmeno institucijai nesant vietinės Išorinių ginčų sprendimo tarnybos.
- Laiške turi būti išdėstyta visa informacija apie siūlomą žalos atlyginimą ar korekcinis veiksmus. Žalos atlyginimas apima:
 - Išmoką, kuri grąžintų pareiškėją į tokią padėtį, kurioje jis būtų buvęs, jei veiksmas arba jo nebuvimas, dėl kurio buvo pateiktas skundas, nebūtų įvykęs, įskaitant išmokas pagal reikalavimą jas išmokėti
 - Išmokas padengti žalai ir nepatogumams
 - Geros valios išmokas ir geranoriškumo gestus
 - Palūkanas už pavėluotus atsiskaitymus
 - Bet kokios draudiminės išskaitos panaikinimą
- Atsakymo ir skundo kopijos turi būti išsiųstos adresu internationalcomplaints@lloyds.com per dvi darbo dienas nuo atsakymo išsiuntimo pareiškėjui dienos. Šie dokumentai neturi būti išversti į anglų kalbą, nes tuo pasirūpins Lloyd's. Kartu siunčiamame lydraštyje turi būti nurodyta skundo pateikimo priežastis, ją pasirenkant iš:
 - Reikalavimas išmokėti išmoką – draudimas / sutarties sąlygos
 - Reikalavimas išmokėti išmoką – vėlavimas

- Reikalavimas išmokėti išmoką – suma
 - Reikalavimas išmokėti išmoką – standartas / trukmė / taisymo vėlavimas
 - Atšaukimas / grąžinimas
 - Klientų aptarnavimas
 - Produkto tinkamumas
 - Kita (pageidautina, kad šis variantas būtų naudojamas retai)
- Lloyd's skundų komanda vykdys kiekvieno skundo pagrindinių rezultatų rodiklių stebėseną, siekdama užtikrinti, kad:
 - Atsakyme į skundą būtų aptarti visi iškelti klausimai
 - Būtų įvykdyti visi numatyti terminai
 - Pareiškėjui suteikta teisė pasinaudoti atitinkamos išorinės ginčų sprendimo tarnybos paslaugomis
 - Nepateikus (1) skundo kopijos, (2) atsakymo per nurodytą terminą, (3) atsakymo kopijos skundų komandai, (4) išsamiai ir teisingai nesupažindinus su teise pasinaudoti išorinės ginčų sprendimo tarnybos paslaugomis, arba (5) nepatvirtinus skundo pagrindinės priežasties, bus skiriamas "papildomas administravimo mokestis".
 - Pastebėjus, kad atsakymai nuosekliai neatitinka keliamų standartų, Lloyd's prašys pateikti jiems atsakymų į skundus juodraščius peržiūrai, prieš išsiunčiant juos draudėjams, ir šiems skundams bus skiriamas "papildomas administravimo mokestis".

Perdavimas reguliuojančiai institucijai arba ombudsmeno tarnybai

- Priklausomai nuo jų tinkamumo kriterijų, pareiškėjai gali perduoti skundą vietinei išorinei ginčų sprendimo tarnybai (ombudsmenui ar reguliuojančiai institucijai) ARBA JK Finansinių paslaugų ombudsmeno institucijai, nesant vietinės išorinių ginčų sprendimo tarnybos.
- Valdymo agentai ar jų atstovai privalo informuoti Lloyd's skundų komandą apie tai, kad skundas buvo perduotas išorinei ginčų sprendimo tarnybai iš karto, kai apie tai sužino.
- Pasibaigus išorinės ginčų sprendimo tarnybos procesui, Lloyd's skundų komandai turi būti pateikta išorinės ginčų sprendimo tarnybos nagrinėjimo rezultato kopija. Tais atvejais, kai išorinės ginčų sprendimo tarnybos rezultatas yra 'neprivalomo' pobūdžio, Lloyd's taip pat reikės patvirtinti, ar išorinės ginčų sprendimo tarnybos sprendimas buvo priimtas, ar atmestas.

Deklaracija JK Finansinių paslaugų priežiūros komisijai

- Kas šešis mėnesius Lloyd's privalo pateikti Finansinių paslaugų priežiūros komisijai deklaraciją, kurioje nurodomas gautų skundų skaičius, laikas, per kurį jie buvo išnagrinėti, per tą laikotarpį patenkintų skundų skaičius ir išmokėta žalos suma. JK ir tarptautiniams skundams pateikiamos atskiros deklaracijos.
- Kas tris mėnesius įgaliojami agentai turi patvirtinti, kad jie (ar bet kas kitas, veikiantis jų vardu) pranešė Lloyd's apie visus gautus skundus.