

PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

MIĘDZYNARODOWYCH W LLOYD'S

Rozpatrywanie reklamacji międzynarodowych w Lloyd's: Wytyczne dla agentów zarządzających (*managing agents*) i ich przedstawicieli

Niniejsze wytyczne wskazują praktyczne zasady rozpatrywania reklamacji międzynarodowych (pochodzących spoza Zjednoczonego Królestwa) otrzymanych od osób ubezpieczających/ubezpieczonych w Lloyd's.

Ubezpieczający/ubezpieczony składający reklamację oczekuje, że zostanie ona rozpatrzona w sprawny i racjonalny sposób. W poszczególnych krajach obowiązują różne przepisy lokalne dotyczące rozpatrywania reklamacji. Zasady Lloyd's dotyczące reklamacji międzynarodowych mają umożliwić nadzór nad rozpatrywaniem reklamacji poza terytorium Zjednoczonego Królestwa w sposób zgodny z oczekiwaniami brytyjskiej Financial Conduct Authority (FCA), umożliwiając zarazem agentom zarządzającym (*managing agents*) elastyczność w rozpatrywaniu reklamacji zgodnie z lokalnymi przepisami.

Ważne jest zatem, aby agenci zarządzający (*managing agents*) zapewnili sobie możliwość przestrzegania lokalnych przepisów poza terytorium Zjednoczonego Królestwa, a zarazem spełnienia wymagań Lloyd's dotyczących rozpatrywania reklamacji na tym terytorium. Wszelkie pytania należy kierować do zespołu ds. reklamacji.

Uwaga: Niniejszy dokument ma na celu jedynie przedstawienie skrótowych wytycznych dotyczących zasad rozpatrywania reklamacji międzynarodowych przez Lloyd's. Agenci zarządzający (*managing agents*) powinni nadal korzystać z [Crystal](#), aby zapoznać się z przepisami dotyczącymi reklamacji obowiązującymi na danym terytorium. Ponadto dla każdego terytorium, Lloyd's opracowała arkusz z podsumowaniem najważniejszych lokalnych wymogów. Uwaga: w kilku przypadkach ze względu na wymogi lokalne, agenci zarządzający (*managing agents*) muszą wdrożyć proces odmienny od określonego w niniejszym dokumencie. Wskazano to w stosownym arkuszu podsumowania. W przypadku rozbieżności między krajowymi arkuszami podsumowania a niniejszym dokumentem należy przestrzegać zapisów krajowego arkusza podsumowania.

Dodatkowe informacje na temat procedury rozpatrywania reklamacji międzynarodowych Lloyd's znajdują się pod adresem www.lloyds.com/complaintshandling.

Proces rozpatrywania reklamacji międzynarodowych

- *Agenci zarządzający (managing agents)* muszą wdrożyć procedury umożliwiające składanie reklamacji w dowolny racjonalny sposób, w tym ustnie. Stosuje się przy tym definicję reklamacji określoną przez stosowny organ regulacyjny na danym terytorium. Tam, gdzie nie istnieje taka definicja, należy stosować definicję następującą:

„dowolny ustny lub pisemny wyraz niezadowolenia, uzasadniony bądź nie, zgłaszany przez daną osobę lub w jej imieniu, dotyczący świadczenia lub nieświadczenia usług finansowych, w którym stwierdza, się, że osoba składająca reklamację poniosła (lub może ponieść) straty finansowe bądź wystąpiło w jej przypadku (lub może wystąpić) istotne cierpienie bądź niedogodność”.

- *Agenci zarządzający (managing agents)* ponoszą odpowiedzialność za właściwe rozpatrzenie wszystkich reklamacji międzynarodowych oraz zapewnienie zgodności ze wszystkimi stosownymi lokalnymi przepisami. Obejmuje to wszelkie wymogi dotyczące potwierdzenia reklamacji, dostarczenia informacji osobie składającej reklamację oraz dotrzymania stosownych terminów.
- Co dwa tygodnie (lub częściej, jeżeli jest to wymagane w celu spełnienia wymogu zawiadomienia w ciągu 14 dni) agenci zarządzający (*managing agents*) lub ich przedstawiciele (którymi mogą być *coverholder* lub *third party administrator*) mają obowiązek wypełnić szablon Międzynarodowego Zgłoszenia Reklamacyjnego (*International Complaint Notification*) Lloyd's, przedstawiają szczegółowe informacje o wszystkich otrzymanych nowych reklamacjach, w przypadku których osoba składająca reklamację ma prawo skorzystać z lokalnego zewnętrznego mechanizmu rozstrzygania sporów. Ponadto mogą występować terytoria, na których stosowna definicja osoby składającej reklamację obejmuje osoby, których sprawy nie kwalifikują się do rozpatrzenia w ramach zewnętrznego mechanizmu rozstrzygania sporów; o tych sprawach również należy zawiadomić Lloyd's.
 - Nie ma przy tym potrzeby uwzględniania reklamacji, o których danego agenta zarządzającego (*managing agent*) zawiadomił Lloyd's.
 - Nie ma też wymogu składania „zerowego sprawozdania” w przypadku niewpłynięcia żadnych nowych reklamacji.
 - W przypadku polis lub pełnomocnictw (*binding authority*), w których występuje więcej niż jeden syndykat, o reklamacji powinien zawiadomić Lloyd's wiodący syndykat.
- Szablon Międzynarodowego Zgłoszenia Reklamacyjnego (*International Complaint Notification*) należy pobrać pod adresem www.loyds.com/complaintshandling, wypełnić i przesać na następujący adres e-mail: internationalcomplaints@loyds.com. Agenci zarządzający (*managing agents*) mają obowiązek używać szablonu dostarczonego przez Lloyd's i nie powinni tworzyć własnych szablonów.
- Reklamacje należy zgłaszać Lloyd's w ciągu 14 dni od ich wpływu, a w przypadku reklamacji niezgłoszonych Lloyd's, w ciągu 21 dni od ich wpływu pobierana będzie dodatkowa opłata administracyjna (*Additional Administration Fee*).
- W poniższej tabeli wskazano, jak wypełnić szablon Międzynarodowego Zgłoszenia Reklamacyjnego (*International Complaint Notification*). Wypełnienie wszystkich pól z wyjątkiem pola Address / Adres jest obowiązkowe. Agenci zarządzający (*managing agents*) powinni się

upewnić, że dostarczają informacje w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

Pole	Uwagi
Spółka przedkładająca (Submitting company)	Jest to nazwa agenta zarządzającego (<i>managing agent</i>) lub jego przedstawiciela, który wypełnia i przedkłada szablon.
Coverholder	Jeżeli polisa została zawarta przez <i>coverholdera</i> , należy wybrać nazwę <i>coverholdera</i> z listy rozwijanej.
Third Party Administrator (TPA)	Jeżeli zaangażowany jest TPA, należy wybrać nazwę TPA z listy rozwijanej.
Nazwisko Ubezpieczającego (Policyholder Surname)	Nazwisko osoby ubezpieczonej. Należy podać nazwisko ubezpieczonego lub nazwę ubezpieczonej firmy.
Nazwa ubezpieczonej firmy (Policyholder Company Name)	Nazwa jednostki ubezpieczonej. Należy podać nazwisko ubezpieczonego lub nazwę ubezpieczonej firmy.
Adres (opcjonalne) (Address)	Należy podać adres korespondencyjny osoby składającej reklamację.
Kod pocztowy (Post Code)	Kod pocztowy ubezpieczającego.
Numer polisy (Policy Number)	Należy się upewnić, że w odpowiedzi na reklamację znajduje się odniesienie do numeru polisy wskazanego w arkuszu.
Proces reklamacyjny (Complaint Process)	Terytorium, na którym znajduje się ubezpieczony. Należy wybrać z listy rozwijanej.
Data wpływu (Date Received)	Należy wpisać datę pierwszego wpływu reklamacji do agenta zarządzającego (<i>managing agent</i>) lub jego przedstawiciela. Na przykład w przypadku, gdy reklamacja pierwotnie wpłynęła do <i>coverholdera</i> , który następnie zawiadomił o tej sprawie agenta zarządzającego (<i>managing agent</i>), stosowną datą będzie data pierwszego wpływu reklamacji do <i>coverholdera</i> .
Kod reklamacji (Complaint Code)	Należy wybrać z listy rozwijanej.
Klasa działalności (Class of Business)	Należy wybrać z listy rozwijanej.
Rodzaj lokowania (Placement Type)	Należy wybrać z listy rozwijanej.
Numer syndykatu (Syndicate Number)	Wiodący syndykat w odniesieniu do ochrony ubezpieczeniowej.
Roszczenia związane	Należy wybrać z listy rozwijanej.

(Claims Related)	
Root Cause/ Główna Przyczyną	Należy wybrać z listy rozwijanej.

- Reklamacje zostaną wprowadzone do bazy danych monitorowania reklamacji Lloyd's, aby umożliwić skuteczne monitorowanie i sprawozdawczość regulacyjną.
- Ponadto agenci zarządzający (*managing agents*) muszą prowadzić własny rejestr wszystkich wpływających reklamacji oraz środków podjętych w celu ich rozpatrzenia.
- Lloyd's zastrzega sobie prawo do przeglądu i przejęcia koordynacji udzielania odpowiedzi na poszczególne reklamacje, jeżeli zdaniem Lloyd's jest to właściwe w danych okolicznościach, w tym w celu spełnienia lokalnych oczekiwań organów regulacyjnych dotyczących Lloyd's.

Odpowiedź dla osoby składającej reklamację

- Pisemna odpowiedź musi w każdym przypadku zostać przesłana osobie składającej reklamację w terminie określonym przez organ regulacyjny. W przypadkach, w których nie obowiązuje lokalny termin określony przez organ regulacyjny, odpowiedź należy przesłać w ciągu ośmiu tygodni od daty wpływu reklamacji.
- W odpowiedzi należy zawiadomić osobę składającą reklamację o jej prawie (w stosownych przypadkach) do skierowania reklamacji do odpowiedniego zewnętrznego mechanizmu rozstrzygania sporów, np. rzecznika lub organu regulacyjnego, BĄDŹ do brytyjskiego Financial Ombudsman Service, jeżeli taki mechanizm lokalny nie jest dostępny.
- W piśmie należy szczegółowo opisać ewentualne oferowane zadośćuczynienie lub działania naprawcze. Zadośćuczynienie obejmuje:
 - Płatności powodujące przywrócenie takiej sytuacji osoby składającej reklamację, w jakiej znajdowałaby się ona, gdyby nie doszło do działania lub zaniechania opisanego w reklamacji, w tym wszelkie wypłaty świadczeń
 - Kwoty wypłacane z tytułu cierpienia i niedogodności
 - Płatności dokonywane z dobrej woli i gesty dobrej woli
 - Odsetki od nieterminowych rozliczeń
 - Zrzeczenie się udziału własnego
- Kopię odpowiedzi wraz z kopią oryginalnej reklamacji należy wysłać na adres e-mail internationalcomplaints@lloyds.com w ciągu dwóch dni roboczych po wysłaniu odpowiedzi do osoby składającej reklamację. Nie ma wymogu tłumaczenia tych dokumentów na język angielski; zajmie się tym Lloyd's. W wiadomości e-mail, do której załączono dokumenty, należy potwierdzić przyczynę źródłową reklamacji, przy czym główny powód należy wybrać z następującej listy:
 - Claim – coverage/terms and conditions / Roszczenie – ochrona ubezpieczeniowa/warunki

- Claim – delay / Roszczenie – opóźnienie
 - Claim – quantum / Roszczenie – kwota
 - Claim – standard/duration/delay of repair / Roszczenie – standard/czas/opóźnienie naprawy
 - Claim – customer service / Roszczenia - Obsługa klienta
 - Cancellation/refund / Anulowanie/zwrot
 - Customer Service / Obsługa klienta – niewzwiązane z roszczeniami
 - Product suitability / Przydatność produktu
 - Other / Inne (ta opcja powinna być rzadko wykorzystywana)
- Zespół Lloyd's ds. reklamacji będzie monitorować każdą reklamację pod kątem kluczowych wskaźników wydajności, aby zapewnić:
 - uwzględnienie wszystkich poruszonych kwestii w odpowiedzi na reklamację
 - przestrzeganie terminów regulacyjnych
 - zawiadomienie osoby składającej reklamację o stosownych prawach dotyczących zewnętrznego mechanizmu rozstrzygania sporów
 - W przypadku (1) niedostarczenia kopii oryginalnej reklamacji; (2) nieudzielenia odpowiedzi w wymaganym terminie; (3) niedostarczenia kopii odpowiedzi zespołowi ds. reklamacji; (4) nieprawidłowej lub niepełnej informacji o prawach dotyczących zewnętrznego mechanizmu rozstrzygania sporów; lub (5) niepotwierdzenia przyczyny źródłowej reklamacji zostanie pobrana dodatkowa opłata administracyjna (*Additional Administration Fee*).
 - W przypadku powtarzającego się niespełniania oczekiwanych standardów w odpowiedziach, Lloyd's będzie wymagać kopii projektów wszystkich odpowiedzi na reklamacje do wglądu przed przesłaniem odpowiedzi ubezpieczającemu, a w odniesieniu do tych reklamacji zostanie pobrana dodatkowa opłata administracyjna (*Additional Administration Fee*).

Skierowanie do organu regulacyjnego lub rzecznika

- Z zastrzeżeniem spełnienia stosownych kryteriów kwalifikacyjnych osoby składające reklamacje mogą zwrócić się z nimi do lokalnego zewnętrznego mechanizmu rozstrzygania sporów (rzecznika lub organu regulacyjnego), BĄDŹ do brytyjskiego Financial Ombudsman Service, jeżeli taki mechanizm lokalny nie jest dostępny.
- W chwili, gdy dowiedzą się o skierowaniu reklamacji do dowolnego zewnętrznego mechanizmu rozstrzygania sporów, agenci zarządzający (*managing agents*) lub ich przedstawiciele mają obowiązek niezwłocznie zawiadomić zespół Lloyd's ds. reklamacji o tym fakcie.
- Po zakończeniu zewnętrznego procesu rozstrzygania sporu kopię wyniku postępowania należy przekazać zespołowi Lloyd's ds. reklamacji. W przypadku, gdy zewnętrzny mechanizm rozstrzygania sporów ma charakter niewiążący, Lloyd's należy również przesłać potwierdzenie, czy wynik postępowania zostaje zaakceptowany, czy też odrzucony.

Sprawozdanie dla FCA dotyczące reklamacji

- Co sześć miesięcy Lloyd's ma obowiązek przedkładać FCA sprawozdanie wskazujące liczbę otrzymanych reklamacji, czas ich rozpatrywania, liczbę reklamacji rozpatrzonych pozytywnie w danym okresie oraz kwotę wypłaconego zadośćuczynienia. Osobne sprawozdania przedstawiane są w odniesieniu do reklamacji ze Zjednoczonego Królestwa i międzynarodowych.
- *Agenci zarządzający (managing agents)* muszą przysyłać kwartalne potwierdzenia, że oni sami oraz wszelkie osoby działające w ich imieniu zawiadomili Lloyd's o wszystkich otrzymanych reklamacjach.