

Reclamatii Martie 2018

# RECLAMAȚII

# INTERNAȚIONALE LLOYD'S

## Administrarea reclamațiilor internaționale la Lloyd's: Ghid pentru agenții administratori și reprezentanții acestora

Acest ghid orientativ descrie procesul efectiv de administrare a reclamațiilor internaționale (din afara Regatului Unit) primite de la asigurații Lloyd's.

În cazul unei reclamații, asigurații se pot aștepta la soluționarea promptă și rezonabilă a acesteia. În același timp, diferite țări au diferite reguli locale de administrare a reclamațiilor. Cerințele Lloyd's în ceea ce privește reclamațiile internaționale au fost elaborate astfel încât să țină cont de inadvertențele asociate administrării reclamațiilor în afara Regatului Unit, conform cerințelor de reglementare ale Autorității de Conduită Financiară britanice, oferind totodată flexibilitate agenților de administrare în ceea ce privește modul în care aceștia administrează reclamațiile în conformitate cu reglementările locale.

Este deci important ca agenții administratori să ia măsurile necesare pentru respectarea regulilor locale în teritoriile din afara Regatului Unit, precum și a cerințelor Lloyd's în ceea ce privește administrarea reclamațiilor în teritoriul respectiv. Orice eventuale întrebări se vor adresa echipei Reclamații.

**Notă:** Acest ghid are doar rolul de orientare sumară în ceea ce privește procesul Lloyd's de administrare a reclamațiilor internaționale. Agenții administratori vor trebui să continue să consulte [Crystal](#) pentru reglementările aplicabile în fiecare teritoriu în ceea ce privește reclamațiile. În plus, Lloyd's a redactat, pentru fiecare teritoriu, o fișă rezumat care descrie cerințele locale cheie. Este de reținut că, în unele cazuri, cerințele locale vor impune agenților administratori să trebuiască să urmeze un proces diferit de cel descris în acest ghid. Acest lucru este evidențiat în fișa rezumat relevantă. În cazul unor eventuale diferențe între fișele rezumat specifice țării și acest ghid, se va urma procesul din fișele rezumat specifice țării.

Pentru informații mai detaliate privind administrarea reclamațiilor internaționale la Lloyd's, vă rugăm să consultați [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling).

### Procesul de urmat pentru administrarea reclamațiilor internaționale

- Agenții administratori trebuie să aibă implementate proceduri care să permită efectuarea reclamațiilor prin orice mijloace rezonabile, inclusiv oral. Definiția aplicabilă a unei reclamații va fi cea impusă de autoritatea de reglementare relevantă din fiecare teritoriu. În cazul în care nu există o definiție, se va folosi cea de mai jos:

*„orice expresie orală sau scrisă a nemulțumirii, indiferent dacă este justificată sau nu, din partea, sau în numele, unei persoane în legătură cu furnizarea, sau nefurnizarea, unui serviciu financiar, care afirmă că reclamantul a suferit (sau poate suferi) pierderi financiare, dificultăți materiale sau inconveniente materiale”*

- Agenții administratori au responsabilitatea de a administra toate reclamațiile internaționale în mod corespunzător, și de a lua măsurile necesare pentru respectarea tuturor reglementărilor locale relevante. Sunt incluse aici orice eventuale cerințe de a confirma primirea reclamațiilor, de a furniza informații reclamantului și de a respecta termenele aplicabile.
- La intervale de două săptămâni (sau mai frecvent dacă este necesară respectarea cerinței de notificare de 14 zile), agenții administratori sau reprezentantul acestora (care poate fi un agent de contractare sau un administrator terț) trebuie să completeze șablonul Lloyd's de notificare a unei reclamații internaționale furnizând, în cazul în care reclamantul este eligibil ca reclamația lui să fie luată în considerare de sistemul de soluționare externă a litigiilor, detalii privind toate reclamațiile nou-primite. Mai mult, este posibil să existe teritorii în care definiția relevantă a unui reclamant să includă persoane ale căror cazuri nu sunt eligibile pentru a fi luate în considerare de sistemul de soluționare externă a litigiilor; și aceste reclamații vor trebui notificate grupului Lloyd's.
  - Nu este necesară includerea reclamațiilor supuse atenției agentului administrator de Lloyd's.
  - Nu este necesară trimiterea de comunicări de tipul „niciuna” dacă au fost primite reclamații noi.
  - În cazul polițelor sau contractelor unde avem de a face cu mai mult de un sindicat participant, cerința Lloyd's este ca reclamația să fie notificată de sindicatul principal.
- Șablonul Lloyd's de notificare a unei reclamații internaționale trebuie descărcat de pe [www.lloyds.com/complaintshandling](http://www.lloyds.com/complaintshandling) și trimis, odată completat, prin e-mail, la adresa [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com). Agenții administratori trebuie să folosească șablonul furnizat de Lloyd's; aceștia nu își vor crea șabloane proprii.
- Reclamațiile trebuie notificatei lui Lloyd's în termen de 14 zile de la primire, urmând ca reclamațiile care nu sunt notificate lui Lloyd's în termen de 21 de zile de la primire să atragă plata unui comision de administrare suplimentar.
- Tabelul de mai jos explică cum trebuie completat șablonul Lloyd's de notificare a unei reclamații internaționale. Este obligatorie completarea tuturor rubricilor, excepție făcând rubrica pentru adresă. Agenții administratori trebuie să ia măsurile necesare pentru a furniza informațiile în conformitate cu legislația de protecție a datelor aplicabilă.

Rubrică	Observații
Firmă depunătoare (Submitting Company)	Treceți aici numele agentului administrator, sau al reprezentantului acestuia, care completează și depune șablonul.
Agent de contractare	Dacă polița a fost contractată de un agent de contractare, selectați numele agentului de contractare de pe lista verticală.

(Coverholder)	
Administrator terț (Third Party Administrator)	Dacă este implicat un administrator terț, vă rugăm să selectați numele acestuia de pe lista verticală.
Numele de familie al asiguratului (Policyholder Surname)	Introduceți aici numele de familie al persoanei asigurate. Va trebui să completați fie numele de familie al asiguratului, fie numele firmei asigurate.
Numele firmei asigurate (Policyholder Company Name)	Introduceți aici numele entității asigurate. Va trebui să completați fie rubrica cu numele de familie al asiguratului, fie cea cu numele firmei asigurate.
Adresă (opțională) (Address)	Introduceți adresa de corespondență a reclamantului.
Cod poștal (Post Code)	Introduceți aici codul poștal al asiguratului.
Numărul poliței (Policy number)	Vă rugăm să vă asigurați că numărul poliței din tabel este trecut pe răspunsul la reclamație.
Plainteprozess (Complaint Process)	Treceți aici teritoriul unde se află asiguratul. Selectați din lista verticală.
Data primirii (Date Received)	Introduceți data la care agentul administrator sau reprezentantul acestuia a primit inițial reclamația. De exemplu, în cazul în care o reclamație a fost primită inițial de un agent de contractare care a notificat ulterior agentul administrator de aceasta, data operațională va fi data la care reclamația a fost primită inițial de agentul de contractare.
Codul reclamației (Complaint Code)	Selectați din lista verticală.
Clasa de activitate (Class of Business)	Selectați din lista verticală.
Tipul plasamentului (Placement Type)	Selectați din lista verticală.
Numărul sindicatului (Syndicate Number)	Treceți aici sindicatul principal de pe asigurare.
Cereri de despăgubire asociate (Claims Related)	Selectați din lista verticală.
Cauza principală (Root Cause)	Selectați din lista verticală.

- Reclamațiile vor fi introduse de Lloyd's într-o bază de date de monitorizare a reclamațiilor pentru a asigura monitorizarea și raportarea obligatorie eficientă.
- Agenții administratori trebuie să țină și ei evidența tuturor reclamațiilor primite și a măsurilor luate pentru soluționarea acestora.
- Lloyd's își rezervă dreptul de a revizui și prelua coordonarea răspunsului la reclamații individuale în cazul în care, în opinia Lloyd's, acest lucru este necesar, indiferent de circumstanțe, inclusiv pentru a satisface cerințele de reglementare locale ale Lloyd's.

### **Răspunsul trimis reclamantului**

- În toate cazurile, reclamantului i se va trimite un răspuns scris în termenul reglementat. În cazul în care nu există un termen reglementat local, reclamantului i se va trimite un răspuns în termen de opt săptămâni de la data primirii reclamației.
- Răspunsurile trebuie să notifice reclamantul de orice eventual drept (dacă este cazul) de a își înainta reclamația serviciului de soluționare externă a litigiilor relevant, de ex. unui Ombudsman sau unei autorități de reglementare, SAU, dacă nu există un astfel de serviciu local, Serviciului Ombudsman-ului Financiar din Regatul Unit.
- Scrisoarea trebuie să precizeze orice eventuală măsură de redresare sau remediere oferită. Redresarea include:
  - plăți pentru a readuce reclamantul în poziția în care s-ar fi aflat dacă acțiunea sau omisiunea reclamată nu ar fi avut loc, inclusiv orice eventuale plăți de despăgubire;
  - sume plătite pentru stres sau inconveniențe;
  - plăți de bune intenții și gesturi de bune intenții;
  - dobândă pentru plățile întârziate;
  - scutirea de obligația de a plăti franșiză;
- Copie a răspunsului împreună cu o copie a reclamației originale trebuie trimise prin e-mail la [internationalcomplaints@lloyds.com](mailto:internationalcomplaints@lloyds.com), în termen de două zile lucrătoare de la trimiterea răspunsului reclamantului. Nu este necesar ca aceste documente să fie traduse în limba engleză; acest lucru va fi aranjat de Lloyd's. Mesajul electronic însoțitor trebuie să confirme cauza principală a reclamației, selectând motivul principal dintre următoarele:
  - cerere de despăgubire – acoperire/termeni și condiții;
  - cerere de despăgubire – întârziere;
  - cerere de despăgubire – sumă;
  - cerere de despăgubire – standard/durată/întârzierea remedierii;
  - anulare/rambursare;
  - serviciile pentru clienți;
  - caracterul adecvat al produsului;
  - altul (anticipăm că această opțiune va fi rar folosită).
- Echipa de reclamații Lloyd's va monitoriza fiecare reclamație folosind indicatorii cheie de

performanță pentru a se asigura că:

- răspunsul la reclamație abordează toate problemele ridicate;
  - sunt respectate termenele reglementate;
  - reclamantului îi sunt asigurate drepturile relevante conferite de sistemul de soluționare externă a litigiilor.
- (1) Netrimiteră a unei copii a reclamației originale, (2) neemiterea unui răspuns în intervalul de timp cerut, (3) netrimiteră a unei copii a răspunsului Echipei de reclamații, (4) nefurnizarea drepturilor corecte și complete conferite de sistemul de soluționare externă a litigiilor, sau (5) neconfirmarea cauzei principale a reclamației vor atrage plata unui comision de administrare suplimentar.
  - În cazul în care răspunsurile nu respectă în mod persistent standardele prevăzute, Lloyd's va cere copii ale tuturor propunerilor de răspunsuri la reclamații, în versiunea de lucru, pentru a le revizui înainte ca acestea să fie trimise asiguraților, urmând ca aceste reclamații să atragă plata unui comision de administrare suplimentar.

#### **Trimiterea la autoritatea de reglementare sau la Serviciul Ombudsman-ului**

- Sub rezerva criteriilor de eligibilitate aplicabile, reclamantii își pot înainta reclamația serviciului lor local de soluționare externă a litigiilor (Ombudsman-ului sau autorității de reglementare) SAU, dacă nu există un astfel de serviciu local, Serviciului Ombudsman-ului Financiar din Regatul Unit.
- Agenții administratori sau reprezentanții acestora trebuie să informeze Echipa de reclamații Lloyd's de îndată ce află că o reclamație a fost înaintată unui serviciu de soluționare externă a litigiilor.
- La încheierea procesului de soluționare externă a litigiului, va trebui să i se trimită o copie a rezultatului acestui proces Echipei de reclamații Lloyd's. În cazul în care serviciul de soluționare externă a litigiilor operează pe bază facultativă, Lloyd's va cere de asemenea o confirmare a acceptării sau respingerii deciziei serviciului de soluționare externă a litigiilor.

#### **Raportul privind reclamațiile pentru Autoritatea de Conduită Financiară**

- La intervale de șase luni, Lloyd's trebuie să depună un raport la Autoritatea de Conduită Financiară, în care să prezinte în detaliu numărul reclamațiilor primite, cât de repede au fost soluționate, câte au fost considerate a fi justificate, și suma plătită pentru redresare. Se va depune un raport separat pentru Regatul Unit, și unul pentru reclamațiile internaționale.
- Agenții administratori vor trebui să confirme trimestrial dacă ei personal (sau oricine altcineva care acționează în numele lor) au notificat Lloyd's de toate reclamațiile pe care le-au primit.