

LLOYD'S – OVE MEDNARODNE PRITOŽBE

Obravnavna mednarodnih pritožb pri Lloyd's-u: Navodila za pooblaščenca za upravljanje in njihove zastopnike

Ta navodila vsebujejo opis praktičnega postopka za obravnavo mednarodnih (izven ZK) pritožb s strani Lloyd's-ovih zavarovalcev.

Ko se zavarovalec pritoži, ta pričakuje, da se pritožbo ustrezno in hitro reši. Obenem pa v različnih državah veljajo različna pravila glede obravnave pritožb. Lloyd's-ova pravila za mednarodne pritožbe omogočajo pregled nad obravnavo pritožb zunaj Združenega Kraljestva v skladu z zahtevami britanskega Organa za ravnanje na področju financ (UK Financial Conduct Authority – FCA), istočasno pa pooblaščenec za upravljanje dopušča dovolj prožnosti, da pritožbe obravnavajo v skladu z lokalnimi pravili.

Zato je pomembno, da pooblaščenca za upravljanje zagotovijo ravnanje v skladu tako z lokalnimi pravili na ozemlju izven ZK kot tudi z Lloyd's-ovimi zahtevami glede obravnave pritožb na določenem ozemlju. Morebitna vprašanja naslovite na enoto za pritožbe.

Opomba: Ta zapis podaja zgolj povzetek navodil za Lloyd's-ov mednarodni pritožbeni postopek. Pooblaščenec za upravljanje so veljavna lokalna pravila za obravnavo pritožb še naprej na voljo v Crystalu. poleg tega je Lloyd's za vsako območje sestavil zapis s povzetkom ključnih lokalnih pravil. Upoštevati je treba, da morajo pooblaščenca za upravljanje, v skladu z lokalnimi pravili, slediti drugačnemu postopku, kot je določen v tem dokumentu. To je izrecno navedeno v zapisu s povzetkom. V primeru razhajanj med tem dokumentom in zapisom s povzetkom za posamezno državo, prevladajo pravila v povzetku za posamezno državo.

Dodatne informacije o obravnavi mednarodnih pritožb pri Lloyd's-u najdete na spletni strani: www.lloyds.com/complaintshandling.

Postopek za obravnavo mednarodnih pritožb

- Pooblaščenca za upravljanje morajo omogočiti možnost za vlogo vsakršnih pritožb, tudi ustnih. Velja naj definicija pritožbe, ki jo zapoveduje ustrezna lokalna zakonodaja na območju. Če taksna definicija ne obstaja, naj velja naslednja:

»Kakršenkoli pisni ali ustni izraz nezadovoljstva, naj bo le-to upravičeno ali ne, od same osebe ali v imenu določene osebe, glede opravljene, pomanjkljivo opravljene ali nezagotovljene finančne storitve, ki navaja, da je pritožnik utrpel (ali lahko utrpi) finančno izgubo, materialno škodo ali materialno izgubo. «

- Pooblaščenec za upravljanje je odgovoren za ustrezno obravnavo mednarodnih pritožb v skladu z lokalnimi pravili, vključno s pravili glede potrdila o prejetju pritožbe, posredovanja informacij pritožniku in spoštovanja veljavnih časovnih rokov.
- Vsake dva tedna (ali pogosteje, če to zahteva spoštovanje 14 dnevne roka za obveščanje) morajo pooblaščenca za upravljanje ali njihovi zastopniki (kot npr. imetnik kritja ali upravljalna tretja stranka) izpolniti Lloyd's-ov obrazec za obveščanje o mednarodnih pritožbah, ki vsebuje podatke o na novo prejetih pritožbah, pri katerih ima pritožnik pravico do obravnave pritožbe v Službi za zunanje reševanje sporov (EDR). Obstaja možnost, da na nekaterih območjih obstaja definicija pritožbe, ki vključuje osebe, ki niso upravičene do obravnave v okviru EDR. O taksnih primerih je ravno tako treba obvestiti Lloyd's.
 - O primerih, na katere je pooblaščenca za upravljanje opozoril Lloyd's, ni treba obveščati.
 - Če pritožb ni bilo, obrazca ni treba posredovati.
 - Pri policah ali organih, kjer je vpletenih več sindikatov, mora o pritožbi Lloyd's o tem obvestiti vodilni sindikat.
- Obrazec za obveščanje o mednarodnih pritožbah si lahko naložite s spletne strani www.lloyds.com/complaintshandling in ga nato izpolnjenega pošljete na elektronski naslov: internationalcomplaints@lloyds.com. Pooblaščenca za upravljanje morajo nujno uporabiti Lloyd's-ov obrazec in naj ne ustvarjajo svojih lastnih.
- Obvestilo o pritožbi je treba Lloyd's-u poslati najkasneje 14 dni po prejemu. Za primere, o katerih Lloyd's ni bil obveščen vsaj 21 dni po prejemu, bo Lloyd's zaračunal »dodatne administrativne stroške«.
- Naslednja preglednica vsebuje navodila za izpolnjenje obrazca o mednarodnih pritožbah. Izpolniti je treba vsa okence, z izjemo okenca za naslov. Pooblaščenca za upravljanje morajo pri predaji podatkov upoštevati veljavno zakonodajo o varnosti podatkov.

OKENCE	OPOMBE
Ime podjetja pošiljatelja (Submitting Company)	Ime pooblaščenca za upravljanje ali njegovega zastopnika, ki izpolni in pošlje obrazec
Imetnik kritja (Coverholder)	Če je bila polica vezana na imetnika kritja, iz spustnega seznama izberite ime imetnika
Upravitelj, ki je tretja stranka (Third Party Administrator)	Iz spustnega seznama izberite ime upravitelja
Priimek imetnika police (Policyholder Surname)	Vpišite priimek zavarovanca. Izpolnite okence s priimkom imetnika police ali imenom podjetja imetnika police.
Ime podjetja, ki je imetnik police (Policyholder Company Name)	Vpišite ime zavarovane pravne osebe. Izpolnite okence s priimkom imetnika police ali imenom podjetja imetnika police.
Naslov (po želji) (Address)	Vpišite naslov pritožnika.
Poštna številka (Post Code)	Vpišite poštno številko pritožnika

Številka police (Policy Number)	Prosimo, da številko police navedete v odgovoru na pritožbo.
Pritožbeni postopek (Complaint Process)	Območje, kjer se nahaja zavarovanec. Izberite iz spustnega seznama.
Datum prejema (Date Received)	Vnesite datum prejema s strani pooblaščenca za upravljanje ali njegovega zastopnika. Na primer, če je imetnik kritja prvi prejel pritožbo in o tem nato obvestil pooblaščenca za upravljanje, je treba upoštevati datum, ko je pritožbo prejel imetnik kritja.
Koda pritožbe (Complaint Code)	Izberite iz spustnega seznama.
Vrsta dejavnosti (Class of Business)	Izberite iz spustnega seznama.
Tip namestitve (Placement Type)	Izberite iz spustnega seznama.
Številka sindikata (Syndicate number)	Glavni sindikat kritja
Povezani zahtevki (Claims Related)	Izberite iz spustnega seznama.
Glavni vzrok (Root Cause)	Izberite iz spustnega seznama.

- Pritožba bo vnesena v Lloyd's-ovo podatkovno bazo za spremljanje, da se zagotovi učinkovit nadzor in obvezno poročanje.
- Pooblaščenca za upravljanje morajo voditi svojo lastno evidenco vsake pritožbe in s tem v zvezi sprejetih ukrepov.
- Lloyd's ima pravico do pregleda in koordinacije odgovora na posamezne pritožbe, ko Lloyd's meni, da je to primerno, tudi ko gre za izpolnjevanje lokalnih zakonov.

Odgovor na pritožbo

- Na vsako pritožbo je treba pritožniku poslati pisni odgovor v z zakonom določenim časovnem roku. V primeru, da lokalna zakonodaja takšnih rokov ne določa, mora biti odgovor odposlan najkasneje 8 tednov po prejetju pritožbe.
- V odgovoru je treba pritožnika ustrezno obvestiti o pravici do pritožbe na službi EDR, npr. pri Varuhu človekovih pravic, pristojnem organu, ali pri britanski Službi finančnega ombudsmana, v primeru, da lokalna služba za zunanje reševanje sporov ne obstaja.
- Pismo mora vsebovati podatke o kakršni koli ponudbi odškodnine ali nadomestila.

Odškodnina vključuje:

- Plačilo, s katerim pritožniku povrnemo škodo, ki jo je utrpel zaradi nepravilnosti navedeni v pritožbi, vključno z morebitnimi stroški, povezanimi z pritožbo
- Odškodnino zaradi utrpelih neprijetnosti ali težav
- Plačilo za ohranjanje dobrega imena ali geste dobre volje
- Zamudne obresti

- Odškodnino v zameno za odpoved pravici do dodatnih plačil
- Kopijo odgovora in kopijo prvotne pritožbe je treba poslati na naslov internationalcomplaints@lloyds.com v roku dveh delovnih dni po odposlanemu odgovoru pritožniku. Dokumentov ni treba prevajati v angleščino, za to bo poskrbel Lloyd's. V spremnem besedilo v elektronskem sporočilu navedite enega izmed naslednjih glavnih vzrokov za pritožbo:
 - Pritožba – kritje / pogoji
 - Pritožba – zamuda
 - Pritožba – znesek
 - Pritožba – standard / trajanje / zamuda odškodnine
 - Odpoved / povračilo
 - Storitve za stranke
 - Primernost proizvoda
 - Drugo (to opcijo izberite le redko)
- Lloyd's – ova enota za pritožbe bo vsako pritožbo spremljala v skladu s ključno metriko uspešnosti, da se zagotovi:
 - da se v odgovoru zadovoljivo odgovori na vsa navedene težave v pritožbi
 - da se spoštujejo nujni časovni roki
 - da se zagotovi pravica do pritožbe na EDR
- Če Lloyd's ne bo prejel (1) kopije prvotne pritožbe, (2) odgovor ne bo poslan v določenem časovnem roku, (3) enota za pritožbe ne bo prejela kopije odgovora, (4) ne bodo navedene pravice do pritožbe na EDR, ali (5) naveden glavni razlog za pritožbo, bo zaračunal »dodatne administrativne stroške«.
- Če odgovori večkrat ne bodo izpolnjevali zahtevanih meril, bo Lloyd's zahteval kopije vseh osnutkov odgovorov v pogled preden se odgovor pošlje imetniku police in za to zaračunal »dodatne administrativne stroške«.

Pritožba pri Pristojnem organu ali Varuhu človekovih pravic

- Če pritožbe izpolnjujejo kriterije za upravičenost, se pritožniki lahko obrnejo na lokalno Službo za zunanje reševanje sporov (EDR), ali britansko službo Finančnega ombudsmana, če lokalna služba EDR ne obstaja.
- Pooblaščenca za upravljanje ali njihovi zastopniki morajo Lloyd's-ovo enoto za pritožbe obvestiti takoj, ko izvedo, da je bila pritožba odposlana na katerokoli službo EDR.
- Ko se postopek zunanjega reševanja sporov zaključi, je treba kopijo sklepa EDR poslati Lloyd's-ovi enoti za pritožbe. Če sklep službe EDR ni obvezujoč, je treba Lloyd's-u poslati potrdilo o tem, če je bila odločba EDR bodisi sprejeta ali zavrnjena.

Poročilo Organu za ravnanje na področju financ (FCA)

- Vsakih šest mesecev, mora Lloyd's organu FCA poslati poročilo, ki vsebuje število prejetih pritožb, hitrost razrešitve, koliko jih je bilo odobrenih in kolikšna je bila odškodnina.
- Pooblaščenca za upravljanje ali njihovi zastopniki bodo morali vsake tri mesece potrditi, da so Lloyd's obvestili o vseh prejetih pritožbah.