

INTERNATIONELLA KLAGOMÅL HOS LLOYD'S

Hantering av internationella klagomål hos Lloyd's: Vägledning för managing agents och deras representanter

I denna vägledning beskrivs en praktisk process för hantering av klagomål från Lloyd's svenska försäkringstagare.

Försäkringstagare bör kunna förvänta sig att eventuella klagomål behandlas snabbt och på ett rimligt sätt. Det finns dessutom lokala riktlinjer för klagomålshantering i olika länder. I enlighet med den brittiska finansinspektionens (FCA) regelmässiga krav kommer Lloyd's reviderade riktlinjer för internationella klagomål att möjliggöra bättre översyn av hanteringen av klagomål utanför Storbritannien och se till att managing agents kan hantera klagomål på ett flexibelt sätt.

Managing agents bör förvissa sig om att de kan följa de lokala regelverken i territorier utanför Storbritannien och Lloyd's krav på klagomålshantering inom relevant territorium. Eventuella klagomål ska ställas till klagomålsavdelningen.

Obs: Detta utgör endast en sammanfattande vägledning. Managing agents ska även fortsättningsvis hänvisa till Crystal för områdesspecifika regelverk för hantering av klagomål.

För ytterligare information om hantering av internationella klagomål hos Lloyd's, hänvisa till www.lloyds.com/complaintshandling.

Klagandens uttryck för missnöje gentemot managing agent/representant

- Managing agents måste ha fastställda rutiner som innebär att klagomål kan framföras på ett rimligt sätt, t.ex. muntligen. Följande definition av klagomål ska användas:

"När en kund hos en institution uttrycker specifikt missnöje i ett enskilt ärende avseende hanteringen av en finansiell tjänst eller produkt. I detta sammanhang betraktas inte allmänna åsikter, uttryck för misstypke eller missnöje som måste anses ha ringa betydelse för kunden som klagomål."

- Det åligger managing agents att hantera samtliga internationella klagomål på lämpligt sätt och efterfölja relevanta lokala regelverk. Detta inkluderar eventuella krav på att bekräfta inkomna klagomål, lämna information till klaganden och iaktta lämpliga tidsfrister.
- Varannan vecka måste managing agents, eller deras representanter (som kan vara coverholders eller tredje part administratörer), fylla i Lloyd's mall för anmälan av internationella klagomål och

ge information om samtliga klagomål från försäkringstagare som mottagits under de föregående två veckorna. Detta inkluderar, men är inte begränsat till, klagomål som omfattas av lokala regler för klagomålshantering och fall då klaganden har rätt att hänvisa klagomålet till ett lokalt EDR-organ.

- Klagomål som Lloyd's har anmält till managing agents behöver inte inkluderas.
 - Det finns inget krav på "nollresultat", d.v.s att inga klagomål tas emot.
 - För försäkringar och bindande avtal med mer än ett deltagande syndikat, förväntar sig Lloyd's att det ledande syndikatet ska anmäla klagomålet.
- Mallen för klagomålsanmälan kan laddas ner från www.lloyds.com/complaintshandling. Ifyllt formulär ska skickas via e-post till: internationalcomplaints@lloyds.com. Managing agents måste använda sig av Lloyd's mall och får inte skapa sina egna mallar.
 - Nedanstående tabell förklarar hur man fyller i mallen för anmälan av internationella klagomål. Samtliga fält, förutom adressfältet, måste fyllas i. Managing agents bör se till att de tillhandhåller information på ett sätt som överensstämmer med Dataskyddslagen (Data Protection Act 1998).

Fält	Kommentar
Inlämnande företag (Submitting Company)	Namn på den managing agent, eller den representant, som fyller i och lämnar in mallen.
Coverholder	Om försäkringen har förmedlats av en coverholder, välj namn på coverholder i rullgardinsmenyn.
Tredje part administratör (Third Party Administrator)	Om en TPA är inblandad, välj namn på TPA i rullgardinsmenyn.
Försäkringstagare Efternamn Detta är efternamnet på den försäkrade försäkrade individen. (Policyholder Surname)	Antingen försäkringstagarens efternamn eller försäkringstagarens företagsnamn måste fyllas i.
Försäkringstagare Företagsnamn Detta är namnet på det försäkrade företaget (Policyholder Company Name)	Antingen försäkringstagarens efternamn eller försäkringstagarens företagsnamn måste fyllas i i fältet.
Adress (Valfritt) (Address)	Fyll i en korrespondensadress för klaganden.
Postnummer (Post Code)	Postnummer, postkod eller dylikt för försäkringstagaren.
Försäkringsnummer	Se till att det försäkringsnummer som anges i tabellen är samma som

(Policy Number)	hänvisas till i svaret som givits på klagomålet.
Klagomål (Complaint Process)	Området som den försäkrade befinner sig i. Välj ett alternativ i rullgardinsmenyn.
Datum för mottagande (Date Received)	Ange det datum då klagomålet först togs emot av managing agent, eller dess representant. Om klagomålet till exempel först togs emot av en coverholder, som sedan anmälde det till en managing agent, ska det datum då klagomålet först togs emot av coverholdern vara det avgörande datumet.
Kod för klagomål (Complaint Code)	Välj ett alternativ i rullgardinsmenyn.
Affärsklass (Class of Business)	Välj ett alternativ i rullgardinsmenyn.
Placeringsstyp (Placement Type)	Välj ett alternativ i rullgardinsmenyn.
Syndikatnummer (Syndicate Number)	Ledande syndikat för risktäckning.
Fordringsrelaterade (Claims Related)	Välj ett alternativ i rullgardinsmenyn.
Orsak till skadan (Root Cause)	Välj ett alternativ i rullgardinsmenyn.

- Lloyd's kommer att lägga till inkomna klagomål i sin databas för övervakning av klagomål, i övervaknings- och rapporteringssyfte.
- Managing agents måste dessutom föra ett eget register över samtliga inkomna klagomål och de åtgärder som vidtagits för att lösa klagomålen.
- Lloyd's förbehåller sig rätten att granska, och ta över samordningen av, svar vid individuella klagomål om Lloyd's anser att det är lämpligt under rådande omständigheter och för att efterfölja lokala regleringar.

Svar till klaganden

- Ett klagomål måste bekräftas skriftligt, innehålla uppgifter om den person som hanterar klagomålet och informera klaganden om den vägledning som kan erhållas från Konsumenternas bank- och finansbyrå, Konsumenternas försäkringsbyrå och via kommunens konsumentrådgivning.
- Ett skriftligt svar bör i samtliga fall skickas till klaganden innan den lagstadgade tidsfristen löper ut. Detta ska ske så fort som möjligt. Om ett svar inte kan lämnas inom 14 dagar måste klaganden underrättas därom inom denna tidsram och ett uttömmande svar på klagomålet måste skickas inom åtta veckor.

- Svaret måste ge en sammanfattning av klagandens rättigheter (om tillämpligt) att hänskjuta klagomålet till relevant organ för extern tvistlösning (EDR), t.ex. Allmänna Reklamationsnämnden (ARN).
- Brevet bör innehålla uppgifter om eventuell upprättelse eller eventuella korrigerande åtgärder. Detta omfattar:
 - Betalningar som innebär att klaganden befinner sig i samma situation som han/hon hade befunnit sig i om handlingen eller underlåtenheten, som klagomålet avser, inte hade inträffat inklusive eventuella skadeutbetalningar.
 - Kompensation för bekymmer och besvär.
 - Goodwill betalningar och goodwill gester.
 - Räkna vid sena betalningar.
 - Dispens från självrisk.
- En kopia på svaret, tillsammans med en kopia på det ursprungliga klagomålet, ska omgående efter det att svaret på klagomålet har avsänts skickas via e-post till internationalcomplaints@lloyds.com. Det föreligger inget krav på att dessa handlingar ska översättas till engelska; detta kommer att ombesörjas av Lloyd's. Ett följebrev, som bekräftar orsaken till klagomålet, ska bifogas och ett av följande alternativ ska väljas:
 - Anspråk – försäkringstäckning/villkor
 - Anspråk – dröjsmål
 - Anspråk – kvantum
 - Anspråk – standard/varaktighet/fördröjning med upprättelse
 - Anspråk - Kundtjänst
 - Annullering/återbetalning
 - Kundtjänst -
 - Produktens lämplighet
 - Annat (vi tror inte att detta alternativ kommer att väljas så ofta)
- Klagomålsteamet på Lloyd's kommer att granska och stämma av samtliga klagomål mot relevant resultatstatistik för att säkerställa:
 - att svaret på klagomålet behandlar alla frågor som har tagits upp;
 - att föreskrivna tidsfrister efterlevs;
 - att lämpliga EDR-rättigheter ges till klaganden.

Hänvisning till tillsynsmyndighet eller ombudsman

- Med reservation för tillämpliga urvalskriterier kan klaganden hänskjuta ett klagomål till ARN inom 6 månader efter att klagomålet har avvisats, helt eller delvis, eller om inget svar har tagits emot.
- Managing agents, eller deras representanter, måste informera Lloyd's klagomålsteam så snart de blir medvetna om att ett klagomål har hänförs till ett EDR-organ.

- När EDR-processen har slutförts måste en kopia på EDR-resultatet lämnas till klagomålsteamet på Lloyd's. Då EDR-processen är av "icke-bindande" natur kommer Lloyd's dessutom att kräva bekräftelse på huruvida EDR-beslutet har godtagits eller avvisats.

FCA:s klagomålsrapport

- Var sjätte månad måste Lloyd's lämna in en klagomålsrapport till FCA, med uppgifter om antalet inkomna klagomål, hur snabbt klagomålen löstes, hur många klagomål som behandlades under perioden och hur mycket som betalades ut i ersättning. Dessutom ska en separat rapport om klagomål i Storbritannien och internationella klagomål lämnas in.
- Varje kvartal måste managing agents intyga att de (eller deras representanter) har anmält samtliga mottagna klagomål till Lloyd's.
- Lloyd's publicerar statistik om klagomål i Storbritannien på www.lloyds.com/complaints, i enlighet med FCA:s föreskrifter.