

Procedura rozpatrywania reklamacji międzynarodowych firmy Lloyd's: Polska

Definicja reklamacji	Wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego. „Klient podmiotu rynku finansowego” oznacza „osobę fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia”. Definicja odnosi się do osoby ubezpieczonej, posiadacza polisy, beneficjenta lub osoby trzeciej będącej osobą fizyczną, nie zaś do podmiotu handlowego.
Definicja osoby składającej reklamację	Nie ma definicji „osoby składającej reklamację”, jednak określenie „klient podmiotu rynku finansowego” obejmuje „będącego osobą fizyczną ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia”. Odnosi się ono do ubezpieczonych, ubezpieczających, osób trzecich dochodzących roszczeń i uposażonych, którzy są osobami fizycznymi, nie zaś podmiotami gospodarczymi.
Zastosowanie procedury firmy Lloyd's i lokalnych regulacji dotyczących reklamacji	Wszystkie polisy ubezpieczeniowe wystawiane w ramach swobody świadczenia usług lub przedsiębiorczości.
Termin	<p>Ubezpieczyciel jest zobowiązany do udzielenia odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, a składający reklamację musi <u>otrzymać</u> odpowiedź nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez ubezpieczyciela. W przypadku bardziej złożonych spraw ubezpieczyciel zobowiązuje się wobec składającego reklamację do <u>udzielenia</u> mu odpowiedzi w terminie 60 dni od dnia otrzymania reklamacji przez ubezpieczyciela.</p> <p>W przypadku gdy ubezpieczyciel nie jest w stanie udzielić odpowiedzi w terminie 30 dni, ponieważ sprawa należy do bardziej złożonych, jest on zobowiązany do skontaktowania się z osobą składającą reklamację w celu:</p> <ul style="list-style-type: none">• wyjaśnienia powodu opóźnienia;• wskazania przesłanek i okoliczności koniecznych do zajęcia się sprawą;• określenia przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia złożenia reklamacji. <p>W przypadku gdy osoba składająca reklamację nie otrzyma odpowiedzi w terminie 30 dni (lub 60 dni w przypadku</p>

	spraw złożonych) reklamacja zostanie uznana za rozpatrzoną na korzyść osoby wnoszącej skargę.
Zewnętrzny mechanizm rozstrzygnięcia sporów i możliwości skorzystania z niego	<p>Biuro Rzecznika Finansowego Al. Jerozolimskie 87 02-001 Warszawa Polska Tel.: +48 22 333 73 26/27 Faks: +48 22 333 73 29 E-mail: biuro@rf.gov.pl</p> <p>Rzecznik Finansowy rozpatruje reklamacje w odniesieniu do działalności prowadzonej w ramach swobody świadczenia usług i przedsiębiorczości, jeżeli reklamacja została złożona przez osobę fizyczną, która jest ubezpieczonym, ubezpieczającym, osobą dochodzącą roszczeń lub uposażonym. Rzecznik Finansowy nie rozpatruje reklamacji, jeżeli osoba składająca reklamację nie wyczerpała wewnętrznej procedury rozpatrywania reklamacji ubezpieczyciela bądź jeżeli spór będzie lub był rozstrzygany przez sąd powszechny, pozasądowy organ arbitrażowy lub też podobną instytucję.</p>
Lokalne wymogi dotyczące sprawozdawczości regulacyjnej	Firma Lloyd's ma obowiązek dostarczyć Rzecznikowi Finansowemu roczne sprawozdanie dotyczące reklamacji odnoszących się do działalności prowadzonej zarówno w ramach swobody świadczenia usług, jak i swobody przedsiębiorczości. Sprawozdanie takie będzie przedkładane centralnie przez Generalnego Przedstawiciela firmy Lloyd's na Polskę w imieniu rynku Lloyd's.
Informacja firmy Lloyd's o reklamacjach	<p>Nowa informacja o reklamacjach zostanie opracowana w stosownym czasie, a dokument LSW1002POL zostanie zarchiwizowany.</p> <p>Nowa informacja zostanie opublikowana w repozytorium dokumentów firmy Lloyd's (Lloyd's Wordings Repository) w języku angielskim i polskim oraz zostaną do niej zamieszczone odniesienia w sekcjach Crystal dotyczących zawiadomienia przed zawarciem umowy i dokumentów ubezpieczeniowych.</p>

(*) pojęcie to jest zdefiniowane w ustawie i obejmuje ubezpieczonego, ubezpieczającego, uposażonego oraz osobę trzecią dochodzącą roszczeń („uprawnionego z umowy ubezpieczenia”)