

Διαχείριση διεθνών παραπόνων στη Lloyd's: Κύπρος

Ορισμός παραπόνου	Ένα παράπονο ή μια δήλωση δυσαρέσκειας που απευθύνεται σε μια ασφαλιστική επιχείρηση από κάποιο άτομο σχετικά με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο ή την ασφαλιστική υπηρεσία που του παρέχεται. Η διαχείριση των παραπόνων θα πρέπει να διαφοροποιείται από τη διαχείριση αξιώσεων, καθώς και από τα απλά αιτήματα για εκτέλεση συμβολαίου, πληροφορίες ή διευκρινίσεις.
Ορισμός παραπονούμενου	Ένα άτομο που θεωρείται ότι δικαιούται να εξετασθεί κάποιο παράπονό του από μια ασφαλιστική επιχείρηση και έχει ήδη υποβάλει παράπονο, π.χ. ένας κάτοχος ασφαλιστηρίου, ένα ασφαλισμένο άτομο, ένας δικαιούχος και ένα ζημιωθέν τρίτο μέρος. Η Lloyd's κατανοεί ότι αυτός ο ορισμός αφορά παράπονα που υποβάλλονται από ένα μεμονωμένο άτομο ή μια εταιρική οντότητα.
Εφαρμογή διαδικασίας της Lloyd's και τοπικοί κανονισμοί παραπόνων	Όλα τα ασφαλιστήρια συμβόλαια συντάσσονται με βάση την ελευθερία παροχής υπηρεσιών ή την ελευθερία εγκατάστασης
Χρονοδιάγραμμα	<ul style="list-style-type: none">• Επιβεβαίωση παραλαβής εντός 2 εργάσιμων ημερών• Η τελική απάντηση πρέπει να εκδίδεται εντός 15 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου.• Εάν δεν είναι δυνατό να εκδοθεί μια τελική απάντηση εντός 15 εργάσιμων ημερών, ο παραπονούμενος πρέπει να ενημερωθεί για το λόγο της καθυστέρησης και να του χορηγηθεί ένα αναθεωρημένο χρονοδιάγραμμα για την τελική απάντηση, το οποίο δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 30 εργάσιμες ημέρες από τη λήξη της αρχικής προθεσμίας των 15 εργάσιμων ημερών. Ο ασφαλιστής πρέπει να κρατά ενήμερο το άτομο που υποβάλλει το παράπονο για την πρόοδο της διαχείρισης του παραπόνου.
Όργανο και κριτήρια επιλογής για Εξώδικη Επίλυση Διαφορών	Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης Διεύθυνση: Λεωφόρος Λόρδου Βύρωνος 13, 1096 Λευκωσία, Κύπρος Ταχυδρομική διεύθυνση: Τ.Θ. 25735, 1311 Λευκωσία, Κύπρος

	<p>Τηλέφωνο: 00 357 2284 8900 E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy</p> <p><u>Δικτυακός τόπος του Φορέα Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης</u></p> <p>Ο Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης θα επιλαμβάνεται μόνο παραπόνων σχετικών με τη δραστηριότητα που αφορά την ελευθερία εγκατάστασης. Παράπονα σχετικά με τη δραστηριότητα που αφορά την ελευθερία παροχής υπηρεσιών θα παραπέμπονται στην Υπηρεσία Διαμεσολαβητή Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης του Ηνωμένου Βασιλείου (UK Financial Ombudsman Service).</p> <p>Ο Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσης θα επιλαμβάνεται μόνο παραπόνων από καταναλωτές. Οι καταναλωτές ορίζονται ως:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ένα μεμονωμένο άτομο, • ένα νομικό πρόσωπο με ετήσιο κύκλο εργασιών που δεν υπερβαίνει τα 250.000 EUR, • μια φιλανθρωπική οργάνωση ή σύλλογος ή σωματείο ατόμων των οποίων ο ετήσιος κύκλος εργασιών δεν υπερβαίνει τα 250.000 EUR, • ένα καταπίστευμα του οποίου το καθαρό ενεργητικό δεν υπερβαίνει τα 250.000 EUR, • ένα ταμείο πρόνοιας του οποίου το καθαρό ενεργητικό δεν υπερβαίνει τα 250.000 EUR.
<p>Τοπικές κανονιστικές απαιτήσεις υποβολής εκθέσεων</p>	<p>Η Lloyd's είναι υποχρεωμένη να υποβάλει κάθε χρόνο εκθέσεις με δεδομένα παραπόνων σχετικά με τη δραστηριότητά της που αφορά την ελευθερία εγκατάστασης και την ελευθερία παροχής υπηρεσιών στην Υπηρεσία Ελέγχου Ασφαλιστικών Εταιρειών. Αυτό γίνεται κεντρικά από τον Διευθυντή Κύπρου της Lloyd's εκ μέρους της αγοράς που εκπροσωπεί η Lloyd's.</p>
<p>Γνωστοποίηση παραπόνου Lloyd's</p>	<p>Σε εύθετο χρόνο θα δημιουργηθεί μια νέα γνωστοποίηση παραπόνων για την Κύπρο. Η προ-συμβατική γνωστοποίηση LSW1002CYP θα αρχειοθετηθεί αντίστοιχα.</p> <p>Η νέα γνωστοποίηση παραπόνων θα δημοσιευθεί στο Αποθετήριο Διατυπώσεων της Lloyd's στα αγγλικά και στα ελληνικά και θα αναφέρεται στις ενότητες προ-συμβατικής γνωστοποίησης και ασφαλιστικών εγγράφων του Crystal.</p>