

“Vertrouwelijkheid, onpartijdigheid, belangenconflicten”

In de marktsegmenten waarin Lloyd's actief is, gaat het vooral om integriteit. Een belangrijk punt daarin is het onderkennen van mogelijke belangenconflicten en het ondernemen van acties om ervoor te zorgen dat deze conflicten geen averechts effect hebben op onze onpartijdigheid, onze onafhankelijkheid en objectiviteit.

Als onderdeel van ons continu engagement om onpartijdig te zijn, heeft het Top Management van LRQA gevraagd aan het Algemeen Technisch Comité om de bewaking van deze onpartijdigheid op zich te nemen. LRQA heeft een routine ontwikkeld om mogelijke belangenconflicten te identificeren en te analyseren, die zouden kunnen rijzen in onze relaties, onze assessments, audits en verificaties.

Wanneer er een dreiging wordt vastgesteld, documenteren wij de maatregelen en acties om deze dreiging weg te werken of minstens te minimaliseren. Ook bekijken wij voortdurend of de maatregelen doeltreffend zijn. De maatregelen zullen periodiek door het TC worden beoordeeld.

Onafhankelijk, objectief, ervaren én compromisloos in ons engagement om onze klanten van dienst te zijn.

Onze onafhankelijkheid is een uiterst kritisch punt voor onze klanten. Om onafhankelijk te kunnen zijn moet een organisatie vrij zijn om haar eigen beslissingen te nemen, onafgezien van de onvermijdelijke commerciële beschouwingen en de mogelijke druk van overheidswege. Dat zijn wij en dat doen wij ook.

Wij hebben geen institutionele of privé aandeelhouders die uit zijn op winst. Ons vermogen om belangrijke middelen vrij te maken in medewerkers en technologie heeft onze sterkte bevestigd en maakt het ons mogelijk om te investeren in ontwikkelingen die onze klanten helpen, en dus ook de klanten van onze klanten, nu bijna gedurende 250 jaar.

Mensen vertrouwen erop dat wij onpartijdige en technisch juiste beslissingen nemen.

Al onze auditors en assessors, alsook al onze kantoormedewerkers, zijn op de hoogte van de vertrouwelijkheidsclausule die wij met onze klanten onderteken. Zij zijn ook op de hoogte van wat een mogelijk “conflict of interest is” en wat zij moeten doen indien zij daarmee geconfronteerd worden.

KLACHTEN

Al onze contracten met de klanten voorzien een klachtenprocedure.

Eventuele klachten over de dienstverlening zullen in eerste aanleg behandeld worden door de Quality Representative van LRQA België. Mocht een klacht niet naar tevredenheid van de klant worden behandeld en/of opgelost dan heeft de klant het recht deze klacht direct aan het Technical Committee van LRQA (LRQA Centre te Coventry, Verenigd Koninkrijk) voor te leggen.

Alle beoordelingen zullen worden uitgevoerd door assessors met kennis van en ruime ervaring in het vakgebied.

Wanneer er gegronde redenen zijn, bestaat de mogelijkheid om de geselecteerde assessor te weigeren. In dit geval zal LRQA een andere gekwalificeerde assessor selecteren.