

Obravnava mednarodnih pritožb pri Lloyd's-u: Slovenija

| | |
|--|---|
| Definicija pritožbe | 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: (1) navaja, da je pritožnik utrpel (ali lahko utrpi) finančno izgubo, materialno škodo ali materialno izgubo in, (2) ki je v povezavi z dejavnostjo nasprotne stranke, ali katere koli druge stranke, s katero je nasprotna stranka bila v povezavi v okviru trženja ali izvajanja finančnih storitev ali proizvodov, ki so v pristojnosti Službe finančnega ombudsmana. |
| Definicija pritožnika | Veljavna definicija "upravičenega pritožnika" je zapisana v priročniku FCA. Pomembno je, da pooblaščenec za upravljanje uporablja omenjeno definicijo, v grobem pa so "upravičeni pritožniki": <ul style="list-style-type: none">○ posamezniki, ki ne delujejo v poklicne namene ali znotraj profesionalnih ali obrtnih dejavnosti○ "mikro-podjetja" (podjetja; katerih letni promet ali letna bilanca ne presežata 2 milijonov evrov in ne zaposluje več kot 10 zaposlenih)○ dobrodelna organizacija, ki nima več kot £1 milijona letnih prihodkov○ skrbnik ali skrbniški sklad, čigar čista vrednost sredstev ne presega £1 milijona.○ Profesionalne stranke ali upravičene nasprotne stranke, v primeru da je oseba posameznik, ki ne deluje v poklicne namene ali znotraj profesionalnih ali obrtnih dejavnosti |
| Izvajanje Lloyd's-ovih pravil in lokalnih pravil in zakonov v zvezi s pritožbami | Vse zavarovalniške police temeljijo na svobodi opravljanja storitev in pravice do ustanovitve. V kolikor je Lloyd's seznanjen, lokalnih pravil glede obravnave pritožb, ki bi veljale za Lloyd's, ni. Kljub temu, pa je pooblaščenec za upravljanje odgovoren za to, da se spoštujejo lokalna pravila in zahteve, kjer je potrebno, na vseh ozemljih, kjer posluje. |
| Časovni roki | Končni odgovor je treba poslati najkasneje 8 tednov po prejemu pritožbe. |
| Služba za zunanje reševanje sporov (EDR) in upravičenost | The Financial Ombudsman Service Exchange Tower London E14 9SR United Kingdom |

| | |
|--|---|
| | Tel: +44 20 7964 1000 (za klic izven ZK) E-mail: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk http://www.financial-ombudsman.org.uk |
|--|---|

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Lokalna pravila glede poročanja | Ni pravil |
|---------------------------------|-----------|

| | |
|----------------------------------|--|
| Lloyd's-ovo obvestilo o pritožbi | Za Slovenijo se uporablja novo splošno obvestilo o pritožbi za EGS. To bo objavljeno v Lloyd's-ovem arhivu besedil in omenjeno v predpogodbenem obvestilu in v razdelku za zavarovalniške dokumente na Crystalu. |
|----------------------------------|--|