

## International Complaints Handling at Lloyd's: Switzerland

Definizione di Reclamo	Una dichiarazione di insoddisfazione in forma orale o scritta, che sia giustificata oppure no, diretta oppure per conto terzi, verso un'impresa di servizi finanziari, relativa ad un servizio finanziario dove (1) il reclamante lamenta di aver subito (o che potrebbe subire) un danno finanziario oppure un disagio materiale e (2) relativa ad un'attività del rispondente o di qualsiasi altro rispondente con il quale il primo ha relazioni di mercato oppure nella fornitura di servizi o prodotti finanziari ed il quale è sotto giurisdizione del Servizio Ombudsman nel Regno Unito.
Definizione di Reclamante	<p>La definizione di 'reclamante' da applicare è contenuta nel manuale dell' FCA. È importante che 'managing agents' facciano riferimento a questa definizione, comunque i 'reclamanti' validi sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Individui che operano per scopi al di fuori del proprio campo o professione,</li> <li>○ "micro-enterprises" (business più piccoli con un fatturato annuale non superiore ai €2m e meno di 10 dipendenti)</li> <li>○ Un istituto di beneficenza con entrate annue inferiori a €1m</li> <li>○ Un fiduciario di un trust con valore netto di asset inferiore a €1m</li> <li>○ Clienti professionali e controparti con titolo dove la persona è un individuo che opera per scopi al di fuori del proprio campo, professione o arte.</li> </ul>
Applicazione delle procedure e requisiti dei Lloyd's a riguardo di reclami	<p>Tutte le polizze assicurative scritte in regime di stabilimento o di libera prestazione di servizi.</p> <p>Non ci sono regolamenti locali sui reclami per gli assicuratori</p>
Tempistica	Risposta/Riscontro finale dovrebbe essere inoltrato al reclamante entro 8 settimane dalla prima ricezione del reclamo
Strutture locali di tutela, mediazione alternativa ed elegibilità	<p>Quartier Generale ed ufficio per lingua Tedesca:</p> <p>Ombudsman of Private Insurance          In Gassen 14          Postfach 181          8024 Zurich          Switzerland          Tel: 044 211 30 90          Fax: 044 212 52 20</p>

	<p>E-mail: <a href="mailto:help@versicherungsombudsman.ch">help@versicherungsombudsman.ch</a></p> <p>Ufficio per lingua Francese:</p> <p>Ombudsman of Private Insurance  Chemin des Trois-Rois 2  Case postale 5843  1002 Lausanne  Switzerland  Tel: 021 317 52 71  Fax: 021 317 52 70  E-mail: <a href="mailto:help@ombudsman-assurance.ch">help@ombudsman-assurance.ch</a></p> <p>Ufficio per Lingua Italiana:</p> <p>Ombudsman of Private Insurance  Corso Elvezia 7  Casella postale 5371  6901 Lugano  Switzerland  Tel: 091 967 17 83  Fax: 091 921 13 02  E-mail: <a href="mailto:help@ombudsman-assicurazione.ch">help@ombudsman-assicurazione.ch</a></p>
--	--

Requisiti di Reportistica	Nessuno
---------------------------	---------

Nota dei Lloyd's sui Reclami	<p>E' stata prodotta una nuova nota sui reclami per la Svizzera: LSW1886</p> <p>Questa frasistica e' disponibile su 'Lloyd's Wordings Repository' in Inglese o Italiano e riportata nelle sezioni notifiche pre-contrattuali e documenti assicurativi su Crystal</p>
------------------------------	--