

Vybavovanie zahraničných sťažností v spoločnosti Lloyd's: Slovenská republika

Definícia sťažnosti	<p>Ústne alebo písomné vyjadrenie nespokojnosti, či oprávnene alebo nie, ktoré podala osoba priamo alebo v zastúpení o poskytnutí finančnej služby alebo jej neposkytnutí, kde:</p> <p>(1) sťažovateľ údajne utrpel (alebo môže utrpieť) finančnú stratu, materiálnu tieseň alebo ťažkosti a (2) týka sa činnosti daného odporcu alebo iného odporcu, s ktorým daný odporca má nejaké prepojenie v marketingu alebo v poskytovaní finančných služieb alebo produktov, ktoré spadajú do právomoci Ombudsmana pre finančné služby vo Veľkej Británii.</p>
Definícia sťažovateľa	<p>Príslušnú definíciu "oprávneného sťažovateľa" nájdete v príručke FCA (finančný regulačný orgán). Je dôležité, aby sa hlavní sprostredkovatelia odvolávali na definíciu v príručke, ale v skrate "oprávnení sťažovateľa" sú:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ jednotlivci, ktorí konajú v záujmoch iných ako je ich obchod, podnikanie alebo profesia ○ "micro-podniky" (malé podnikanie s obratom alebo ročnou uzávierkou účtov menšou ako €2m a menej ako desať zamestnancov) ○ charita, ktorej ročný príjem nepresiahol 1m britských libier ○ zmocnenec nadácie, ktorej netto hodnota aktív je menej ako 1m britských libier ○ odborní klienti a oprávnené zmluvné strany, kde osoba je jednotlivec konajúci v záujmoch iných ako je jeho obchod, podnikanie alebo profesia.
Použitie postupov spoločnosti Lloyd's a miestnych nariadení o vybavovaní sťažností	<p>Všetky poisťovacie zmluvy sú uzatvárané na základe slobody poskytovania služieb alebo slobody usadiť sa.</p> <p>Podľa informácií dostupných spoločnosti Lloyd's, neexistujú miestne smernice ako vybavovať sťažnosti, ktoré by sa týkali spoločnosti Lloyd's. Avšak, je zodpovednosťou hlavných sprostredkovateľov, aby zabezpečili, že všetky príslušné miestne požiadavky sú naplnené vo všetkých oblastiach, kde sú uzatvárané zmluvy.</p>
Lehoty	Konečné stanovisko bude poskytnuté do 8 týždňov od prijatia sťažnosti.
Program externého riešenia sporov a nárokov	The Financial Ombudsman Service Exchange Tower London E14 9SR

	<p>United Kingdom</p> <p>Tel.: +44 20 7964 1000 (volania z územia mimo Spojeného kráľovstva)</p> <p>Email: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk</p> <p>http://www.financial-ombudsman.org.uk</p>
Miestne požiadavky na podávanie správ	Žiadne
Oznámenie o sťažnosti Lloyd's	Nové všeobecné oznámenie o sťažnostiach pre krajiny EHP sa bude používať pre Slovensko. Uvedené bude publikované v Lloyd's archíve fráz a výrazov a odkaz bude uvedený v sekcii Notifikácia pred uzavretím zmluvy a poisťovacie doklady na Crystal.