

## Lloydsov postupak rješavanja međunarodnih pritužbi: Hrvatska

|   |   |
|---|---|
| Definicija „pritužbe“   | <p>Svako usmeno ili pismeno izražavanje nezadovoljstva, bilo opravdano ili ne, od strane ili u ime neke osobe, vezano uz pružanje ili nepružanje financijske usluge:</p> <p>(1) kojim se navodi da je pritužitelj pretrpio (ili može pretrpjeti) financijski gubitak, materijalne tegobe ili materijalne neugodnosti, i</p> <p>(2) koje se odnosi na djelovanje tog prituženika, ili svakog drugog prituženika s kojim je taj prituženik povezan po pitanju marketinga ili pružanja financijskih usluga ili proizvoda, a koje spada u nadležnost Službe financijskog pravobranitelja u Ujedinjenoj kraljevini.</p>  |
| Definicija „pritužitelja“   | <p>Primjenjiva definicija „pritužitelja koji ispunjava uvjete“ nalazi se u Priručniku za rješavanje međunarodnih pritužbi (FCA Handbook). Važno je da rukovodeći agenti upute na tu definiciju, no ukratko može se reći da su „pritužitelji koji ispunjavanju uvjete“:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ pojedinci koji djeluju u svrhe nevezane uz njihovu trgovinu, poslovnu djelatnost ili struku;</li> <li>○ „mikro-poduzeća“ (manja poduzeća koja imaju promet koji ili godišnju bilancu stanja koja ne prelazi 2 milijuna eura i manje od deset zaposlenika);</li> <li>○ dobrotvorne organizacije s godišnjim prihodom manjim od 1 milijun britanskih funti;</li> <li>○ upravitelji zaklada s imovinom čija je neto vrijednost manja od 1 milijuna britanskih funti.</li> <li>○ Profesionalni klijenti koji i druge ugovorne strane koje ispunjavaju uvjete, pri čemu je „osoba“ pojedinac koji djeluje u svrhe nevezane uz svoju trgovinu, poslovnu djelatnost ili struku.</li> </ul> |
| Primjena Lloydsovog postupka i lokalnih propisa vezanih uz pritužbe | <p>Lloydsov postupak za rješavanje pritužbi važi za sve police osiguranja kod kojih se rizik nalazi u Hrvatskoj.</p> <p>Prema Lloydsovim saznanjima, ne postoje lokalna pravila za rješavanje pritužbi koja bi važila za Lloyd's. Međutim, rukovodeći agent i dalje ima odgovornost voditi računa o ispunjavanju svih lokalnih zahtjeva, gdje su ona primjenjiva, na svim teritorijima na kojima posluje.</p>   |
| Vremenski rok   | Odgovor treba poslati u roku od osam tjedana nakon datuma primitka pritužbe.  |
| EDR scheme and eligibility  | The Financial Ombudsman Service<br>Exchange Tower<br>London E14 9SR   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>United Kingdom</p> <p>Tel.: +44 20 7964 1000 (za međunarodne pozive)<br/>         Adresa e-pošte: <a href="mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk">complaint.info@financial-ombudsman.org.uk</a></p> <p><a href="http://www.financial-ombudsman.org.uk">http://www.financial-ombudsman.org.uk</a></p> |
| <p>Lokalni regulatorni zahtjevi za izvješćivanje</p> | <p>Nema ih.</p>  |
| <p>Lloydsova obavijest o pritužbi</p>                | <p>Za Hrvatsku treba koristiti novu, generičku obavijest za EGP. Ona će biti objavljena na Lloydsovom Repozitoriju tekstova polica, a uputu na nju objavit će se u odjeljcima Crystala „Predugovorna obavijest“ i „Dokumenti o osiguranju“.</p>  |