

Vyřizování mezinárodních stížností u Lloyd's: Česká republika

Definice stížnosti	Jakýkoli ústní nebo písemný projev nespokojenosti, ať oprávněný či nikoli, osoby nebo v zastoupení osoby ohledně finanční služby nebo jejího neposkytnutí, který (1) uvádí, že stěžovatel utrpěl (nebo může utrpět) finanční újmu, závažnou ztrátu nebo závažné nepříjemnosti (2) se vztahuje na činnost toho respondenta nebo kteréhokoli jiného respondenta, se kterým tento respondent je ve spojení v marketinku nebo poskytování finančních služeb nebo produktů, které spadají do pravomoci Ombudsmana pro finanční služby ve Spojeném království.
Definice stěžovatele	Žádná definice stěžovatele neexistuje, jen spotřebitel je definován jako "fyzická nebo právnická osoba, která kupuje výrobky nebo služby pro jiné účely než podnikání s takovými výrobky nebo službami" a je oprávněn podat stížnost u místní služby Externí řešení sporů.
Žádost o Lloyd's proces a místní pravidla pro stížnosti	<p>Veškeré pojistky uzavřené přeshraničně nebo prostřednictvím zastoupení.</p> <p>Lloyd's vychází z toho, že neexistují žádná místní pravidla ohledně vyřizování stížností, která se vztahují na Lloyd's. Řídící makléř však odpovídá za dodržování příslušných místních požadavků na všech územích, kde podnikají.</p>
Lhůty	Konečná odpověď by měla být poskytnuta do 8 týdnů od obdržení stížnosti
EDR scheme and eligibility	<p>Česká národní banka Odbor ochrany spotřebitelů Na Příkopě 28 115 03 Praha 1 Česká republika Reg. No. 48136450</p> <p>Tel.: +420 224 411 111 Fax: +420 224 412 404 Green line Tel.: +420 800 160 170 E-mail: spotrebitel@cnb.cz Website: https://www.cnb.cz/en/public/contacts/complaints-concerning-financial-institutions/index.html</p> <p>Česká národní banka se bude zabývat jen stížnostmi spotřebitelů. Definice spotřebitele je "fyzická nebo právnická osoba, která kupuje výrobky nebo služby pro jiné účely než podnikání s takovými výrobky nebo službami".</p>

Místní regulační požadavky na hlášení	Žádné
Lloyd's sdělení o stížnostech	Nové sdělení o stížnostech pro Českou republiku bude zveřejněno na Lloyd's Wordings Repository. Bude na něj odkaz v předmluvním oznámení v sekci Crystal pojišťovacích dokumentů