

## Afgreiðsla á alþjóðlegum kvörtunum hjá Lloyds: Ísland

Skilgreining á kvörtun	Sérhver munnleg eða skrifleg tjáning á óánægju, hvort sem hún er réttlætun eða ei, frá eða fyrir hönd persónu, varðandi miðlun á, eða misbrests við miðlun á, fjármálaþjónustu, þar sem: (1) gefið er í skyn að kærandi hafi orðið fyrir (eða gæti orðið fyrir) fjárhagstjóni, efnislegu böli eða óþægindum og (2) er viðkomandi starfsemi stefnda, eða annars þess svaranda sem stefndi starfar með við markaðssetningu eða til að útvega fjármálaþjónustu eða – afurðir, sem heyra undir lögsögu umboðsmannsjónustu Bretlands.
Skilgreining á kæranda	Skilgreiningin sem gildir um 'hæfan kæranda' er að finna í handbók breska fjármálaeftirlitsins (FCA). Mikilvægt er að umboðsaðilar vísi í þá skilgreiningu en í stuttu máli teljast 'hæfir kærendur' vera: <ul style="list-style-type: none"><li>○ einstaklingar sem leggja fram kvörtun sem slíkir utan iðngreinar, viðskipta eða atvinnugreinar</li><li>○ "örfyrirtæki" (sem eru fyrirtæki með veltu eða árlegan efnahagsreikning undir 2 milljónum evra og færri en tíu starfsmenn)</li><li>○ góðgerðastofnun með undir 1 milljón í árstekjur</li><li>○ fjárvörslumaður sjóðs með verðmæti hreinnar eignar undir 1 milljón punda</li><li>○ faglegir fulltrúar og hæfir samningsaðilar þar sem kærandi er einstaklingur sem leggur fram kvörtun sem slíkur utan iðngreinar, viðskipta, fags eða atvinnugreinar</li></ul>
Notkun á vinnsluleiðum Lloyds og staðarreglum fyrir kvartanir	Allar bókfærðar tryggingar á grundvelli þjónustu- eða fyrirtækisfrelsis.  Lloyds skilst að engar afgreiðslureglur séu til staðar á landinu sem gilda um Lloyds. Það er hinsvegar á ábyrgð umboðsaðilans að gæta þess að uppfylla öll svæðisákvæði, þar sem við á, í öllum þeim umdæmum þar sem þeir selja tryggingar.
Tímamörk	Bregðast þarf endanlega við kvörtunum innan 8 vikna frá móttöku.
EDR-kerfi og hæfi	Úrskurðarnefnd í vátryggingamálum Höfðatúni 2 105 Reykjavík Ísland  Sími: +354 520 3700 Símbref: +354 520 3727 Netfang: <a href="mailto:urskvatr@fme.is">urskvatr@fme.is</a>

Eftirlit með kvöð um skýrslugerð á svæðinu	Engin
--	-------

Tilkynning Lloyds um kærur	Ný tilkynning um kvartanir til Lloyds fyrir Ísland verður gefin út í upplýsingagagnasafni Lloyds (Lloyd's Wordings Repository). Verður skírskotað til hennar í þeim hluta Crystal sem veitir upplýsingar fyrir útgáfu samnings og tryggingaskírteina.
----------------------------	---