

## Rahvusvaheliste kaebuste lahendamine Lloyd'sis: Eesti

Kaebuse määratlus	Suuline või kirjalik rahulolematuse väljendus, põhjendatud või mitte, mille isik esitab või mis tema nimel esitatakse finantsteenuse osutamise või osutamata jätmise kohta ning: (1) milles väidetakse, et kaebuse esitajale on põhjustatud (või võidakse põhjustada) rahalist kahju, olulist muret või olulist ebamugavust, ning (2) mis on seotud kaebuse adressaadi tegevusega või muu adressaadi tegevusega, kellega see adressaat on mingil viisil seotud finantsteenuste või -toodete turundamise või pakkumise kaudu, mis alluvad Ühendkuningriigi Finantsala Ombudsmani Büroo jurisdiktsioonile.
Kaebuse esitaja määratlus	'Tingimustele vastava kaebuse esitaja' kohaldatav määratlus on esitatud Finantsjärelevalveameti käsiraamatus ( <i>FCA Handbook</i> ). Haldusagendid peavad lähtuma kindlasti sellest määratlusest, kuid kokkuvõttes on tingimustele vastavad kaebuse esitajad': <ul style="list-style-type: none"><li>○ üksikisikud, kes tegutsevad oma tegevusala või kutseala välistel eesmärkidel;</li><li>○ „mikroettevõtted“ (väiksemad ettevõtted aastakäibega või bilansimahuga alla 2 miljoni euro ja vähem kui 10 töötajaga);</li><li>○ heategevusasutus aastakäibega alla 1 miljoni naela</li><li>○ usaldusfond varade puhasväärtusega alla 1 miljoni naela;</li><li>○ professionaalsed kliendid ja tingimustele vastavad osapooled, kes tegutsevad üksikisikuna oma tegevusala või kutseala väliselt.</li></ul>
Lloyd'si protseduuri ja kohaliku kaebuste läbivaatamise korra kohaldamine	Kõik kindlustuspoliisid, mis on koostatud teenuste osutamise või ettevõtte asutamise vabaduse alusel.  Lloyd'sile teadaolevalt ei ole kohalikke eeskirju kaebuste lahendamiseks, mis on kohaldatavad Lloyd'sile. Kuid haldusagent peab tagama piirkonnas, kus ta tegutseb, kõigi kohalike nõuete täitmise, kui see on kohaldatav.
Tähtaeg	Lõplik vastus esitatakse 8 nädala jooksul alates kaebuse saamisest.
Väline vaidluste lahendamine ja tingimustele vastavus	The Financial Ombudsman Service Exchange Tower London E14 9SR Ühendkuningriik

	<p>Tel: +44 20 7964 1000 (väljastpoolt Ühendkuningriiki) E-post: <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>
Kohaliku regulatiivasutuse aruandlusnõuded	Ei ole
Kaebusest Lloyd'sile teatamine	Eesti puhul tuleb kasutada EMP üldist uut kaebustest teatamise korda. See on avaldatud Lloyd'si dokumendivormide andmebaasis ( <i>Wordings Repository</i> ) ja sellele on viidatud Crystali lepingueelsete teavituste ja kindlustusdokumentide jaotistes.