

## Administrarea reclamațiilor internaționale la Lloyd's: România

Definiția unei reclamații	<p>Orice expresie orală sau scrisă a nemulțumirii, indiferent dacă este justificată sau nu, din partea, sau în numele, unei persoane în legătură cu furnizarea, sau nefurnizarea, unui serviciu financiar, care:</p> <p>(1) afirmă că reclamantul a suferit (sau poate suferi) pierderi financiare, dificultăți materiale sau inconveniente materiale, și (2) se referă la o activitate a aceluși pârât, sau a oricărui alt pârât cu care acel pârât are vreo legătură în comercializarea sau furnizarea de servicii sau produse financiare, care intră sub jurisdicția Serviciului Ombudsman-ului Financiar din Regatul Unit.</p>
Definiția unui reclamant	<p>Definiția aplicabilă a „reclamantului eligibil” este cea din manualul Autorității de Conduită Financiară. Este important ca agenții administratori să consulte această definiție însă, pe scurt, „reclamanții eligibili” sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ persoanele care acționează în scopuri care nu sunt legate de activitatea lor comercială, de afacerea sau profesia lor;</li><li>○ „microîntreprinderile” (care sunt întreprinderi mai mici, cu o cifră de afaceri sau un bilanț anual mai mic de 2 milioane EUR, și mai puțin de zece salariați);</li><li>○ organizațiile caritabile cu un venit anual mai mic de 1 milion GBP;</li><li>○ administratorii maselor patrimoniale fiduciare cu o valoare netă a activelor mai mică de 1 milion GBP;</li><li>○ clienții profesionali și contrapărțile eligibile, în cazul în care persoana acționează în scopuri care nu sunt legate de activitatea sa comercială, de afacerea, meseria sau profesia sa.</li></ul>
Aplicarea procedurii Lloyd's și a reglementărilor locale privind reclamațiile	<p>Toate polițele de asigurare contractate pe baza libertății de a presta servicii sau a libertății de stabilire.</p> <p>Din câte înțelege Lloyd's, nu există reguli locale de administrare a reclamațiilor aplicabile lui Lloyd's. Rămâne însă responsabilitatea agentului administrator de a lua măsurile necesare pentru respectarea tuturor cerințelor locale, dacă este cazul, în toate teritoriile în care acesta desfășoară activități de asigurare.</p>
Interval de timp	Răspunsul final trebuie trimis în termen de 8 săptămâni de la primirea reclamației.
Sistemul extern de soluționare	The Financial Ombudsman Service

a disputelor și eligibilitatea	Exchange Tower London E14 9SR United Kingdom  Tel.: +44 20 7964 1000 (din afara Regatului Unit) Email: <a href="mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk">complaint.info@financial-ombudsman.org.uk</a>  <a href="http://www.financial-ombudsman.org.uk">http://www.financial-ombudsman.org.uk</a>
--------------------------------	---

Cerințe de raportare obligatorie locale	Niciuna
---	---------

Notificarea de reclamație Lloyd's	Pentru România se va folosi noua notificare de reclamație generică pentru SEE. Aceasta va fi publicată de Lloyd's Wordings Repository și menționată în secțiunile de pe Crystal privind notificarea precontractuală și documentele de asigurare.
-----------------------------------	--