

Starptautisku sūdzību izskatīšana uzņēmumā Lloyd's: Latvija

Sūdzības definīcija	<p>Jebkāds mutisks vai rakstisks, pamatots vai nepamatots, neapmierinātības paudums no kādas personas vai tās vārdā par finanšu pakalpojuma sniegšanu vai nesniegšanu, kurā:</p> <p>(1) apgalvots, ka sūdzības iesniedzējs ir cietis (vai var ciest) finansiālu zaudējumu, materiālu kaitējumu vai materiālu apgrūtinājumu, un (2) kas attiecas uz šī respondenta vai kāda cita respondenta, ar kuru šim respondentam ir kāda saistība mārketinga jomā vai finanšu pakalpojumu vai produktu nodrošināšanā, aktivitāti, uz ko attiecas Finanšu tiesībsarga dienesta jurisdikcija Apvienotajā Karalistē.</p>
Sūdzības iesniedzēja definīcija	<p>Piemērojamā "tiesīga sūdzības iesniedzēja" definīcija ir ietverta FCA (Financial Conduct Authority – Finanšu uzraudzības iestāde) rokasgrāmatā. Svarīgi, lai vadības pārstāvji atsauktos uz šo definīciju, tomēr kopumā "tiesīgi sūdzības iesniedzēji" ir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ fiziskas personas, kuras rīkojas nolūkā, kas ir ārpus viņu aroda, darījumdarbības vai profesijas jomas ○ "mikrouzņēmumi" (kas ir mazāki uzņēmumi, kuru apgrozījums vai gada bilance nepārsniedz € 2 milj. un kuros nodarbināti mazāk par desmit darbiniekiem) ○ labdarības uzņēmums, kura ikgadējie ieņēmumi nepārsniedz £ 1 milj. ○ tresta pilnvarotais, kur tresta neto aktīvu vērtība ir mazāka par £ 1 milj. ○ Profesionāli klienti un tiesīgās darījumu puses, kur persona ir fiziska persona, kura rīkojas nolūkā, kas ir ārpus šīs personas aroda, darījumdarbības, amata vai profesijas jomas.
Lloyd's procedūras un vietējo sūdzību izskatīšanas noteikumu piemērošana	<p>Visas apdrošināšanas polises, kas parakstītas, balstoties uz brīvprātību, pakalpojumiem vai novērtējumu.</p> <p>Lloyd's izpratnē nav tādu vietēju sūdzību izskatīšanas noteikumu, kas attiektos uz Lloyd's. Tomēr vadības pārstāvju pienākums ir nodrošināt, lai visas vietējās prasības, kur tās ir piemērojamas, tiktu ievērotas visās teritorijās, kur tiek veikta darījumdarbība.</p>
Grafiks	Galīgā atbilde jāsniedz 8 nedēļu laikā pēc sūdzības saņemšanas.
EDR shēma un tiesīgums	The Financial Ombudsman Service

	<p>Exchange Tower London E14 9SR Apvienotā Karaliste</p> <p>Tālr.: +44 20 7964 1000 (zvanot no citām valstīm, ne Apvienotās Karalistes) E-pasts: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk</p> <p>http://www.financial-ombudsman.org.uk</p>
<p>Vietējās regulējošās prasības attiecībā uz atskaitīšanos</p>	<p>Nav</p>
<p>Lloyd's sūdzības paziņojums</p>	<p>Latvijā jālieto jaunais vispārējais sūdzības paziņojums, kāds ir spēkā EEZ. Tas tiks publicēts Lloyd's formulējumu krātuvē, un atsauce uz to būs Crystal sadaļās par pirmslīguma paziņošanu un apdrošināšanas dokumentiem.</p>