

Разглеждане на международни жалби в Лойдс: България

Определение на жалба	<p>Всяко устно или писмено изразяване на недоволство, независимо дали е оправдано или не, лично или от името на човек, относно предоставянето или не предоставянето на финансова услуга, в което:</p> <p>(1) се твърди, че жалбоподателят е претърпял (или може да претърпи) финансова загуба, материален ущърб или материално неудобство, и (2) което се отнася до дейността на този ответник, или на всеки друг ответник, с когото този ответник има някакви взаимоотношения свързани с маркетинг или предоставяне на финансови услуги или продукти, което попада под юрисдикцията на Службата за финансов надзор в Обединеното кралство.</p>
Определение на жалбоподател	<p>Приложимото определение на 'допустим жалбоподател' се съдържа в Справочника на Службата за финансов надзор. Важно е управляващите агенти да се позовават на това определение, но накратко 'допустими жалбоподатели' са:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Физически лица, които действат извън рамките на своята търговска, стопанска или професионална дейност;○ 'Микропредприятия' (които са по-малки бизнеси с оборот или годишен баланс не повече от €2m и с по-малко от десет служители);○ Благотворителна организация с годишен доход по-малко от £1 милион;○ Доверителен собственик (попечител) на доверителен фонд с нетна стойност на активите по-малко от £1 милион;○ Професионални клиенти и допустими контрагенти, в случаите когато лицето е физическо лице и действа извън рамките на своите търговски стопански, занаятчийски или професионални дейности.
Прилагане на процедурите на Лойдс и на местните разпоредби за подаване на жалби	<p>Всички застрахователни полици написани на базата на принципите за свобода на предоставяне на услуги и свобода на установяване.</p> <p>Според разбирането на Лойдс, не съществуват местни правила за разглеждане на жалби, които се отнасят до Лойдс. Въпреки това, управляващият агент носи отговорността да гарантира, че всички местни изисквания са изпълнени, там където са приложими, във всички територии, където извършва бизнес.</p>

Срок	Окончателният отговор трябва да бъде предоставен в срок от 8 седмици от получаването на оплакването.
Външно разрешаване на спорове – схема и допустимост	<p>The Financial Ombudsman Service (Финансов омбудсман) Exchange Tower London E14 9SR United Kingdom</p> <p>Тел: +44 20 7964 1000 (from outside the UK) Имейл: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk</p> <p>http://www.financial-ombudsman.org.uk</p>
Местни регулаторни изисквания за докладване	Няма
Уведомление за жалба на Лойдс	За България трябва да се използва новото общо уведомление за жалба предназначено за ЕИО. То ще бъде публикувано в Сборника с формулировки на Лойдс (Lloyd's Wordings Repository) и споменато в частите на Кристал (Crystal) за преддоговорна нотификация и застрахователни документи