

BELGIA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Ombudsman des Assurances / Ombudsman van de Verzekeringen

Nazwa po polsku Ombudsman Ubezpieczeniowy

Adres Square de Meeûs 35, BE-1000 Brussels

Telefon +32 2 547 5871

Fax +32 2 547 5975

E-mail info@ombudsman.as

Strona internetowa www.ombudsman.as

Typ ADR ustanowiony na podstawie przepisów prawa

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? nie

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? nie

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Rekomendacja nie wpływa na możliwość skierowania sprawy do sądu powszechnego

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 2 miesiące

Języki, w których można złożyć skargę holenderski, francuski, angielski, niemiecki

Języki, w których formułowane jest stanowisko holenderski, francuski, angielski

DANIA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Ankenævnet for Forsikring

Nazwa po polsku Rada Skarg Ubezpieczeniowych

Adres Anker Heegaards Gade 2, DK-1572 Copenhagen V

Telefon +45 331 589 00

Fax +45 331 589 10

E-mail hj@ankeforsikring.dk

Strona internetowa www.ankeforsikring.dk

Typ ADR prywatny, dobrowolny

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Niesatysfakcjonujące postępowanie reklamacyjne

Czy konsument wnosi opłaty? tak

Jeśli konsument wnosi opłaty to ile one wynoszą (w euro) 22

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? nie

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Rekomendacja jest wiążąca, chyba, że zakład ubezpieczeń zaprotestuje w przeciągu 4 tygodni

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 10 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę duński, angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko duński

Inne informacje

Urząd rozpatruje tylko skargi właściwe dla prawa duńskiego

DANIA (emerytury)

Nazwa oryginalna Pengeinstitutankenævnet

Nazwa po polsku Duńska Rada Skarg na Usługi Bankowe

Adres Østerbrogade 62, DK-2100 Copenhagen Ø

Telefon +45 354 363 33

Fax +45 354 371 04

E-mail sek@pengeinstitutankenævnet.dk

Strona internetowa www.pengeinstitutankenævnet.dk

Typ ADR prywatny, powołany za podstawie przepisów prawa

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? tak

Jeśli konsument wnosi opłaty to ile one wynoszą (w euro) 20

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? nie

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, wiążąca instytucje finansową nie zaś konsumenta (dotyczy tylko podstawowych rachunków bankowych)

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 4–5 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę duński, angielski, niemiecki, szwedzki, norweski

Języki, w których formułowane jest stanowisko duński

FINLANDIA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Kuluttajien vakuutustoimisto/Vakuutuslautakunta

Nazwa po polsku Biuro Fińskiego Ombudsmána Ubezpieczeniowego/Rada

Adres Malminkatu 34, FI-00100 Helsinki

Telefon +358 9 685 0120

Fax +358 9 685 012 20

E-mail kvt@vakuutusneuvonta.fi

Strona internetowa www.vakuutusneuvonta.fi

Typ ADR prywatny, dobrowolny

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy Biuro – od 2 tygodni do 3 miesięcy,

Rada – 6 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę fiński, szwedzki, angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko fiński, szwedzki, angielski

FINLANDIA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Kuluttajariitalautakunta

Nazwa po polsku Rada Sporów Konsumentckich

Adres Hämeentie 3 B, Box 306, FI-00530 Helsinki

Telefon +358 10 366 5200

Fax +358 10 366 5249

E-mail kuluttajavl@om.fi

Strona internetowa www.kuluttajavalituslautakunta.fi

Typ ADR publiczny, ustanowiony przez prawo

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Inne informacje na temat stanowiska ADR

rekomendacja nie stanowi przeszkody we wszczęciu postępowania sądowego

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 10 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę fiński, szwedzki, angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko fiński, szwedzki

FRANCJA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances

Nazwa po polsku Mediator Ubezpieczeniowy

Adres 26, boulevard Haussmann, FR-75009 Paris

Telefon +33 1 452 340 71

Fax +33 1 452 327 15

E-mail le.mediateur@mediation-assurance.org

Strona internetowa <http://www.ffsa.fr>

Typ ADR prywatny, dobrowolny

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? nie

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 5 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę wszystkie

Języki, w których formułowane jest stanowisko francuski

FRANCJA (emerytura)

Nazwa oryginalna Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Nazwa po polsku Ombudsman Stowarzyszenia Sprzedawców Finansowych

Adres Ms. Madeleine Guidoni, Autorité des marchés financiers, Service de la Médiation, 17 place de la Bourse, FR-75082 Paris Cedex 2

Telefon +33 1 534 564 64

tylko wtorki i czwartki od 14:00 do 16:00

Fax +33 1 534 559 60

E-mail mediation@amf-france.org

Strona internetowa www.amf-france.org

Typ ADR publiczny, ustanowiony przepisami prawa

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

(niezadowolające postępowanie reklamacyjne)

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? nie

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Języki, w których można złożyć skargę francuski, angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko francuski

GRECJA (ubezpieczenia)

Nazwa oryginalna Υπουργείο Ανάπτυξης – .ιεύθυνση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων και Αναλογιστικής

Nazwa po polsku Departament Zakładów Ubezpieczeń i Aktuariuszy Ministerstwa Rozwoju

Adres Canning Square, EL-10181 Athens

Telefon +30 210 384 0532 & 389 3124

Fax +30 210 384 2642

E-mail alexskit@gge.gr

Strona internetowa www.gge.gr

Typ ADR publiczny

Limity szkody majątkowe z OC komunikacyjnego max 150 000 euro, szkody osobowe z OC komunikacyjnego max 500 000 euro

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 3 miesiące

Języki, w których można złożyć skargę grecki, angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko grecki, angielski

GRECJA (emerytura)

Nazwa oryginalna Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.)

Nazwa po polsku Grecki Ombudsman Bankowy

Adres 12–14 Karagiorgi Servias Str., EL-10562 Athens

Telefon +30 210 337 6700

Fax +30 210 323 8821

E-mail contact@bank-invest-omb.gr

Strona internetowa www.bank-invest-omb.gr

Typ ADR prywatny

Limity Zażalenie powinno wpłynąć w terminie trzech miesięcy od wystąpienia zdarzenia (istnieją wyjątki)

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Skarga powinna być złożona w przeciągu jednego miesiąca od zakończenia procesu reklamacji lub 10 dni roboczych od momentu, kiedy odpowiedź reklamacyjna powinna nastąpić

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 2 miesiące

Języki, w których można złożyć skargę grecki, angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko grecki, angielski

HOLANDIA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)

Nazwa po polsku Instytut Reklamacji Usług Finansowych

Adres Bordewijklaan 12, Postbus 93257, NL-2509 AG Den Haag

Telefon +31 900 355 2248

Fax +31 70 333 8969

E-mail consument@kifid.nl

Strona internetowa www.kifid.nl

Typ ADR prywatny, powołany w trybie ustawy (obowiązkowy dla licencjonowanych instytucji finansowych)

Limit minimalna wartość sporu 100 euro, maksymalna 250 000 euro (w przypadku 100 000 euro)

Warunkiem jest ukończone postępowanie reklamacyjne. Skarga powinna być przesłana w 3 miesiące od tego terminu.

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie (chyba, że arbitraż 50 euro)

Jeśli konsument wnosi opłaty to ile one wynoszą (w euro) Postępowanie ombudsmińskie nie (postępowanie arbitrażowe 50 euro)

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

Ombudsman: rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron
rekomendacja

Arbitraż: rekomendacja, wiążąca dla instytucji finansowej i konsumenta

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy Ombudsman: 3 miesiące

Arbitraż: 6 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę holenderski, angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko holenderski

Inne informacje

Postępowanie arbitrażowe następuje przeważnie po nieskutecznym postępowaniu mediacyjnym Ombudsmana

IRLANDIA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Financial Services Ombudsman's Bureau /
Biúró an Ombudsman um Sheirbhíis Airgeadais

Nazwa po polsku Biuro Ombudmsana Usług Finansowych

Adres 3rd Floor Lincoln House, Lincoln Place, IE-Dublin 2

Telefon +353 1 662 0899

Fax +353 1 662 0890

E-mail enquiries@financialombudsman.ie

Strona internetowa www.financialombudsman.ie

Typ ADR utworzony na podstawie przepisów prawa

Limit wartości sporu 250 000 euro.

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomenacja wiążąca dla instytucji finansowej i konsumenta

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Decyzja może być zaskarżona do Sądu Najwyższego Irlandii

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy

Języki, w których można złożyć skargę angielski, irlandzki

Języki, w których formułowane jest stanowisko angielski, irlandzki

Inne informacje

Biuro pomaga osobom fizycznym, małym przedsiębiorstwom (do 3 milionów euro obrotów) fundacjom

LITWA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Valstybine vartotoju teisiu apsaugos tarnyba

Nazwa po polsku Państwowy Urząd Ochrony Praw Konsumentów

Adres Vilnius str. 25, LT-Vilnius

Telefon +370 5 262 6751

Fax +370 5 279 1466

E-mail tarnyba@nvtat.lt

Strona internetowa www.vartotojoteises.lt

Typ ADR publiczny powołany przepisami prawa

Warunkiem jest ukończone (lub wszczęte gdy brak odpowiedzi) postępowanie reklamacyjne. Skarga powinna być przesłana w 36 miesięcy od tego terminu.

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Decyzja jest wiążąca w przypadku dla instytucji finansowej, w przypadku braku jej sprzeciwu

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 4 miesiące

Języki, w których można złożyć skargę Litewski

Języki, w których formułowane jest stanowisko Litewski

LUKSEMBURG (ubezpieczenia)

Nazwa oryginalna Médiateur en Assurances

Nazwa po polsku Mediator Ubezpieczeniowa

Adres 75, rue de Mamer, LU-8081 Bertrange

Telefon +352 442 1441

Fax +352 440 289

E-mail aca@aca.lu

Strona internetowa www.aca.lu

Typ ADR prywatny

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 2 miesiące

Języki, w których można złożyć skargę luksemburski, francuski, niemiecki

Języki, w których formułowane jest stanowisko luksemburski, francuski, niemiecki

NIEMCY (emerytury)

Nazwa oryginalna Ombudsmann der privaten Banken

Nazwa po polsku Ombudsman Banków Prywatnych

Adres Bundesverband deutscher Banken, Kundenbeschwerdestelle,
Postfach 04 03 07, DE-10062 Berlin

Telefon +49 30 166 331 66

Fax +49 30 166 331 69

E-mail ombudsman@bdb.de

Strona internetowa www.bankenombudsmann.de

Typ ADR prywatny, dobrowolny, powołany na podstawie przepisów prawa

Limity Nie rozpatruje się spraw, które były już przedmiotem postępowania przed innym organem lub w których wymagane jest ustalenie stanu faktycznego

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? nie

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, wiążąca instytucje finansową do kwoty 5000 euro

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 5 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę niemiecki lub inny uzgodniony język

Języki, w których formułowane jest stanowisko niemiecki lub inny uzgodniony język

NIEMCY (ubezpieczenia)

Nazwa oryginalna Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Nazwa po polsku Ombudsman Prywatnych Ubezpieczeń Zdrowotnych i Pielęgnacyjnych

Adres Kronenstrasse 13, DE-10117 Berlin

Telefon +49 1802 550 444

Fax +49 30 204 589 31

Strona internetowa <http://www.pkv-ombudsmann.de>

Typ ADR prywatny, dobrowolny

Limit zakończone postępowanie reklamacyjne (max 1 rok od otrzymania ostatecznego stanowiska)

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 24 tygodnie

Języki, w których można złożyć skargę niemiecki

Języki, w których formułowane jest stanowisko niemiecki

NIEMCY (ubezpieczenia)

Nazwa oryginalna Versicherungsombudsmann e.V.

Nazwa po polsku Rzecznik Ubezpieczeń

Adres Postfach 08 06 32, DE-10006 Berlin

Telefon +49 30 224 424

Fax +49 30 224 425

E-mail beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Strona internetowa www.versicherungsombudsmann.de

Typ ADR prywatny, dobrowolny

Maksymalna kwota roszczenia EUR 50 000.

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to, jaki jest jego skutek?

. rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

. rekomendacja, wiążąca instytucje finansową do kwoty 5000 euro

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 3 miesiące

Języki, w których można złożyć skargę Niemiecki, Angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko Niemiecki, Angielski

PORTUGALIA (ubezpieczenia)

Nazwa oryginalna Serviço de Mediação de Conflitos

Nazwa po polsku Conflict Mediation Service

Adres Av. Liberdade n.º 252, PT-1056-801 Lisboa

Telefon +351 21 317 7000

Fax +351 21 353 7077

E-mail cmvm@cmvm.pt

Strona internetowa www.cmvm.pt

Typ ADR publiczny, dobrowolny powołany w drodze ustawy

Ograniczenie 5 letni okres przedawnienia

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? nie

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, wiążąca dla instytucji finansowej i konsumenta

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Decyzja nie zwalnia ze zobowiązań wynikających z przepisów prawa, które nie zostały zaspokojone.

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy brak danych

Języki, w których można złożyć skargę Portugalski

Języki, w których formułowane jest stanowisko Portugalski

PORTUGALIA (ubezpieczenia)

Nazwa oryginalna Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Nazwa po polsku Lisbon Arbitration Centre for Consumer Conflicts

Adres Rua dos Douradores, 106, 2° e 3°, PT-1100-207 Lisboa

Telefon +351 2 188 070 36

Fax +351 2 188 070 38

E-mail director@centroarbitragemlisboa.pt

Strona internetowa www.centroarbitragemlisboa.pt

Typ ADR prywatny, dobrowolny

Zgłoszenie w przeciągu 60 dni od wystąpienia konfliktu.

Limit roszczenia 5 000 euro

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, wiążąca dla instytucji finansowej i konsumenta

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 30–40 dni

Języki, w których można złożyć skargę portugalski, angielski, hiszpański, francuski

Języki, w których formułowane jest stanowisko portugalski

SZWECJA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Allmänna reklamationsnämnden

Nazwa po polsku Narodowy Urząd Reklamacyjny Konsumentów

Adres Teknologgatan 8 C, P.O.Box 174, SE-101 23 Stockholm

Telefon +46 8 555 017 00 (switchboard)

Fax +46 8 555 017 01

E-mail arn@arn.se

Strona internetowa <http://www.arn.se>

Typ ADR publiczny

Ograniczenia: Skarga powinna być złożona w terminie 6 miesięcy od zakończenia postępowania reklamacyjnego w instytucji finansowej. Nie dotyczy szkód powstałych w wyniku wypadków drogowych.

Minimalna wartość sporu wynosi SEK 2 000.

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? nie

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Inne informacje na temat stanowiska ADR

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 5 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę Szwedzki, Duński, Norweski i Angielski

Języki, w których formułowane jest stanowisko Szwedzki

WŁOCHY (ubezpieczenia)

Nazwa oryginalna Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo (ISVAP)

Nazwa po polsku Nadzór Ubezpieczeń Prywatnych

Adres Via del Quirinale 21, IT-00185 Roma

Telefon +39 06 421 3331

Fax +39 06 421 332 06

E-mail marialuisa.cavina@isvap.it

Strona internetowa www.isvap.it

Typ ADR publiczny, utworzony na podstawie prawa

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? yes no

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? nie

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? nie

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja, która nie jest wiążąca dla żadnej ze stron

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy brak danych

Języki, w których można złożyć skargę włoski, francuski, angielski, niemiecki

Języki, w których formułowane jest stanowisko włoski, francuski, angielski, niemiecki

WIELKA BRYTANIA (ubezpieczenia, emerytury)

Nazwa oryginalna Financial Ombudsman Service

Nazwa po polsku Ombudsman Usług Finansowych

Adres South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, E14 9SR, UK

Telefon +44 207 964 1000

Fax +44 207 964 1001

E-mail complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Strona internetowa www.financial-ombudsman.org.uk

Typ ADR publiczny, utworzony na podstawie przepisów prawa

Limit skarga powinna być złożona w terminie 6 lat od zdarzenia albo 3 lata od powzięcia informacji, oraz 6 miesięcy od ostatecznego stanowiska instytucji finansowej

Czy istnieją formalności poprzedzające wystąpienie? tak

Czy konsument wnosi opłaty? nie

Czy ADR sprawozdaje na temat swojej działalności? tak

Czy ADR pośredniczy w negocjacjach? tak

Czy ADR podejmuje decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu skargi? tak

Jeśli ADR formułuje stanowisko to jaki jest jego skutek?

rekomendacja wiążąca dla instytucji finansowej nie zaś dla konsumenta (do ok. 150 000 euro)

Przeciętny okres rozpatrywania skargi/sprawy 6 miesięcy

Języki, w których można złożyć skargę dowolny

Języki, w których formułowane jest stanowisko angielski