Tisztelt *[panaszos fél teljes neve]* *[levél dátuma]*

**RE: *[Megfelelő UMR/ SZABÁLYZAT SZÁMA/PANASZ referenciaszám beillesztendő]* PANASZ VISSZAIGAZOLÁSA**

Ezúton visszaigazoljuk *[dátum beillesztése ÉÉÉÉ. hónap NN. formátumban]*-én/-án beérkezett panaszát. Megértjük, hogy panaszát indokoltnak érzi, és köszönjük, hogy felhívta figyelmünket a problémára. Biztosítjuk arról, hogy panaszát teljeskörűen kivizsgáljuk, és mindent megteszünk azért, hogy gyorsan és megfelelően kezeljük.

Az Ön kötvényét a Lloyd’s Insurance Company S.A. („Lloyd’s Europe”) adta ki, és mi a Lloyd’s Europe által meghatározott szabályzatban rögzített folyamat szerint válaszolunk a panaszokra. [*Amennyiben a panaszos fél nem rendelkezik kötvénnyel, használja ehelyett ezt a mondatot: „A Lloyd’s Insurance Company S.A. („Lloyd’s Europe”) által meghatározott szabályzatban rögzített folyamat szerint válaszolunk a panaszokra.”*]. Egy „Hogyan kezeli a Lloyd’s Europe az Ön panaszát” c. tájékoztatót mellékelünk levelünkhöz, amelyből megismerheti a panaszkezelés folyamatát.

Amint panaszának teljeskörű kivizsgálása befejeződött, a döntést írásban küldjük el Önnek a panasza beérkezésétől számított *[időszak beillesztése* napon/héten/hónapon*]* belül.

Amennyiben döntésünk elküldését követően Ön továbbra sem elégedett, lehetősége van panaszával külső vitarendezést szolgáló helyi szervhez fordulni, hogy az független vizsgálatot indítson. Az Ön országában működő külső vitarendezést szolgáló szervezet elérhetőségét megtalálja weboldalunkon: https://www.lloydseurope.com/complaints/.

A fenti panaszkezelési intézkedések nem sértik az Ön jogorvoslathoz való jogát.

Amennyiben kérdése van, vagy további információkat kíván közölni, forduljon hozzánk bizalommal az alábbi elérhetőségeken:

Tisztelettel:

Név

Beosztás

Osztály

**Telefon**

**E-mail**