Vážená paní/Vážený pane *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**VĚC: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* POTVRZENÍ PŘIJETÍ VAŠÍ STÍŽNOSTI**

Píšeme Vám, abychom potvrdili přijetí Vaší stížnosti, kterou jsme obdrželi dne *[insert date in format DDMMYYYY].* Chápeme, že máte pocit, že Vaše stížnost byla odůvodněná, a děkujeme Vám za to, že jste nás na tento problém upozornil(a). Můžeme Vás ujistit, že Vaše stížnost bude plně prošetřena, a že vyvineme značné úsilí na její rychlé a spravedlivé vyřešení.

Vaši pojistku upsala společnost Lloyd’s Insurance Company S.A. („Lloyd’s Europe”) a my jako *[insert CH/TPA name]* sledujeme proces odpovídání na stížnosti, který zavedla společnost Lloyd’s Europe. [*In case the complainant is not a policyholder use this sentence instead* ‘*we follow the process for responding to complaints which has been put in place by Lloyd’s Insurance Company S.A. (“Lloyd’s Brussels”)*’]. Pro Vaši informaci jsme připojili brožurku pod názvem „Jak společnost Lloyd’s Europe naloží s Vaší stížností”, která určuje postup vyřizování stížnosti.

Jakmile bude dokončeno plné prošetřování Vaší stížnosti, písemně Vám poskytneme rozhodnutí, a to do *[insert period* days/weeks/months*]* od podání stížnosti.

Pokud byste po našem rozhodnutí byl(a) i nadále nespokojen(a), můžete se se svojí stížností obrátit na místní externí službu pro řešení stížnosti k nezávislému posouzení. Kontaktní údaje organizace pro externí řešení sporů ve Vaší zemi najdete na <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Výše uvedené postupy pro nakládání se stížnostmi nemají vliv na Vaše právo zahájit právní řízení.

Pokud máte nějaké dotazy, nebo si přejete získat další informace, neváhejte se prosím na nás obrátit na následujících kontaktních místech uvedených níže.

S pozdravem

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

Informace o tom, jak nakládáme s Vašimi údaji, najdete v našem přehledu [Upozornění k ochraně osobních údajů](https://uks-pr-ctx1-07-cdn.azureedge.net/media/73ec13b7-e72e-407d-9ee5-773ee674e6c2/Privacy-policy-English.pdf), které je dostupné na našich webových stránkách [Privacy - Lloyd's Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).