Estimado/a *[insertar nombre completo del reclamante]* *[insertar fecha de la carta]*

**En respuesta a: *[INSERTAR número de PÓLIZA / UMR aplicable / referencia de la RECLAMACIÓN]* - EL ACUSE DE RECIBO DE SU RECLAMACIÓN**

Le escribimos para acusar recibo de su reclamación recibida el *[insertar la fecha en formato DDMMAAAA].* Entendemos que siente que tiene motivos para presentar una reclamación y le agradecemos que nos informe acerca de este asunto. Podemos asegurarle que su reclamación será investigada a fondo, y que haremos todo lo posible para tratarla de manera rápida y justa.

Su póliza de seguro está suscrita por Lloyd’s Insurance Company S.A. (en adelante, «Lloyd’s Europe») y nosotros, *[insertar el nombre de CH/TPA]*, seguimos el proceso de respuesta a las reclamaciones que Lloyd’s Europe ha puesto en marcha. *[En caso de que el reclamante no sea un asegurado, utilizar esta frase en su lugar: «seguimos el proceso de respuesta a las reclamaciones que Lloyd’s Insurance Company S.A. (en adelante «Lloyd’s Europe») ha puesto en marcha].* Para su información, adjunta un folleto que describe el que indica el procedimiento que sigue la reclamación por parte de Lloyd’s Europe.

Una vez que se haya investigado a fondo su reclamación, le daremos a conocer la decisión por escrito, en un plazo de *[insertar el período de días/semanas/meses]* a contar desde la presentación de la reclamación.

Si no está conforme con la decisión emitida, puede remitir su reclamación a su servicio local de resolución externa de disputas para una revisión independiente. Puede consultar los datos de contacto de la organización de resolución externa de disputas de su país en <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Las disposiciones anteriores sobre la gestión de reclamaciones se entienden sin perjuicio de sus derechos legales de iniciar una acción judicial.

Si tiene alguna duda o desea proporcionar más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros en los datos de contacto que se indican a continuación.

Atentamente,

Su nombre

Cargo

Departmento

**Teléfono**

**Correo electrónico**

Para más información acerca del tratamiento que damos a sus datos, consulte nuestro [Aviso de privacidad](https://uks-pr-ctx1-07-cdn.azureedge.net/media/e0ba7ab9-72ac-4eb3-8fb3-6e3c9543db2e/Privacy-policy-Spanish.pdf), que está disponible en nuestro sitio web [Privacy - Lloyd's Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).