Kære *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**VEDR.: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* MODTAGELSE AF DIN KLAGE**

Vi skriver for at bekræfte modtagelse af din klage den *[insert date in format DDMMYYYY]*. Vi forstår, at du føler, at du har grund til at klage, og vi takker dig for at have gjort os opmærksom på dette. Vi kan forsikre dig om, at din klage vil blive undersøgt fuldt ud, og vi vil gøre alt for at håndtere den hurtigt og retfærdigt.

Din forsikringspolice er garanteret af Lloyd's Insurance Company S.A. (i det følgende kaldet "Lloyd's Europe"), og vi *[insert CH/TPA name]* følger processen for at reagere på klager, der er blevet indført af 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”)*’]. Folderen "Sådan behandler Lloyd's Europe din klage", som beskriver klageproceduren, er vedlagt til din information.

Når den fulde undersøgelse af din klage er afsluttet, modtager du vores beslutning skriftligt inden for *[insert period* days/weeks/months*]* efter klagens fremsendelse.

Hvis du ikke er tilfreds med vores beslutning, kan du henvise din klage uafhængig gennemgang hos den relevante eksterne tvistbilæggelsesinstans. Kontaktoplysningerne for den eksterne tvistbilæggelsesinstans i dit land findes på <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Ovenstående ordninger for klagebehandling berører ikke dine juridiske rettigheder til at indlede en retssag.

Hvis du har spørgsmål eller ønsker at give yderligere oplysninger, er du velkommen til at kontakte os via nedenstående kontaktoplysninger.

Med venlig hilsen

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

For information om, hvordan vi håndterer dine data, henvises til vores [Databeskyttelsesmeddelelse](https://uks-pr-ctx1-07-cdn.azureedge.net/media/73ec13b7-e72e-407d-9ee5-773ee674e6c2/Privacy-policy-English.pdf), som er tilgængelig på vores websted [Privacy - Lloyd's Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).