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

**Odg.: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* POTRDILO O VAŠI PRITOŽBI**

Potrjujemo, da smo *[insert date in format DDMMYYYY] prejeli vašo pritožbo.* Razumemo, da imate po svojem mnenju razlog za pritožbo, in se vam zahvaljujemo, da ste nas opozorili na to. Lahko vam zagotovimo, da bomo vašo pritožbo podrobno preiskali; potrudili se bomo in jo po svojih najboljših močeh obravnavali hitro in pošteno.

Vašo zavarovalno polico je prevzela družba Lloyd’s Insurance Company S. A. („Lloyd’s Europe“), zato mi, *[insert CH/TPA name]*, sledimo postopku za odzivanje na pritožbe, ki ga je pripravila družba 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”)*’]. V vašo vednost smo odgovoru priložili letak „Kako bo družba Lloyd’s Europe obravnavala vašo pritožbo“, ki pojasnjuje pritožbeni postopek.

Ko bo končana podrobna preiskava vaše pritožbe, boste v roku *[insert period days/weeks/months]* od vložitve pritožbe prejeli pisno odločitev.

Če pa z našo odločitvijo ne boste zadovoljni, boste svojo pritožbo lahko v neodvisen pregled vložili pri lokalnem zunanjem organu za reševanje sporov. Kontaktni podatki zunanjega organa za reševanje sporov v vaši državi so na voljo na spletni strani <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Zgoraj navedeni ukrepi za obravnavanje pritožb ne posegajo v vaše zakonske pravice do sprožitve pravnega postopka.

Če imate vprašanja ali nam želite poslati dodatne informacije, se obrnite na nas z uporabo spodnjih kontaktnih podatkov.

Lep pozdrav,

Your name

Job title

Department

**Telefon**

**Email**

Za informacije o tem, kako ravnamo z vašimi podatki, si oglejte našo [izjavo o zasebnosti](https://uks-pr-ctx1-07-cdn.azureedge.net/media/73ec13b7-e72e-407d-9ee5-773ee674e6c2/Privacy-policy-English.pdf), ki je na voljo na našem spletnem mestu [Privacy - Lloyd's Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).