Chère/Cher *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**Objet : *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE VOTRE RÉCLAMATION**

Par la présente, nous accusons réception de votre réclamation que nous avons reçue le *[insert date in format DDMMYYYY].* Nous comprenons que vous estimez que cette réclamation est fondée et vous remercions de nous avoir fait part de votre problème. Vous pouvez être certain(e) que nous examinerons attentivement votre réclamation et que nous mettrons tout en œuvre pour traiter celle-ci rapidement et en toute impartialité.

Votre police d’assurance a été souscrite auprès de Lloyd’s Insurance Company S.A. (« Lloyd’s Europe ») et nous, *[insert CH/TPA name]*, suivons la procédure de traitement des réclamations mise en place par 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 Europe”)*’]. Une brochure expliquant la manière dont les réclamations sont traitées chez Lloyd’s Europe a été jointe à ce courrier à titre informatif.

Lorsque votre réclamation aura été examinée, une décision vous sera communiquée par écrit et ce, dans un délai de *[insert period* days/weeks/months*]* à compter de l’envoi de la réclamation.

Si vous n’êtes pas satisfait(e) de cette décision, vous pouvez soumettre votre réclamation à votre service externe de résolution des différends local afin d’obtenir un avis indépendant. Vous trouverez les coordonnées de l’organisme externe de résolution des différends compétent pour votre pays sur la page <https://www.lloydseurope.com/complaints/>.

Les modalités de traitement des réclamations exposées ci-dessus ne portent en rien préjudice à votre droit d’intenter une action en justice. Si vous avez souscrit votre contrat en ligne, vous pouvez également introduire une réclamation par le biais de l’outil de résolution des litiges de l’Union européenne (sur la page [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

N’hésitez pas à nous contacter aux coordonnées ci-dessous si vous avez des questions ou souhaitez de plus amples informations.

Meilleures salutations,

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**E-mail**

Pour obtenir des informations sur la façon dont nous traitons les données vous concernant, veuillez consulter notre [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), disponible sur notre site web [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).