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

**ANG: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* BEKRÄFTELSE AV DITT KLAGOMÅL**

Vi skriver för att bekräfta att vi har tagit emot ditt klagomål den *[insert date in format DDMMYYYY].* Vi förstår att du anser att du har grund för att klaga och är tacksamma för att du uppmärksammar oss på denna sak. Vi kan försäkra dig att ditt klagomål kommer att utredas grundligt och vi kommer att göra allt vi kan för att hantera det skyndsamt och rättvist.

Ditt försäkringsavtal är undertecknat av Lloyd’s Insurance Company S.A. (Lloyd’s Europe) och vi *[insert CH/TPA name]* följer den process för att reagera på klagomål som inrättats av 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”)*’]. En broschyr – Så här hanterar Lloyd’s Insurance Company S.A. (Lloyd’s Europe) ditt klagomål – i vilken redogörs för klagomålsförfarandet, finns bifogad med närmare information.

När utredningen av ditt klagomål är slutförd kommer ett skriftligt beslut att skickas till dig inom *[insert period* days/weeks/months*]* från den dag klagomålet anförts.

Om du fortfarande skulle vara missnöjd efter att vi har delgett dig vårt beslut, kan du hänskjuta ditt klagomål till din lokala tvistelösningstjänst för en oberoende granskning. På denna webbplats finns kontaktuppgifter för den utomstående organisationen för tvistelösning i ditt land <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Ovanstående ordning för att hantera klagomål påverkar inte menligen dina rättigheter enligt lag att väcka rättslig talan. Om du har köpt ditt avtal online kan du också framföra klagomål via EU:s tvistelösning på nätet (på [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Tveka inte att kontakta oss på nedanstående kontaktuppgifter om du har några frågor eller vill lämna några ytterligare upplysningar.

Med vänlig hälsning

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

Information om hur vi hanterar dina uppgifter finns i vårt [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), som finns på vår webbplats [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).