

# Az Ön panaszja Hogyan tudunk segíteni?



---

## Hogyan kezeli a Lloyd's Insurance Company S.A. („Lloyd's Europe”) az Ön panaszát?

Köszönjük, hogy tudomásunkra hozta panaszát. A Lloyd's Europe panaszkezelő csapata a tisztességes és hatékony panaszkezelés mellett kötelezte el magát. Panaszrendezési szolgáltatásunk díjmentes, és összhangban áll a helyi, ország-specifikus felügyeleti követelményekkel.

---

## Mi a következő lépés?

Miután Ön rögzítette panaszát és megadott minden szükséges adatot, visszaigazoljuk panaszának beérkezését. Csatolva találja az Ön panaszának visszaigazolását.

Panaszát alaposan és tisztességes módon fogjuk vizsgálni, és végső döntésünket a visszaigazolásban említett határidőn belül hozzuk meg.

Amennyiben panaszának vizsgálatához további adatokra lenne szükségünk, felvesszük Önnel a kapcsolatot. Amennyiben az Ön panaszja különösen összetett és esetleg több időre lenne szükségünk a kivizsgálásához, erről Önt a helyi követelményeknek megfelelő határidőn belül írásban értesítjük és tájékoztatjuk panaszának aktuális állapotáról is.

---

## Mi a teendő, ha Ön nem elégedett a végső döntéssel?

Amennyiben Ön nem elégedett végső döntésünkkel vagy esetleg nem kapott végső döntésünkről írásbeli választ a helyi követelményeknek megfelelő határidőn belül, Önnek joga van panaszával külső vitarendezést szolgáló szervezethez fordulni. Ez a szervezet lehet felügyelet, ombudsman szolgálat vagy bármely egyéb külső vitarendező testület, amely az Ön panaszát független módon vizsgálja ki. A fenti panaszkezelési intézkedések nem sértik az Ön jogorvoslathoz való jogát.

Az Ön országában működő külső vitarendező szervezet elérhetőségét megtalálja weboldalunkon.

👉 [lloydseurope.com/complaints](https://lloydseurope.com/complaints)