

# Vaša pritožba Kako vam lahko pomagamo



## Kako bo družba Lloyd's Insurance Company S. A. („Lloyd's Europe“) obravnavala vašo pritožbo

Hvala, ker ste nas seznanili s svojo pritožbo. Skupina za pritožbe pri družbi Lloyd's Europe je zavezana zagotavljati pošteno in učinkovito obravnavo pritožb. Ponujamo brezplačno storitev reševanja pritožb. Ta storitev se izvaja v skladu z zakonskimi predpisi, ki veljajo za posamezno državo.

## Kakšen je postopek

Zdaj ko ste registrirali svojo pritožbo in nam poslali vse potrebne podatke, potrjujemo njen prejem. V prilogi ste prejeli potrditev pritožbe.

Vašo pritožbo bomo pregledali temeljito in pošteno ter vam v določenem roku, navedenem v dopisu s potrdilom, poslali dokončno odločitev.

Če bomo za oceno vaše pritožbe potrebovali dodatne informacije, vas bomo zanje prosili. Če je vaša pritožba posebno zapletena in bomo za preiskavo potrebovali več časa, vas bomo v zahtevanem lokalnem roku pisno seznanili s stanjem vaše pritožbe.

## Kaj, če niste zadovoljni s končno odločitvijo

Če s končno odločitvijo niste zadovoljni ali končne odločitve ne prejmete v zahtevanem lokalnem roku, imate morda pravico do pritožbe pri zunanjem organu za reševanje sporov. To je lahko regulator, varuh človekovih pravic ali druga vrsta zunanje sheme za reševanje sporov, ki bo neodvisno pregledala vašo pritožbo. Zgoraj navedeni ukrepi za obravnavanje pritožb ne posegajo v vaše zakonske pravice do sprožitve pravnega postopka.

Kontaktne podatke za zunanje reševanje sporov v vaši državi so na spodnji spletni strani.

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