

Su reclamación Cómo podemos ayudar



Cómo tratará Lloyd's Insurance Company S.A. («Lloyd's Europe») su reclamación

Gracias por informarnos acerca de su reclamación. El equipo del Departamento de Reclamaciones de Lloyd's Europe se compromete a velar por que las reclamaciones se tramiten de manera justa y eficiente. Ofrecemos un servicio gratuito de resolución de reclamaciones. Este servicio se proporciona de acuerdo con los requisitos reglamentarios específicos de su país.

Qué sucede después

Ahora que ha registrado su reclamación y ha facilitado todos los detalles necesarios, acusamos su recepción. Se envía adjunto el acuse de recibo de su reclamación.

Revisaremos su reclamación de manera minuciosa y justa, y emitiremos una respuesta final dentro del plazo que se menciona en la carta de acuse de recibo.

En caso de necesitar más información para evaluar su reclamación, nos pondremos en contacto con usted para solicitar más detalles. Si su reclamación fuera especialmente compleja y necesitáramos más tiempo para investigarla, le escribiríamos dentro del plazo local requerido para informarle acerca del estado de su reclamación.

Qué pasa si no está conforme con la respuesta final

Si no está conforme con la respuesta final o no ha recibido una respuesta final dentro del plazo local requerido, tiene derecho a llevar su reclamación a una organización de resolución externa de disputas. Dicha organización puede ser un regulador, un servicio de defensor del pueblo u otro tipo de sistema de resolución externa de disputas que haga una revisión independiente de su reclamación. Las disposiciones anteriores sobre la gestión de reclamaciones se entienden sin perjuicio de sus derechos legales de iniciar una acción judicial.

Para consultar los datos de contacto para la resolución de litigios externos de su país, consulte el siguiente sitio web:

➔ lloydseurope.com/complaints