Geachte [volledige naam indiener van de klacht] *[datum brief].*

**Betreft: [toepasselijk UMR/POLISNUMMER/REFERENTIE KLACHT invoeren] BEVESTIGING VAN UW KLACHT**

Met dit schrijven bevestigen wij de ontvangst van uw klacht van [datum invullen in formaat DDMMJJJJ]. Wij begrijpen dat u denkt dat u reden tot klagen hebt en danken u dat u ons hiervan op de hebt gesteld. Wij kunnen u verzekeren dat uw klacht volledig zal worden onderzocht en zullen alles in het werk stellen om deze snel en eerlijk te behandelen.

Uw verzekeringspolis is afgesloten bij Lloyd's Insurance Company NV ("Lloyd's Europe") en wij [CH/TPA-naam invoegen] volgen de procedure voor het behandelen van klachten die is opgesteld door Lloyd's Europe. [Indien de klager geen verzekeringnemer is, gebruik dan de volgende zin: "Wij volgen de procedure voor het behandelen van klachten die is opgesteld door Lloyd's Insurance Company NV ("Lloyd's Europe")]. De folder "Hoe Lloyd's Europe uw klacht zal behandelen", waarin de klachtenprocedure wordt uiteengezet, is ter informatie bijgevoegd.

Wanneer het volledige onderzoek van uw klacht is afgerond, wordt u binnen [termijn dagen/weken/maanden invullen] na het indienen van de klacht schriftelijk op de hoogte gebracht van onze beslissing.

Als u niet tevreden bent met deze beslissing, kunt u uw klacht voorleggen aan uw lokale externe geschillenbeslechtingsdienst voor een onafhankelijk onderzoek. De contactgegevens van de externe organisatie voor geschillenbeslechting in uw land vindt u op https://www.lloydseurope.com/complaints/ .

De bovenstaande regelingen voor de behandeling van klachten doen geen afbreuk aan uw wettelijke rechten om juridische stappen te ondernemen. Als u uw contract online hebt gekocht, kunt u ook een klacht indienen via de online geschillenbeslechting van de EU (op www.ec.europa.eu/odr).

Als u vragen hebt of aanvullende informatie wilt verstrekken, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen via onderstaande contactgegevens.

Met vriendelijke groet,

Uw naam

Functieomschrijving

Afdeling

**Telefoon**

**E-mail**

Voor informatie over hoe wij met uw gegevens omgaan, verwijzen wij u naar onze [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf) (privacyverklaring), die beschikbaar is op onze website [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).