Lugupeetud *[märkige kaebuse esitaja ees- ja perekonnanimi] [märkige kirja kuupäev]*

**RE: *[MÄRKIGE ASJAKOHANE UMR, POLIISI NUMBER VÕI KAEBUSE NUMBER]* KAEBUSE KÄTTESAAMISE KINNITUS**

Selle kirjaga kinnitame, et oleme teie esitatud kaebuse *[märkige kuupäev, pp/kk/aaaa]* kätte saanud*.* Me mõistame, et pidasite teatud põhjusel vajalikuks kaebuse esitada, ja täname teid, et meile probleemist teada andsite. Me kinnitame, et teie kaebust käsitletakse põhjalikult, ning anname endast parima, et see kiiresti ja õiglaselt lahendada.

Teie kindlustusleping on sõlmitud Lloyd’s Insurance Company S.A.-ga (edaspidi *Lloyd’s Europe*) ja kaebustele vastamisel järgime me Lloyd’s Europe kehtestatud tegevuskorda. [*Juhul kui kaebuse esitaja ei ole kindlustusvõtja, kasutage eelmise asemel järgmist lauset:* „*Kaebustele vastamisel järgime me tegevuskorda, mille on kehtestanud Lloyd’s Insurance Company S.A. (edaspidi Lloyd’s Europe)*“]. Teie teavitamiseks on kirjale lisatud teabeleht „Kuidas Lloyd’s Europe teie kaebust menetleb?”, milles on kirjeldatud kaebuste menetlemise protseduuri.

Kui teie kaebuse menetlemine on lõpule viidud, teavitatakse teid otsusest kirjalikult kuni *[täpsustage, mitme*päeva/nädala/kuu jooksul teavitamine toimub*]* jooksul alates kaebuse esitamisest.

Kui te meie otsusega rahule ei jää, võite pöörduda kaebusega mõne kohaliku vaidluste lahendamise organi poole, et saada kaebusele meist sõltumatu hinnang. Vaadake oma asukohariigi vaidluste lahendamise organi kontaktandmeid meie veebilehelt <https://www.lloydseurope.com/complaints/>.

Ülalkirjeldatud kaebuste esitamise kord ei välista teie seaduslikku õigust pöörduda kohtu poole. Kui olete lepingu sõlminud Interneti teel, võite kaebuse esitada ka Euroopa Liidu veebipõhise vaidluste lahendamise keskkonna kaudu ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Kui teil on küsimusi või soovite esitada lisateavet, võtke meiega ühendust allpool märgitud kontaktandmetel.

Lugupidamisega

teie nimi

ametikoht

osakond

**Telefon:**

**E-posti aadress:**