Kjære *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**SVAR: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* BEKREFTELSE PÅ MOTTATT KLAGE**

Vi skriver til deg for å bekrefte at vi har mottatt klagen din den *[insert date in format DDMMYYYY].* Vi forstår at du føler at du har grunn til å klage, og vil takke deg for at du gjør oss oppmerksom på denne saken. Vi kan forsikre deg om at klagen din vil bli undersøkt i sin helhet, og vi vil gjøre det vi kan for å behandle den raskt og rettferdig.

Forsikringspolisen din er forsikret hos Lloyd’s Insurance Company S.A. («Lloyd’s Europe») og vi *[insert CH/TPA name]* følger prosessen for klagebehandling som er iverksatt av Lloyd’s Europe. [*In case the complainant is not a policyholder use this sentence instead* ‘*we follow the process for responding to complaints which has been put in place by Lloyd’s Insurance Company S.A. («Lloyd’s Europe»)*]. Heftet «How Lloyd’s Europe Will Handle Your Complaint» (Hvordan Lloyd’s Europe behandler klagen din) som beskriver klageprosedyren, er vedlagt til informasjon.

Når den fullstendige undersøkelsen av klagen din er fullført, vil beslutningen bli gitt til deg skriftlig, innen *[insert period* days/weeks/months*]* etter at du kom med klagen.

Skulle du forbli misfornøyd etter at vi har tatt vår beslutning, kan du videresende klagen til vår eksterne tvisteløsningstjeneste for en uavhengig gjennomgang. Du finner kontaktinformasjonen til det eksterne tvisteløsningsorganer i landet ditt på <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Ordningene for klagebehandling som er nevnt ovenfor påvirker ikke dine juridiske rettigheter til å ta juridiske skritt. Hvis du har inngått kontrakten din på internett, kan du også komme med klage via EUs nettbaserte tvisteløsning (på [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Hvis du har noen spørsmål eller ønsker å gi oss ytterligere informasjon, ikke nøl med å kontakte oss på kontaktinformasjonen nedenfor.

Vennlig hilsen,

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

For informasjon om hvordan vi behandler dine personopplysninger, se vår [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf) på nettstedet [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).