

Jūsų skundas Kaip mes galime padėti



Kaip „Lloyd’s Insurance Company S.A.“ („Lloyd’s Europe“) tvarkys jūsų skundą

Dėkojame, kad pranešėte mums apie savo skundą. „Lloyd’s Europe“ skundų komanda yra įsipareigojusi užtikrinti, kad skundai būtų tvarkomi sąžiningai ir efektyviai. Mes siūlome nemokamą skundų sprendimo paslaugą. Ši paslauga teikiama laikantis vietinių konkrečių šalių reguliavimo reikalavimų.

Kokie tolesni veiksmai

Dabar, kai užregistravote savo skundą ir pateikėte visą reikiamą informaciją, mes patvirtiname jo gavimą. Pridedamas jūsų skundo patvirtinimas.

Mes išsamiai ir sąžiningai peržiūrėsime jūsų skundą ir pateiksime galutinį atsakymą per nustatytą laiką, kaip nurodyta patvirtinimo laiške.

Jei mums reikės papildomos informacijos, kad galėtume įvertinti jūsų skundą, susisieksime su jumis ir paprašysime išsamesnės informacijos. Jei jūsų skundas yra ypač sudėtingas ir mums reikės daugiau laiko jį ištirti, per nustatytą vietinį laiką parašysime jums, kad praneštume apie jūsų skundo būseną.

Ką daryti, jei jūsų netenkina galutinis atsakymas

Jei jūsų netenkina galutinis atsakymas arba negavote galutinio atsakymo per nustatytą vietinį laiką, jūs galite pateikti skundą išorinei ginčų sprendimo organizacijai. Tai gali būti reguliavimo institucija, ombudsmeno tarnyba ar kita išorinio ginčų sprendimo sistema, kuri atliks nepriklausomą jūsų skundo peržiūrą. Pirmiau išdėstyti skundų nagrinėjimo susitarimai nepažeidžia jūsų teisių pradėti teisinius veiksmus.

Išorės ginčų sprendimo jūsų šalyje kontaktinę informaciją rasite šioje svetainėje.

➔ lloydseurope.com/complaints