Уважаеми *[трите имена на жалбоподателя]* *[дата на писмото]*

**Отн.: *[посочва се съответен НОМЕР НА ПОЛИЦА / UMR / Реф. № на жалбата]***

**ПОТВЪРЖДЕНИЕ НА ПОЛУЧАВАНЕТО НА ВАШАТА ЖАЛБА**

С настоящото писмо потвърждаваме получаването на вашата жалба на *[дата във формат ДД Месец ГГГГ].* Разбираме, че имате основания за подаването на жалба и ви благодарим, че я предоставяте на нашето внимание. Уверяваме ви, че вашата жалба ще бъде детайлно проучена и че ще направим всичко възможно за своевременното и безпристрастното й разглеждане.

Вашата полица е сключена с Лойдс Иншурънс Къмпани С.А. („Лойдс Брюксел“) и ние ще изпълним процедурата за отговор на жалбите, въведена от Лойдс Брюксел. [*В случай че жалбоподателят не е притежателя на полицата, вместо горното, използвайте следното изречение: „Ние изпълняваме процедурата за отговор на жалбите, въведена от Лойдс Иншурънс Къмпани С.А. („Лойдс Брюксел“).*]. За ваше сведение, прилагаме брошура със заглавие „Как Лойдс Брюксел процедира с вашата жалба“, в която се разяснява процедурата за разглеждане на жалби.

При приключване на пълното разследване на вашата жалба, ще получите нашето решение в писмен вид *[посочва се период в дни/седмици/месеци]* по внесената жалба.

Ако не сте удовлетворени от нашето решение, можете да отнесете жалбата за независимо разследване от съответната местна външна организация за разрешаване на спорове. Данните за контакти с външната организация за разрешаване на спорове във вашата страна ще намерите на нашия уебсайт <https://lloydseurope.com/complaints/>.

Горните процедури за разглеждане на жалби не засягат законното ви право да завеждате съдебни дела. Ако сте закупили вашия договор онлайн, можете да подадете жалба чрез уебсайта на ЕС за разрешаване на спорове онлайн ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Ако имате въпроси или желаете да ни предоставите допълнителна информация, моля не се колебайте да се свържете с нас на посочените по-долу данни за контакти.

С уважение,

Вашето име

Длъжност

Отдел

**Телефон**

**Имейл**

Информация относно обработката на вашите данни можете да намерите в Уведомлението за реда за използване на лични данни ([Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf)), на нашия уебсайт [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).