Vážená pani/vážený pán *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**RE: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* POTVRDENIE PRIJATIA VAŠEJ SŤAŽNOSTI**

Týmto potvrdzujeme, že sme Vašu sťažnosť prijali dňa *[insert date in format DDMMYYYY].* Chápeme, že pociťujete dôvod na podanie sťažnosti, a ďakujeme, že ste nás o svojom probléme informovali. Uisťujeme Vás, že Vašu sťažnosť dôkladne preveríme a vynaložíme všetko úsilie potrebné na jej promptné a korektné vybavenie.

Poistnú zmluvu ste uzavreli so spoločnosťou Lloyd’s Insurance Company S.A. („Lloyd’s Europe“) a my *[insert CH/TPA name]* pri vybavovaní sťažností dodržiavame postup stanovený spoločnosťou 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”)*’]. V prílohe nájdete leták s názvom „Postup spoločnosti Lloyd’s Europe pri vybavovaní vašej sťažnosti“ s informáciami o postupe riešenia sťažností.

Po kompletnom preskúmaní Vašej sťažnosti Vám do *[insert period* days/weeks/months*]* od jej podania zašleme písomné rozhodnutie.

Ak by bolo naše stanovisko pre Vás neuspokojivé, môžete postúpiť sťažnosť svojej miestnej externej organizácii zaoberajúcej sa riešením sporov a požiadať ju o nezávislé posúdenie. Kontaktné údaje externej organizácie zaoberajúcej sa riešením sporov vo Vašej krajine nájdete na stránke <https://www.lloydseurope.com/complaints/>.

Vyššie uvedené postupy týkajúce sa riešenia sťažností nemajú vplyv na Vaše právo podniknúť právne kroky. Ak ste zmluvu uzavreli online, môžete tiež podať sťažnosť prostredníctvom platformy EÚ na riešenie sporov online (na adrese [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Ak máte akékoľvek otázky alebo nám chcete poskytnúť dodatočné informácie, môžete nás kontaktovať prostredníctvom nižšie uvedených kontaktných údajov.

S pozdravom

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

Informácie o spôsobe, akým zaobchádzame s Vašimi osobnými údajmi, nájdete v [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), ktoré je k dispozícii na našej webovej stránke [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).