

Vaša pritužba Kako možemo pomoći



Kako će osiguravajuće društvo Lloyd's Insurance Company S.A. („Lloyd's Europe”) riješiti vašu pritužbu

Zahvaljujemo na tome što ste nas obavijestili o podnesenoj pritužbi. Tim za rješavanje pritužbi osiguravajućeg društva Lloyd's Europe posvećen je tome da pošteno i učinkovito rješava podnesene pritužbe. Nudimo besplatnu uslugu rješavanja pritužbi. Ova se usluga pruža u skladu s lokalnim zakonskim odredbama zemlje u kojoj je podnesena pritužba.

Što slijedi nakon podnošenja pritužbe

Sada kad ste podnijeli pritužbu i iznijeli sve potrebne pojedinosti, potvrđujemo njezin primitak. U privitku je potvrda o primitku vaše pritužbe.

Pažljivo ćemo razmotriti vašu pritužbu i obavijestiti vas o tome kako je riješena u roku navedenom u potvrdi o primitku pritužbe.

Ako nam budu potrebne dodatne informacije u svrhu razmatranja vaše pritužbe, kontaktirat ćemo s vama kako bismo zatražili dodatne pojedinosti. Ako se radi o posebno složenoj pritužbi, zbog koje će nam trebati više vremena za razmatranje, pisat ćemo vam u propisanom roku kako bismo vas obavijestili o statusu vaše pritužbe.

Što ako ne budete zadovoljni konačnim ishodom

Ako niste zadovoljni konačnim ishodom ili niste dobili odgovor na pritužbu u propisanom roku, možda ćete imati pravo podnijeti pritužbu vanjskoj organizaciji za rješavanje sporova. To može biti regulativno tijelo, pučki pravobranitelj ili druga vanjska organizacija za rješavanje sporova koji će izvršiti neovisni pregled vaše pritužbe. Navedeni načini rješavanja pritužbi ne dovode u pitanje vaše zakonsko pravo na poduzimanje pravnih radnji.

Kontaktne podatke vanjske organizacije za rješavanje pritužbi u vašoj zemlji potražite na ispod navedenom mrežnom mjestu.

➔ lloydseurope.com/complaints