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

**RE: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* CONFIRMAREA RECLAMAŢIEI DVS.**

Vă scriem pentru a confirma primirea reclamației în data de *[insert date in format DDMMYYYY].* Vă înțelegem motivele specificate în reclamație și vă mulțumim că ne-ați adus la cunoștință această problemă. Vă putem asigura că reclamația dvs. va fi investigată în întregime, și vom depune toate eforturile pentru a o trata cu promptitudine și în mod echitabil.

Polița dvs. de asigurare este subscrisă de Lloyd 's Insurance Company S.A. („Lloyd’s Europe”) și subscrisa *[insert CH/TPA name]* urmăm procesul de răspuns la reclamațiile care au fost introduse de 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”)*’]. Am atașat un pliant „Modul în care Europa Lloyd’s se va ocupa de reclamația dumneavoastră”, care stabilește procedura de depunere a reclamațiilor, pentru informarea dumneavoastră.

Când investigația completă a reclamației dvs. a fost finalizată, vi se va furniza o decizie în scris, în termen de *[insert period* days/weeks/months*]* de la depunerea reclamației.

În cazul în care nu sunteți mulțumit de emiterea deciziei noastre, puteți trimite reclamația la serviciul local extern de soluționare a litigiilor pentru o examinare independentă. Consultaţi datele de contact ale organizației externe de soluționare a litigiilor din țara dvs. la adresa <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Modalitățile de tratare a reclamațiilor de mai sus nu aduc atingere drepturilor dumneavoastră legale de a iniția o acțiune în justiție. Dacă ați achiziționat contractul online, puteți, de asemenea, depune o plângere prin intermediul platformei UE de soluționare online a litigiilor (la adresa [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Dacă aveți întrebări sau doriți să furnizați informații suplimentare, vă rugăm să nu ezitați să ne contactați cu privire la datele de contact de mai jos.

Cu stimă,

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

Pentru informații despre modul în care gestionăm datele dvs., vă rugăm să consultați [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), care este disponibilă pe site-ul nostru [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).