Αγαπητέ/ή *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**ΘΕΜΑ: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ ΣΑΣ**

Με την επιστολή αυτή θέλουμε να επιβεβαιώσουμε την παραλαβή του παραπόνου σας στις *[insert date in format DDMMYYYY].* Καταλαβαίνουμε ότι αισθάνεστε πως το παράπονό σας έχει βάσιμη αιτία και σας ευχαριστούμε που μας ενημερώσατε για το συγκεκριμένο ζήτημα. Σας διαβεβαιώνουμε ότι το παράπονό σας θα διερευνηθεί σε βάθος και ότι θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια ώστε να το διαχειριστούμε σύντομα και αμερόληπτα.

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιό σας έχει συναφθεί με την Lloyd’s Insurance Company S.A. (“Lloyd’s Europe”) και εμείς, *[insert CH/TPA name]*, ακολουθούμε τη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων την οποία εφαρμόζει η 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”)*’]. Επισυνάπτουμε προς ενημέρωσή σας ένα φυλλάδιο με τίτλο “How Lloyd’s Europe Will Handle Your Complaint” (Πώς διαχειρίζεται η Lloyd’s Europe το παράπονό σας), στο οποίο περιγράφεται η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων.

Όταν ολοκληρωθεί η πλήρης διερεύνηση του παραπόνου σας, θα σας κοινοποιήσουμε εγγράφως την απάντησή μας στο παράπονο που έχετε υποβάλει, εντός *[insert period* days/weeks/months].

Εάν δεν μείνετε ικανοποιημένοι από την απάντησή μας, μπορείτε να απευθυνθείτε στον φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών της περιοχής σας για την ανεξάρτητη εξέταση του παραπόνου σας. Για τα στοιχεία επικοινωνίας με τον φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών στη χώρα σας, ανατρέξτε στον ιστότοπο <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Οι παραπάνω ρυθμίσεις διαχείρισης παραπόνων δεν θίγουν τα δικαιώματα που σας δίνει ο νόμος για προσφυγή στη δικαιοσύνη. Αν έχετε αγοράσει το συμβόλαιό σας online, μπορείτε επίσης να υποβάλετε το παράπονό σας μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας επίλυσης διαφορών της ΕΕ (στη διεύθυνση [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Αν έχετε ερωτήσεις ή αν θέλετε να μας δώσετε περισσότερες πληροφορίες, μην διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας στα παρακάτω στοιχεία.

Με εκτίμηση,

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

Για πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων σας, ανατρέξτε στη δήλωση απορρήτου [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf) της εταιρείας μας, η οποία είναι διαθέσιμη στον ιστότοπό μας [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).