

# Vaša sťažnosť Ako vieme pomôcť



## Postup spoločnosti Lloyd's Insurance Company S.A. („Lloyd's Europe“) pri vybavovaní vašej sťažnosti

Ďakujeme, že ste nás informovali o svojej sťažnosti. Tím spoločnosti Lloyd's Europe poverený riešením sťažností sa usiluje zabezpečiť, aby boli sťažnosti vybavené korektne a efektívne. Ponúkame bezplatnú službu spracovania sťažností. Túto službu poskytujeme v súlade s regulačnými požiadavkami príslušnej krajiny.

### Aký je ďalší postup?

Teraz, keď ste svoju sťažnosť zaregistrovali a poskytli všetky potrebné údaje, potvrdzujeme jej prijatie. Príslušné potvrdenie nájdete v prílohe.

Vašu žiadosť dôkladne a korektne preveríme a v stanovenej lehote uvedenej v potvrdení k nej vydáme konečné stanovisko.

V prípade, ak budú na posúdenie vašej žiadosti potrebné doplňujúce informácie, budeme vás kontaktovať so žiadosťou o ich poskytnutie. Ak je vaša sťažnosť mimoriadne komplexná a jej preskúmanie si vyžaduje viac času, budeme vás o jej aktuálnom stave písomne informovať v rámci požadovanej miestnej časovej lehoty.

### Čo ak bude naše konečné stanovisko neuspokojivé?

Ak považujete naše konečné stanovisko za neuspokojivé alebo sme vám ho nezaslali v požadovanej miestnej časovej lehote, máte právo postúpiť sťažnosť externej organizácii zaoberajúcej sa riešením sporov. Môže ísť o regulačný orgán, úrad ombudsmana alebo iný typ schémy externého riešenia sporov, v rámci ktorej prejde vaša sťažnosť nezávislým posúdením. Vyššie uvedené dohody týkajúce sa riešenia sťažností nemajú vplyv na vaše právo podniknúť právne kroky.

Kontaktné údaje externej organizácie zaoberajúcej sa riešením sporov vo vašej krajine nájdete na nižšie uvedenej webovej stránke.

➔ [lloydseurope.com/complaints](https://lloydseurope.com/complaints)