

Ihre Beschwerde Wie wir helfen können



Wie bearbeitet Lloyd's Insurance Company S.A. („Lloyd's Europe“) Ihre Beschwerde?

Vielen Dank, dass Sie uns Ihre Beschwerde zukommen lassen. Das Beschwerdeteam von Lloyd's Europe ist dazu verpflichtet, sicherzustellen, dass Beschwerden fair und effizient bearbeitet werden. Wir bieten einen kostenlosen Service zur Abwicklung und Beilegung von Beschwerden. Dieser Service wird in Übereinstimmung mit den lokalen länderspezifischen regulatorischen Anforderungen erbracht.

Was passiert als Nächstes?

Da Sie Ihre Beschwerde mit allen erforderlichen Informationen registriert und damit offiziell eingereicht haben, bestätigen wir hiermit den Erhalt. Anbei finden Sie die Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde.

Wir werden Ihre Beschwerde jetzt sorgfältig und unvoreingenommen prüfen und – wie in der Eingangsbestätigung erläutert – innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens eine endgültige Entscheidung treffen und Ihnen mitteilen.

Sofern wir noch weitere Informationen für die Bearbeitung und Evaluierung Ihrer Beschwerde benötigen, werden wir Sie entsprechend kontaktieren. Wenn Ihre Beschwerde besonders komplex ist und wir mehr Zeit für die Untersuchung benötigen, werden wir Sie innerhalb des erforderlichen lokalen Zeitrahmens benachrichtigen, um Sie über den aktuellen Stand Ihrer Beschwerde zu informieren.

Was passiert, wenn Sie mit der endgültigen Entscheidung nicht zufrieden sind?

Wenn Sie mit der endgültigen Entscheidung nicht zufrieden sind oder wenn Sie über die endgültige Entscheidung nicht innerhalb des erforderlichen lokalen Zeitrahmens informiert wurden, haben Sie das Recht, sich mit Ihrer Beschwerde an eine externe Schlichtungsstelle zu wenden. Das kann eine Aufsichtsbehörde, eine Ombudsstelle oder eine andere Art von externem Streitbelegungsverfahren sein, bei dem eine unabhängige Prüfung Ihrer Beschwerde vorgenommen wird. Die vorstehenden Regelungen zur Bearbeitung von Beschwerden gelten unbeschadet Ihrer gesetzlichen Rechte zur Einleitung gerichtlicher Schritte.

Die Kontaktdaten der externen Streitbeilegung in Ihrem Land finden Sie auf der nachfolgend angegebenen Website.

➔ lloydseurope.com/complaints