

# Το παράπρονό σας Πώς μπορούμε να βοηθήσουμε



## Διαδικασία διαχείρισης του παραπόνου σας από την Lloyd's Insurance Company S.A. ("Lloyd's Europe")

Σας ευχαριστούμε για την υποβολή του παραπόνου σας. Η Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων της Lloyd's Europe έχει την ευθύνη να διασφαλίσει τη δίκαιη και αποτελεσματική διαχείριση των παραπόνων. Η υπηρεσία επίλυσης παραπόνων ή αιτιάσεων παρέχεται δωρεάν. Παρέχουμε αυτή την υπηρεσία σύμφωνα με τις τοπικές κανονιστικές απαιτήσεις της εκάστοτε χώρας.

### Τα επόμενα βήματα

Μετά την υποβολή του παραπόνου σας και αφού δώσετε όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, σας αποστέλλουμε επιβεβαίωση της παραλαβής του. Συνημμένη θα βρείτε την επιβεβαίωση παραλαβής του παραπόνου σας.

Θα εξετάσουμε διεξοδικά και αμερόληπτα το παράπρονό σας και θα σας στείλουμε οριστική απάντηση εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου που αναφέρεται στην επιστολή επιβεβαίωσης παραλαβής.

Σε περίπτωση που χρειαζόμαστε συμπληρωματικές πληροφορίες για τη διερεύνηση του παραπόνου σας, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να σας ζητήσουμε τις απαραίτητες λεπτομέρειες. Αν το παράπρονό σας είναι ιδιαίτερος πολύπλοκο και χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο για τη διερεύνησή του, θα σας ενημερώσουμε εγγράφως εντός του προβλεπόμενου χρονικού πλαισίου στη χώρα σας για την κατάσταση του παραπόνου σας.

### Τι να κάνετε αν δεν σας ικανοποιήσει η οριστική μας απάντηση

Αν δεν μείνετε ικανοποιημένοι με την οριστική μας απάντηση ή αν δεν λάβετε οριστική απάντηση εντός του προβλεπόμενου στη χώρα σας χρονικού πλαισίου, έχετε το δικαίωμα να απευθυνθείτε σε έναν ανεξάρτητο φορέα επίλυσης διαφορών για το παράπρονό σας. Ο φορέας αυτός μπορεί να είναι μια ρυθμιστική αρχή, μια υπηρεσία διαμεσολάβησης ή κάποιο άλλο σύστημα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που θα αναλάβει την ανεξάρτητη εξέταση του παραπόνου σας. Οι παραπάνω ρυθμίσεις διαχείρισης παραπόνων δεν θίγουν τα δικαιώματα που σας δίνει ο νόμος για προσφυγή στη δικαιοσύνη.

Για τα στοιχεία επικοινωνίας με τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών στη χώρα σας, ανατρέξτε στον παρακάτω ιστότοπο.

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