

Вашата жалба Как можем да помогнем



Как Lloyd's Insurance Company S.A. ("Lloyd's Europe") ще разгледа Вашата жалба

Благодарим Ви, че ни уведомихте за Вашата жалба. Екипът за жалбите в Lloyd's Europe се ангажира със справедливото и ефективно разглеждане на жалби. Ние предлагаме безплатна услуга за разрешаване на жалби. Тази услуга се предоставя в съответствие със специфичните за съответната държава регулаторни изисквания.

Какво се случва след това

След като сте регистрирали жалбата си и сте предоставили всички необходими детайли, ние ще потвърдим получаването ѝ. Приложено прилагаме потвърждаване на Вашата жалба.

Ние ще разгледаме Вашата жалба подробно и безпристрастно и ще Ви дадем краен отговор в рамките на посочения времеви диапазон в писмото за потвърждаване.

В случай, че се нуждаем от допълнителна информация, за да оценим Вашата жалба, ние ще се свържем с Вас, за да поискаме допълнителни подробности. Ако Вашата жалба е особено сложна и ние се нуждаем от повече време, за да направим разследване, ще Ви пишем в рамките на необходимия местен времеви диапазон, за да Ви информираме за статуса на Вашата жалба.

Какво се случва, ако останете неудовлетворени от крайния отговор

Ако не сте удовлетворени от крайния отговор или ако не сте получили краен отговор в необходимия местен времеви диапазон, е възможно да имате право да отнесете жалбата си към външна организация за разрешаване на спорове. Това може да е регулатор, омбудсман или друг тип външна схема за разрешаване на спорове, която ще извърши независим преглед на Вашата жалба. Уговорките за разглеждане на жалби по-горе не са в ущърб на Вашите законови права за започване на съдебно производство.

За данни за контакт за външно разрешаване на спорове във Вашата държава се обърнете към долупосочения уебсайт.

➔ lloydseurope.com/complaints