

Din klage Hva vi kan gjøre



Slik håndterer Lloyd's Insurance Company S.A. («Lloyd's Europe») klagen din

Takk for å ha gjort oss oppmerksomme på klagen din. Klageteamet hos Lloyd's Europe sørger for at klager håndteres rettferdig og effektivt. Vi tilbyr kostnadsfri klageløsning. Tjenesten leveres i henhold til lokale og nasjonale juridiske krav.

Deretter skjer følgende

Når du har registrert klagen og lagt ved nødvendig informasjon, bekreftet vi at klagen er mottatt. Klagebekreftelsen er vedlagt.

Vi går gjennom klagen med nøyaktige og rettferdige øyne og utarbeider en endelig vurdering innenfor tidsrammen som er angitt i bekreftelsesskrivet.

Dersom vi trenger ytterligere informasjon for å kunne vurdere klagen, tar vi kontakt for å be om dette. Dersom klagen din er særlig omfattende og vi trenger mer tid til undersøkelser, tar vi skriftlig kontakt innen påkrevd lokal tidsramme for å informere deg om klagens status.

Dette skjer dersom du ikke er fornøyd med den endelige vurderingen

Dersom du ikke er fornøyd med den endelige vurderingen eller ikke har mottatt en slikt vurdering innen påkrevd lokal tidsramme, kan du ha rett til å ta klagen til en ekstern tvistinstans. Dette kan være en tilsynsmyndighet, en ombudsmann eller en annen tvistinstans som utfører en uavhengig gjennomgang av klagen. Prosedyren for klagehåndtering nevnt ovenfor gjelder ikke de juridiske rettighetene du har til å iverksette juridiske tiltak.

Du finner kontaktinformasjon til ekstern tvistinstans i ditt land følgende nettsted.

➔ lloydseurope.com/complaints