

# Il Suo reclamo Come possiamo aiutare



## Come Lloyd's Insurance Company S.A. ("Lloyd's Europe") gestirà il Suo reclamo

Grazie per averci informato del Suo reclamo. Il team Complaints di Lloyd's Europe è impegnato ad assicurarsi che i reclami vengano trattati in modo equo ed efficiente. Offriamo un servizio gratuito di risoluzione dei reclami, in conformità ai requisiti normativi locali, specifici del Paese.

### I passi successivi

Ora che ha registrato il Suo reclamo e ha fornito tutti i dettagli necessari, ne accusiamo l'avvenuta ricezione. In allegato troverà la conferma di ricezione del Suo reclamo.

Analizzeremo il Suo reclamo in modo approfondito ed equo e presenteremo la nostra risposta finale entro i tempi previsti, riportati nella lettera di conferma dell'avvenuta ricezione.

Nel caso per la valutazione del reclamo siano necessarie maggiori informazioni, La contatteremo per richiedere ulteriori dettagli. Qualora il reclamo risulti particolarmente complesso e fosse necessario più tempo per le indagini, Le scriveremo entro i tempi previsti nel Suo Paese, per comunicarle lo stato della pratica.

### Cosa succede se non sono soddisfatto/a della risposta finale

Se non è soddisfatto/a della risposta finale o se non ha ricevuto alcuna risposta finale entro il termine previsto per il Suo Paese, potrebbe avere diritto a inoltrare il reclamo presso un ente esterno competente per la risoluzione delle controversie. Può trattarsi di un organismo preposto, di un servizio di mediazione o di un altro tipo di programma di risoluzione delle controversie esterno, che effettuerà un esame indipendente del reclamo. Le modalità di gestione delle controversie di cui sopra non pregiudicano i Suoi diritti a norma di legge ad avviare un'azione legale.

Per i dati di contatto dell'ente esterno competente per la risoluzione delle controversie nel Suo paese, consulti il seguente sito Web.

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