

Reclamația dumneavoastră
Cum vă putem ajuta



Cum va gestiona Lloyd's Insurance Company S.A. („Lloyd's Europe”) reclamația dvs.

Vă mulțumim că ne-ați informat cu privire la reclamația dvs. Echipa de la Lloyd's Europe care se ocupă de reclamații, se angajează să se asigure că acestea sunt tratate în mod corect și eficient. Oferim un serviciu gratuit de soluționare a reclamațiilor. Acest serviciu este furnizat în conformitate cu cerințele de reglementare locale specifice fiecărei țări.

Ce se întâmplă în continuare

Acum, că ați înregistrat reclamația și ați furnizat toate detaliile necesare, vă confirmăm primirea acesteia. Atașată este confirmarea reclamației dumneavoastră.

Vom examina reclamația dumneavoastră în detaliu și în mod corect și vom emite un răspuns final în intervalul de timp stabilit, așa cum se menționează în scrisoarea de confirmare.

În cazul în care avem nevoie de informații suplimentare pentru a evalua reclamația dumneavoastră, vă vom contacta pentru a solicita detalii suplimentare. Dacă reclamația dumneavoastră este deosebit de complexă și avem nevoie de mai mult timp pentru a investiga, vă vom scrie în intervalul de timp local necesar pentru a vă informa cu privire la starea reclamației.

Ce se întâmplă dacă sunteți nemulțumit de răspunsul final

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul final sau nu ați primit un răspuns final în intervalul de timp local necesar, este posibil să aveți dreptul să vă prezentați reclamația la o organizație externă de soluționare a litigiilor. Aceasta poate fi o autoritate de reglementare, un serviciu mediator sau un alt tip de sistem extern de soluționare a litigiilor, care va efectua o revizuire independentă a reclamației dumneavoastră. Modalitățile de tratare a reclamațiilor de mai sus nu aduc atingere drepturilor dumneavoastră legale de a iniția o acțiune în justiție.

Pentru datele de contact ale soluționării externe a litigiilor în țara dumneavoastră, vă rugăm să consultați site-ul de mai jos.

➔ lloydseurope.com/complaints