Caro/a *[inserir nome completo do/a queixoso/a]* *[inserir data da carta]*

**RE: *[INSERIR referência UMR/NÚMERO DE APÓLICE/RECLAMAÇÃO aplicável]*CONFIRMAÇÃO DA SUA RECLAMAÇÃO**

Serve a presente para confirmar a receção da sua reclamação a *[inserir data no formato DDMMAAAA].* Compreendemos que considera ter motivos para reclamar e agradecemos que nos tenha alertado para esta situação. Podemos assegurar que a sua reclamação vai ser plenamente investigada e faremos todos os esforços para que seja processada de forma rápida e justa.

A sua apólice de seguro é emitida pela Lloyd’s Insurance Company S.A. (“Lloyd’s Europe”) *[inserir nome de CH/TPA]* e seguimos o processo de resposta a reclamações implementado pela Lloyd’s Europe. [*Caso o/a queixoso/a não seja detentor/a de uma apólice, utilizar esta frase* em vez da anterior: “*seguimos o processo de resposta a reclamações implementado pela Lloyd’s Insurance Company S.A. (“Lloyd’s Europe”)”*]. Para sua informação, em anexo encontra um folheto (“Como a Lloyd’s Europe irá processar a sua reclamação”) explicativo do processo de reclamação.

Após a conclusão da investigação da sua reclamação, ser-lhe-á fornecida uma decisão por escrito, no prazo de *[inserir período*dias/semanas/meses*]* após a apresentação da reclamação.

Caso continue insatisfeito/a após a nossa decisão, poderá encaminhar a sua reclamação para o serviço de resolução de disputas externo local, para uma análise independente. Encontra os dados de contacto da organização de resolução de disputas externa no seu país em <https://www.lloydseurope.com/complaints/>.

Os mecanismos de tratamento de reclamações acima não prejudicam os seus direitos legais para iniciar uma ação legal. Caso tenha adquirido o seu contrato online, poderá também apresentar uma reclamação através da resolução de disputas online da UE (em [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Caso tenha dúvidas ou pretenda fornecer informações adicionais, não hesite em contactar-nos através dos dados de contacto abaixo.

Com os melhores cumprimentos,

O seu nome

Cargo

Departamento

**Telefone**

**Email**

Para obter informações sobre como são processados os seus dados, consulte a nossa [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), que está disponível no nosso website [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).