

Vaše stížnost

Jak vám můžeme pomoci



Jak naloží společnost Lloyd's Insurance Company S.A. („Lloyd's Europe“) s vaší stížností

Děkujeme, že jste nám dali vědět o své stížnosti. Tým pro vyřizování stížností ve společnosti Lloyd's Europe je zavázán zajistit spravedlivé a efektivní vyřizování stížností. Nabízíme bezplatnou službu řešení stížností. Tato služba se poskytuje v souladu s místními regulatorními požadavky jednotlivých zemí.

Co se stane dál

Jakmile je vaše stížnost zaregistrována a získáme potřebné podrobné údaje, potvrdíme její přijetí. Potvrzení přijetí vaší stížnosti je připojeno.

Vaši stížnost důkladně a spravedlivě prošetříme a vydáme konečnou odpověď do stanovené doby uvedené v dopise potvrzujícím přijetí.

V případě, že budeme potřebovat další informace k vyhodnocení stížnosti, obrátíme se na vás a vyžádáme si další údaje. Pokud je vaše stížnost obzvláště složitá a budeme potřebovat více času na její prošetření, napíšeme vám do doby stanovené dle místních požadavků, abychom vám dali vědět, v jakém stavu je vyřizování vaší stížnosti.

Co se stane, pokud budete i s konečnou odpovědí nespokojeni

Pokud nebudete spokojeni s konečnou odpovědí nebo pokud konečnou odpověď nedostanete do doby, kterou požadují místní předpisy, můžete mít právo předat svoji stížnost organizaci pro řešení externích sporů. Může jít o regulátora, službu ombudsmana nebo jiný typ externího řešení sporů, který dokáže vaši stížnost nezávisle posoudit. Opatření pro řešení stížností uvedená výše nebrání řešení vašich práv s pomocí soudní žaloby.

Kontaktní údaje pro externí řešení sporů ve vaší zemi najdete na níže uvedené webové stránce.

➔ lloydseurope.com/complaints