Gerb. *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**DĖL: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* JŪSŲ SKUNDO PRIPAŽINIMAS**

Rašome norėdami patvirtinti, kad gavome jūsų skundą *[insert date in format DDMMYYYY].* Suprantame, kad jūs turite priežastį skųstis ir dėkojame, kad mus informavote apie šią problemą. Mes galime jus užtikrinti, kad jūsų skundas bus išnagrinėtas išsamiai, ir mes dėsime visas pastangas, kad jį išspręstume greitai ir sąžiningai.

Jūsų draudimo polisą garantuoja „Lloyd‘s Insurance Company S.A.“ („Lloyd’s Europe“) ir mes *[insert CH/TPA name]* taikome atsakymo į skundus procesą, kurį įdiegė „Lloyd‘s Europe“. [*In case the complainant is not a policyholder use this sentence instead* ‘*we follow the process for responding to complaints which has been put in place by Lloyd’s Insurance Company S.A. (“Lloyd’s Europe”)*’]. Norint jus informuoti, pridedamas lankstinukas „Kaip „Lloyd‘s Europe“ tvarko jūsų skundą“, kuriame nustatyta skundo procedūra.

Kai bus baigtas visas jūsų skundo nagrinėjimas, sprendimas jums bus pateiktas raštu per *[insert period* days/weeks/months*]* nuo skundo pateikimo.

Jei būsite nepatenkinti sprendimu, galėsite perduoti skundą savo vietos išorės ginčų sprendimo tarnybai, kad ši atliktų nepriklausomą peržiūrą. Jūsų šalies išorės ginčų sprendimo tarnybos kontaktiniai duomenys <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Pirmiau išdėstyti skundų nagrinėjimo susitarimai nepažeidžia jūsų teisių pradėti teisinius veiksmus. Jei pirkote sutartį internetu, taip pat galite pateikti skundą naudodamiesi ES elektroninio ginčų sprendimo procedūra ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Jei turite klausimų ar norite pateikti papildomos informacijos, nedvejodami susisiekite su mumis naudodamiesi toliau nurodytais kontaktiniais duomenimis.

Pagarbiai,

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

Jei norite gauti informacijos apie tai, kaip mes tvarkome jūsų duomenis, skaitykite mūsų [*Privacy Notice*](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), kuris skelbiamas mūsų svetainėje [*Privacy Notice – Lloyds Europe*](https://lloydseurope.com/privacy-notice/)*.*