Vážená paní/Vážený pane *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**VĚC: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* POTVRZENÍ PŘIJETÍ VAŠÍ STÍŽNOSTI**

Píšeme Vám, abychom potvrdili přijetí Vaší stížnosti, kterou jsme obdrželi dne *[insert date in format DDMMYYYY].* Chápeme, že máte pocit, že Vaše stížnost byla odůvodněná, a děkujeme Vám za to, že jste nás na tento problém upozornil(a). Můžeme Vás ujistit, že Vaše stížnost bude plně prošetřena, a že vyvineme značné úsilí na její rychlé a spravedlivé vyřešení.

Vaši pojistku upsala společnost Lloyd’s Insurance Company S.A. („Lloyd’s Europe”) a my jako *[insert CH/TPA name]* sledujeme proces odpovídání na stížnosti, který zavedla společnost 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”)*’]. Pro Vaši informaci jsme připojili brožurku pod názvem „Jak společnost Lloyd’s Europe naloží s Vaší stížností”, která určuje postup vyřizování stížnosti.

Jakmile bude dokončeno plné prošetřování Vaší stížnosti, písemně Vám poskytneme rozhodnutí, a to do *[insert period* days/weeks/months*]* od podání stížnosti.

Pokud byste po našem rozhodnutí byl(a) i nadále nespokojen(a), můžete se se svojí stížností obrátit na místní externí službu pro řešení stížnosti k nezávislému posouzení. Kontaktní údaje organizace pro externí řešení sporů ve Vaší zemi najdete na <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Výše uvedené postupy pro nakládání se stížnostmi nemají vliv na Vaše právo zahájit právní řízení. Pokud jste si koupil(a) smlouvu online, můžete také podat stížnost prostřednictvím řešení online sporů v EU (na adrese [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Pokud máte nějaké dotazy, nebo si přejete získat další informace, neváhejte se prosím na nás obrátit na následujících kontaktních místech uvedených níže.

S pozdravem

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

Informace o tom, jak nakládáme s Vašimi údaji, najdete v našem přehledu [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), které je dostupné na našich webových stránkách [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).