

Teie kaebus Kuidas me saame aidata?



Kuidas Lloyd's Insurance Company S.A. (Lloyd's Europe) teie kaebust menetleb?

Täname teid, et edastasite meile oma kaebuse. Lloyd's Europei kaebuste meeskond tagab kaebuste õiglase ja tõhusa menetluse. Me pakume tasuta kaebuste lahendamise teenust. Seda teenust osutatakse vastavalt kohalikele, konkreetsetes riigis kehtestatud eeskirjadele.

Mida tehakse järgmisena?

Nüüd, kui olete oma kaebuse esitanud ja edastanud kõik vajalikud üksikasjad, kinnitame teile, et oleme selle kätte saanud. Kirjale on lisatud teie kaebuse kinnitus.

Me käsitleme teie kaebust põhjalikult ja õiglaselt ning anname lõpliku vastuse kinnituskirjas nimetatud tähtaja jooksul.

Juhul kui vajame teie kaebuse menetlemiseks lisateavet, võtame teiega ühendust. Kui teie kaebus on väga keeruline ja me vajame uurimiseks rohkem aega, siis teavitame teid ettenähtud tähtaja jooksul, millises etapis teie kaebuse menetlemine parajasti on.

Mida teha siis, kui te ei jää otsusega rahule?

Kui te ei jää lõppvastusega rahule või pole see ettenähtud aja jooksul teieni jõudnud, on teil õigus pöörduda kaebusega välise vaidluste lahendamise organi poole. See võib olla järelevalveasutus, ombudsman või mõni muu vaidluste lahendamise üksus, mis annab teie kaebusele meist sõltumatu hinnangu. Ülalkirjeldatud kaebuste esitamise kord ei välista teie seaduslikku õigust pöörduda kohtu poole.

Oma riigi vaidluste lahendamise organi kontaktandmed leiate meie veebisaidilt.

➔ lloydseurope.com/complaints