

# Uw klacht Hoe wij kunnen helpen



## Hoe Lloyd's Insurance Company S.A. ("Lloyd's Europe") uw klacht behandelt

Bedankt dat u ons op de hoogte heeft gebracht van uw klacht. Het klachtenteam van Lloyd's Europe streeft ernaar klachten op een correcte en doeltreffende manier te behandelen. We bieden een gratis service aan voor het oplossen van klachten. Die service wordt verleend in overeenstemming met de plaatselijke landgebonden voorschriften.

### De volgende stap

U heeft uw klacht ingediend en ons alle nodige informatie bezorgd. Wij bevestigen dat we uw klacht ontvangen hebben. In de bijlage vindt u de ontvangstbevestiging van uw klacht.

We zullen uw klacht grondig en correct evalueren en een definitief antwoord bieden binnen de opgelegde termijn die wordt vermeld in de bevestigingsbrief.

Als we bijkomende informatie nodig hebben voor de evaluatie van uw klacht, zullen we contact met u opnemen. Als uw klacht bijzonder ingewikkeld is en we meer tijd nodig hebben voor het onderzoek, dan zullen we u binnen de opgelegde plaatselijke termijn schriftelijk op de hoogte brengen van de status van uw klacht.

### Wat gebeurt er als u niet tevreden bent met het uiteindelijke antwoord?

Als u niet tevreden bent met het definitieve antwoord of als u geen antwoord heeft ontvangen binnen de opgelegde plaatselijke termijn, dan heeft u het recht om uw klacht voor te leggen aan een externe organisatie voor geschillenbeslechting. Dat kan een toezichthouder, een ombudsdienst of een ander soort externe dienst voor geschillenbeslechting zijn die uw klacht onafhankelijk evalueert. De bovenstaande afspraken voor de afhandeling van klachten doen geen afbreuk aan uw wettelijke rechten om een rechtsvordering in te stellen.

Op de onderstaande website vindt u de contactgegevens voor externe geschillenbeslechting in uw land.

➔ [lloydseurope.com/complaints](https://lloydseurope.com/complaints)