[*Datum des Schreibens einfügen*]

Sehr geehrte(r) [*vollständigen Namen des Beschwerdeführers einfügen*],

**AW: BESTÄTIGUNG DES EINGANGS IHRER BESCHWERDE [Zutreffende UMR-/POLICENUMMER oder BESCHWERDE-Zeichen einfügen]**

mit diesem Schreiben bestätigen wir den Empfang Ihrer eingegangenen Beschwerde vom [*Datum im Format TTMMJJJJJ einfügen*].

Wir können die Gründe Ihrer Beschwerde nachvollziehen und danken Ihnen, dass Sie uns auf dieses Problem aufmerksam gemacht haben. Wir können Ihnen versichern, dass Ihre Beschwerde vollständig untersucht wird und wir alle Anstrengungen unternehmen werden, die Beschwerde umgehend und fair zu bearbeiten.

Ihre Versicherungspolice ist von der Lloyd's Insurance Company SA/AG („Lloyd's Europe“) unterzeichnet, und wir, [*Name CH/TPA einfügen*], folgen dem von Lloyd's Europe eingeführten Verfahren zur Beantwortung von Beschwerden. [*Falls der Beschwerdeführer kein Versicherungsnehmer ist, verwenden Sie stattdessen diesen Satz:* „Wir folgen dem von der Lloyd's Insurance Company SA/AG („Lloyd's Europe“) eingeführten Verfahren zur Beantwortung von Beschwerden". Das Faltblatt „Wie Lloyd's Europe Ihre Beschwerde bearbeitet“, in dem das Beschwerdeverfahren dargelegt ist, wurde zu Ihrer Information beigefügt.

Wenn die vollständige Untersuchung Ihrer Beschwerde abgeschlossen ist, wird Ihnen innerhalb von [*Zeitraum in Tagen/Wochen/Monaten einfügen*] nach Einreichung der Beschwerde eine schriftliche Entscheidung zugestellt.

Sollten Sie nach unserer Entscheidung weiterhin unzufrieden sein, können Sie Ihre Beschwerde an Ihre örtliche externe Schlichtungsstelle zur unabhängigen Prüfung weiterleiten. Die Kontaktangaben der externen Schlichtungsstelle in Ihrem Land finden Sie unter https://www.lloydseurope.com/complaints/.

Die oben genannten Vorkehrungen zur Bearbeitung von Beschwerden lassen Ihr Recht auf Einleitung eines Gerichtsverfahrens unberührt. Wenn Sie Ihren Vertrag online erworben haben, können Sie Ihre Beschwerde auch über die Online-Streitbeilegung der EU (auf www.ec.europa.eu/odr) einreichen.

Wenn Sie Fragen oder zusätzliche Informationen haben, wenden Sie sich bitte unter den unten angegebenen Kontaktangaben an uns.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr Name

Berufsbezeichnung

Abteilung

Telefon

E-Mail

Informationen über den Umgang mit Ihren Daten finden Sie in unserer [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), die auf unserer Website [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/) steht.