Poštovani *[insert full name of the complainant]* *[insert date of letter]*

**ODG: POTVRDA O PRIMITKU VAŠE PRITUŽBE *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]***

Ovim Vam putem potvrđujemo da smo Vašu pritužbu primili *[insert date in format DDMMYYYY].* Razumijemo da smatrate da imate razloga za pritužbu i zahvaljujemo Vam što ste nam ukazali na taj problem. Budite sigurni da će se Vaša pritužba detaljno razmotriti te da ćemo dati sve od sebe da je brzo i pošteno riješimo.

Vašu policu osiguranja potpisuje Lloyd’s Insurance Company S.A. („Lloyd’s Europe”), a mi *[insert CH/TPA name]* slijedimo postupak odgovaranja na pritužbe koji je uspostavilo osiguravajuće društvo 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”)*]. U privitku je informativni letak pod nazivom „Kako će osiguravajuće društvo Lloyd’s Europe riješiti vašu pritužbu” u kojem se iznosi postupak podnošenja pritužbe.

Kada se Vaša pritužba detaljno razmotri, obavijest o donesenoj odluci dobit ćete u pisanom obliku u roku od *[insert period* days/weeks/months*]* od dana podnošenja pritužbe.

Ako budete nezadovoljni donesenom odlukom, možete uputiti svoju pritužbu lokalnoj vanjskoj organizaciji za rješavanje sporova na neovisni pregled. Kontaktne podatke vanjske organizacije za rješavanje sporova u svojoj zemlji potražite na <https://www.lloydseurope.com/complaints/>.

Navedeni načini rješavanja pritužbi ne dovode u pitanje vaše zakonsko pravo na poduzimanje pravnih radnji. Ako ste ugovor sklopili putem interneta, pritužbu možete podnijeti i na platformi za internetsko rješavanja sporova EU-a (na [www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

Ako imate bilo kakvih pitanja ili želite pružiti dodatne informacije, slobodno nam se obratite služeći se kontaktnim podatcima navedenima u nastavku.

S poštovanjem

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**Email**

Informacije o tome kako obrađujemo Vaše podatke potražite u našoj [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), koja je dostupna na našemu mrežnom mjestu [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).