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

**RE: *[INSERT applicable UMR/POLICY NUMBER/COMPLAINT reference]* RISCONTRO DEL SUO RECLAMO**

Riscontriamo il suo reclamo ricevuto in data *[insert date in format DDMMYYYY].* Comprendiamo che lei ritenga di avere dei motivi per presentare un reclamo e la ringraziamo di averci reso partecipi della questione. Le assicuriamo che indagheremo in maniera approfondita sul suo reclamo e ci impegneremo al meglio delle nostre possibilità per gestirlo in maniera tempestiva ed equa.

La sua polizza assicurativa è coperta da Lloyd’s Insurance Company S.A. (“Lloyd’s Europe”) e noi di *[insert CH/TPA name]* seguiamo il processo relativo alla risposta ai reclami stabilito da 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”)*’]. Per sua informazione abbiamo alleato un opuscolo “How Lloyd’s Europe Will Handle Your Complaint”.

Una volta completata l'indagine relativa al suo reclamo, le trasmetteremo una decisione per iscritto, entro  *[insert period* days/weeks/months*]* dalla presentazione del reclamo.

Nel caso in cui non rimanga soddisfatto di tale decisione, può indirizzare il suo reclamo al suo servizio di risoluzione delle controversie esterno locale, al fine di ottenere una valutazione indipendente. I contatti dell'organizzazione di risoluzione delle controversie esterna del suo Paese sono disponibili su <https://www.lloydseurope.com/complaints/> .

Le modalità di gestione delle controversie di cui sopra non pregiudicano i suoi diritti a norma di legge di avviare un'azione legale. Nel caso in cui lei abbia acquistato il suo contratto online, può anche presentare un reclamo mediante il servizio di risoluzione delle controversie dell'UE ([www.ec.europa.eu/odr](http://www.ec.europa.eu/odr)).

In caso di domande, o qualora desideri fornirci informazioni aggiuntive, non esiti a contattarci utilizzando i dati indicati sotto.

Cordiali saluti,

Your name

Job title

Department

**Telephone**

**E-mail**

Per informazioni relative alla nostra modalità di trattamento dei suoi dati, la preghiamo di consultare la nostra [Privacy Notice](https://lloydseurope.com/wp-content/uploads/2023/01/Privacy-policy-English.pdf), disponibile sul nostro sito web [Privacy Notice – Lloyds Europe](https://lloydseurope.com/privacy-notice/).