

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

(Η πλήρης Πολιτική Διαχείρισης και Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων βρίσκεται αναρτημένη και αναθεωρείται τακτικά στην ιστοσελίδα μας www.universallife.com.cy)

Ο κάτοχος του ασφαλιστηρίου ή το μέλος πρέπει να ακολουθήσει τη διαδικασία αυτή βήμα προς βήμα προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οποιαδήποτε ανησυχία του θα επιλυθεί το ταχύτερο δυνατό, προστατεύοντας ταυτόχρονα τα δικαιώματά του μέλους. Σε περίπτωση που οποιοδήποτε μέλος επιθυμεί να προωθήσει παράπονο πρέπει να ενημερώσει τον κάτοχο του ασφαλιστηρίου, ο οποίος μπορεί να είναι ο εργοδότης σας ή ο χρηματοδότης, πριν επικοινωνήσετε μαζί μας. Έχουμε υποχρέωση να συζητήσουμε οποιοδήποτε παράπονο με τον κάτοχο του ασφαλιστηρίου.

Τονίζεται ότι όλα τα επίσημα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται γραπτός. Με αυτό τον τρόπο, διαφυλάσσονται τα δικαιώματά σας και δίδεται η ευκαιρία στη Εταιρεία να διαχειρίζεται όλα τα παράπονα δίκαια, διακριτικά, αποτελεσματικά και με συνέπεια.

Όσο καλές προθέσεις κι αν υπάρχουν, ενδέχεται κατά καιρούς να υπάρχουν αμφιβολίες αναφορικά με κάποια από τις υπηρεσίες που παρέχουμε. Σε αυτή την περίπτωση, το προσωπικό μας είναι εξουσιοδοτημένο να επιλύει θέματα που προκύπτουν και να κάνει ότι είναι δυνατό για να βοηθήσει.

Το πρώτο σημείο επαφής θα πρέπει να είναι ο Ασφαλιστικός σας Διαμεσολαβητής ή το Τμήμα Ατυχημάτων & Υγείας.

Αν θεωρήσετε ότι είναι απαραίτητη η περαιτέρω εξέταση του θέματος, αποταθείτε γραπτός για να υποβάλετε επίσημο παράπονο στον:

Λειτουργό Διαχείρισης Παραπόνων
Universal Life
Ταχ. Θυρ. 21270
1505 Λευκωσία
Κύπρος

ο οποίος θα διερευνήσει ανεξάρτητα το θέμα.

Αφού λάβετε απάντηση από τον Λειτουργό Διαχείρισης Παραπόνων και εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι με τον τρόπο χειρισμού του παραπόνου σας, μπορείτε να αποταθείτε γραπτός στον:

Γενικό Διευθυντή Ασφαλιστικών Εργασιών
Universal Life
Ταχ. Θυρ. 21270
1505 Λευκωσία
Κύπρος

Αν συνεχίζετε να μην είστε ικανοποιημένοι μπορείτε να ζητήσετε διαιτησία ή να προωθήσετε το παράπονο σας στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο.

Σε περίπτωση διαιτησίας θα διαβιβάσουμε το παράπονο σας σε ανεξάρτητο διαιτητή κοινής αποδοχής, ο οποίος δεν θα είναι μέλος της Universal Life ή της AXA PPP healthcare ή των θυγατρικών τους εταιρειών και του οποίου η απόφαση θα είναι δεσμευτική και για τα δύο μέρη. Η διαιτησία θα λάβει χώρα στην Κύπρο. Το ίδιο δικαίωμα παραπομπής σε διαιτησία διατηρούμε και εμείς. Η σχετική απόφαση θα ληφθεί από τον: **Director-International Markets, AXA PPP healthcare.**



Για οποιαδήποτε παραπομπή στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο, μπορείτε να βρείτε περισσότερες λεπτομέρειες για το ποιος έχει δικαίωμα υποβολής, ποια είναι η διαδικασία υποβολής, κτλ στην ιστοσελίδα μας www.universallife.com.cy

Σημαντική σημείωση:

Κανένα σημείο από τα πιο πάνω δεν αναιρεί το δικαίωμα σας να προχωρήσετε με νομικά μέτρα, εκτός στην περίπτωση παραπομπής σε διαιτησία ή παραπομπής στον Χρηματοοικονομικό Επίτροπο κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Μην ξεχνάτε να αναφέρετε τον αριθμός συμμετοχής σας σε όλη σας την αλληλογραφία.

