

ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΑΙ ΟΔΗΓΙΕΣ

Ο χρόνος που αφιερώνουμε για τη διερεύνηση ενός αιτήματος ή παραπόνου καθορίζεται από τη σοβαρότητα και την πολυπλοκότητα του, έχουμε όμως αναλάβει τη δέσμευση να καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να επιλύουμε όλα τα αιτήματα ή παράπονα εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από τη λήψη τους.

Ενδέχεται όμως να μην μπορούμε να επιλύσουμε το θέμα που μας αναφέρετε εντός της πιο πάνω προθεσμίας. Σε τέτοια περίπτωση, θα ενημερωθείτε γραπτώς τόσο για τους λόγους της καθυστέρησης όσο και για το χρόνο που θα χρειαστεί για να λάβετε την απάντηση της Εταιρείας. Το χρονικό αυτό διάστημα σε καμιά περίπτωση δεν θα υπερβαίνει τη νόμιμη προθεσμία των σαράντα πέντε (45) εργάσιμων ημερών από τη λήψη του παραπόνου σας.

Σας ενημερώνουμε επίσης ότι η COMMERCIAL GENERAL INSURANCE LTD εφαρμόζει “Πολιτική Διαχείρισης Αιτιάσεων” με την οποία διασφαλίζει την ουσιαστική και αντικειμενική διερεύνηση όλων των αιτιάσεων που παραλαμβάνονται με άμεσο, δίκαιο και αμερόληπτο τρόπο και με τη χρηστή διαχείριση της πληροφόρησης που αφορά τα προσωπικά σας δεδομένα, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Είναι επίσης σημαντικό να γνωρίζετε ότι η ενεργοποίηση του μηχανισμού εξέτασης αιτιάσεων προσφέρεται χωρίς καμιά δική σας οικονομική επιβάρυνση και δεν διακόπτει ούτε και αναστέλλει το δικαίωμα σας να προσφεύγετε στη δικαιοσύνη.

Σε περίπτωση που έχετε κάποιο ερώτημα ή χρειάζεστε οποιοσδήποτε διευκρινίσεις ή πληροφορίες σε σχέση με την πορεία εξέτασης του αιτήματός σας, μη διστάσετε να επικοινωνήσετε μαζί μας:

Λειτουργία Διαχείρισης Αιτιάσεων

Commercial General Insurance Ltd
Λεωφ. Αρχ. Μακαρίου Γ' 101, 1071 Λευκωσία
Τ.Θ. 21312, 1506 Λευκωσία
Τηλέφωνο: +357 22 505105
Φαξ: +357 22 376155

E-mail: clientservices@cgi.com.cy

Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί μια αμοιβαία αποδεκτή λύση στα πλαίσια των συμφωνηθέντων όρων του Ασφαλιστηρίου Συμβολαίου και των τηρούμενων διαδικασιών της Εταιρείας, έχετε το δικαίωμα να εμμένετε στην αιτίασή σας καθώς και να απευθυνθείτε σε αρμόδιες αρχές για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, όπως είναι ο Ενιαίος Φορέας Εξώδικης Επίλυσης Διαφορών Χρηματοοικονομικής Φύσεως.

Το «Έντυπο Υποβολής Αιτιάσεων» περιλαμβάνει τα απαραίτητα προσωπικά σας στοιχεία που θα πρέπει να γνωρίζουμε και τα οποία θα διευκολύνουν τη μεταξύ μας επικοινωνία για την επίλυση του προβλήματος.

Περαιτέρω, παρακαλούμε σημειώστε τα ακόλουθα –

- Προσπαθήστε να συνοψίσετε το αίτημα ή το παράπονό σας με τρόπο κατανοητό και σαφή.
- Αναφέρετε τα γεγονότα με χρονολογική σειρά.
- Περιγράψτε τυχόν επικοινωνία με την Εταιρεία που έχει προηγηθεί, αναφέροντας παράλληλα τα ονόματα των προσώπων με τα οποία έχετε συνομιλήσει.
- Επισυνάψτε κάθε έγγραφο που τεκμηριώνει τη θέση σας ή που θεωρείτε σχετικό.