

① Τηλεφωνική Επικοινωνία

Σε περίπτωση που δεν είστε πλήρως ικανοποιημένοι με κάποια απόφαση μας ή εξυπηρέτηση που σας έχουμε προσφέρει, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο 80008880 ή με τον Ασφαλιστικό σας Σύμβουλο.

② Γραπτός

Εάν μετά την τηλεφωνική επικοινωνία μαζί μας η δυσαρέσκεια σας παραμένει, μπορείτε να υποβάλετε γραπτός το παράπονο σας στο Τμήμα Παραπόνων της Εταιρείας μας, μέσω:

- Ιδιοχειρώς σε λειτουργό ή Ασφαλιστικό Σύμβουλο
- Φαξ: 22125527
- Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: info@eurolife.bankofcyprus.com
- Ταχυδρομικώς: Eurolife, Έβρου 4, Τ.Θ.21655, 1511, Στρόβολος, Λευκωσία
- Ιστοσελίδας: <http://www.eurolife.com.cy>

Προκειμένου το παράπονο σας εξεταστεί με μεγαλύτερη ακρίβεια και ταχύτητα, παρακαλούμε επισυνάψετε οποιαδήποτε έγγραφα το υποστηρίζουν.

Ανταπόκριση

- Μέσα σε δύο (2) εργάσιμες μέρες από την παραλαβή του παραπόνου σας θα σας αποστείλουμε επιστολή αναγνώρισης της λήψης του.
- Η απάντηση μας θα αποσταλεί σε σας μέσα σε δεκαπέντε (15) εργάσιμες μέρες από την παραλαβή του παραπόνου σας. Σε περίπτωση που αυτό δεν καταστεί δυνατό, θα σας αποσταλεί σχετική ενημέρωση.
- Η τελική μας απάντηση δεν θα υπερβαίνει τις σαράντα πέντε (45) εργάσιμες μέρες από την παραλαβή του παραπόνου σας.

Δίκαιος και αντικειμενικός χειρισμός

Το παράπονο σας θα εξεταστεί δίκαια, αντικειμενικά και με εχεμύθεια από εξειδικευμένους και έμπειρους λειτουργούς της Εταιρείας μας.

③ Αρμόδια αρχή

Σε περίπτωση που η τελική μας απάντηση δεν σας αφήνει ικανοποιημένους, πέραν των νόμιμων δικαιωμάτων σας που εξακολουθείτε να διατηρείτε, έχετε την επιλογή της προσφυγής στο Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου

Τηλ. Επικοινωνίας: 22848900

Ιστοσελίδα: www.financialombudsman.gov.cy

Φαξ: 22660584