

Our goal is to continually improve our services

We know you demand the best and that is why we try to offer products and quality service that meet your expectations.

The Company, within the framework of best practices of governance, follows a specific process of complaints review from clients who feel they are not adequately satisfied from the service or response to their matter.

We are willing to listen

If you are not satisfied with the service provided by the intermediaries or officers of our Company,

- contact the Customer Service Department of CNP CYPRIALIFE directly.

We are willing to investigate any matters that concern you

If you feel you are not satisfied with the Company's decision or handling for a specific matter,

- read your policy wording so that you are aware whether these have been applied,
- ask for clarifications from the responsible department handling your case,
- ask your insurance intermediary for assistance,
- contact the Customer Service Department

Make your complaint in writing

If the clarifications provided are not satisfactory for you, and your complaint concerns the procedures, the products or the officers of the company, you may officially submit a written complaint at Customer Complaint Service of the Company where specially trained officers will examine immediately and fairly the whole matter without any cost on your behalf.

The complaint is submitted by hand or by mail, by fax or by email or our website.

If the complaint concerns mediation

Any complaint that concerns actions or omissions of the Insurance Intermediaries at their frame of work will be examined by the Intermediaries themselves as per the relevant guidelines issued by the Supervisory Authority.

In such a case the Customer Complaint Service will forward your complaint to them for its handling, will be kept informed about the progress of the complaint and will be at your disposal at any time.

To help us understand your position and respond promptly

- state your personal details and policy number,
- state your problem clearly and simply,
- send any further evidence that supports your request,
- state how, in your opinion, we can make things right for you.

Within the framework of dealing with these cases

- within two days, we send you a letter to let you know that we have received your complaint,
- we will start its investigation at once,
- you will receive a response within 15 days.
- If that is not feasible we will inform you for the reason of the delay and the new expected completion day.
- We will use feedback from you to improve our service.

If you remain dissatisfied following all our actions and efforts

- you still maintain all your rights,
- you may ask for legal advice or
- ask the Financial Ombudsman to formally review your case

Our goal is to find the right way to handle each matter. For CNP CYPRIALIFE is of utmost importance to maintain a relationship of trust and reliability with all its customers.

Contact:
CNP CYPRIALIFE LTD: Customer Complaint Service

Head Office: 17, Akropoleos Avenue, 2006 Strovolos, P.O.Box 20819, 1664 Nicosia, Tel.: 22363472, Fax: 22887321

Email: complaintscyprialife@cnp Cyprus.com | Website: www.cnp Cyprus.com

Customer Complaint Service - Tel. 22 11 12 13

Financial Ombudsman Office: www.financialombudsman.gov.cy
Tel: 22 848900

MARKETWAY / PUBLICS

Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων

Έχεις σχόλιο,
παράπονο
ή εισήγηση;

Είμαστε πρόθυμοι
να σε ακούσουμε.



CNP CYPRIALIFE
Δυνατή, δίπλα σας

ΜΕΛΟΣ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

CNP ASSURANCES L'assureur de toute une vie

Στόχος μας είναι να εξελίσσουμε συνεχώς τις υπηρεσίες μας

Στη CNP CYPRIALIFE γνωρίζουμε ότι εσείς απαιτείτε το καλύτερο και γι' αυτό προσπαθούμε να προσφέρουμε υπηρεσίες και ποιότητα εξυπηρέτησης που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας.

Η Εταιρεία, μέσα στο πλαίσιο εφαρμογής των κανόνων ορθής εταιρικής διακυβέρνησης, ακολουθεί συγκεκριμένη διαδικασία εξέτασης παραπόνων από πελάτες οι οποίοι νοιώθουν ότι δεν είναι ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση ή την ανταπόκρισή μας σε θέμα που τους αφορά.

Είμαστε πρόθυμοι να σας ακούσουμε

Αν δεν είστε ευχαριστημένοι από την εξυπηρέτηση που σας προσφέρουν Ασφαλιστικοί Σύμβουλοι ή λειτουργοί της Εταιρείας μας,

- επικοινωνήστε απευθείας με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Είμαστε έτοιμοι να διερευνήσουμε όλα τα θέματα που σας απασχολούν

Αν πάλι νοιώθετε ότι δεν είστε ευχαριστημένοι με μια απόφαση της Εταιρείας ή ένα χειρισμό που έγινε,

- μελετήστε τους όρους του συμβολαίου σας ώστε να γνωρίζετε αν αυτοί εφαρμόστηκαν,
- ζητήστε εξηγήσεις απευθείας από το ανάλογο τμήμα που σας εξυπηρέτησε,
- ζητήστε τη βοήθεια του Ασφαλιστικού Συμβούλου μέσω του οποίου συνήψατε το συμβόλαιό σας,
- μιλήστε με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών.

Διατυπώστε γραπτώς το παράπόνό σας

Αν παρόλα αυτά δεν δοθεί μία εξήγηση που να σας ικανοποιεί, και το παράπονό σας αφορά τις διαδικασίες, τα προϊόντα ή το προσωπικό της Εταιρείας μπορείτε να υποβάλετε επίσημα γραπτό παράπονο στην Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων όπου ειδικά εκπαιδευμένα στελέχη έχουν την εμπειρία να εξετάσουν άμεσα και δίκαια το θέμα που θα θέσετε χωρίς οποιαδήποτε δική σας επιβάρυνση.

Το παράπονο υποβάλλεται δια χειρός ή ταχυδρομικά, μέσω φαξ ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω της ιστοσελίδας της Εταιρείας μας.

Αν το παράπονο αφορά διαμεσολάβηση

Παράπονο το οποίο αφορά πράξεις ή παραλείψεις των Ασφαλιστικών Συμβούλων / Διαμεσολαβητών, στο πλαίσιο της εργασίας διαμεσολάβησης, θα εξετάζεται από τους ίδιους τους Διαμεσολαβητές μας, στη βάση των σχετικών οδηγιών της Εποπτικής Αρχής. Σε αυτή την περίπτωση η Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων θα προωθεί το παράπονο σας στους ίδιους να το διαχειριστούν, θα διατηρείται ενήμερη και θα βρίσκεται στην διάθεση σας ανά πάσα στιγμή.

Για να μας βοηθήσετε να κατανοήσουμε τη θέση σας και να ανταποκριθούμε άμεσα

- αναφέρετε τα στοιχεία σας και τον αριθμό συμβολαίου σας,
- θέσετε απλά και με σαφήνεια το πρόβλημα,
- αποστείλετε οτιδήποτε υποστηρίζει τη θέση σας,
- διατυπώστε ποια θα έπρεπε, κατά τη γνώμη σας, να ήταν η ορθή προσέγγιση από μέρους μας.

Μέσα στο πλαίσιο της εφαρμοζόμενης διαδικασίας για τις περιπτώσεις αυτές

- εντός δύο εργάσιμων ημερών από την λήψη του παραπόνου, σας αποστέλλουμε επιστολή ώστε να σας γνωστοποιήσουμε την παραλαβή του,
- άμεσα ξεκινά η εξέτασή του,
- απάντηση θα λάβετε εντός 15 εργάσιμων ημερών. Αν αυτό δεν είναι εφικτό θα ενημερωθείτε για το λόγο της καθυστέρησης και τη νέα ημερομηνία απάντησης.
- θα αξιοποιήσουμε τα σχόλια από εσάς προκειμένου να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

Αν μετά από όλες τις ενέργειες και προσπάθειες, εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι

- διατηρείτε όλα τα δικαιώματά σας,
- μπορείτε να προσφύγετε σε νομική υποστήριξη ή στο γραφείο του Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου.

Επιδίωξή μας είναι σε κάθε θέμα να βρίσκεται ο κατάλληλος δρόμος της αντιμετώπισής του. Για τη CNP CYPRIALIFE αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα η διασφάλιση της σχέσης εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας με τους πελάτες της.

Επικοινωνία:

CNP CYPRIALIFE LTD: Υπηρεσία Διαχείρισης Παραπόνων

Κεντρικά Γραφεία: Λεωφόρος Ακροπόλεως 17, 2006 Στρόβολος, Τ.Θ. 20819, 1664 Λευκωσία, Τηλ: 22363472, Φαξ: 22887321

Email: complaintscyprialife@cnp-cyprus.com | Website: www.cnp-cyprus.com

Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών - Τηλ. 22 11 12 13

Γραφείο Χρηματοοικονομικού Επιτρόπου: www.financialombudsman.gov.cy
Τηλ: 22 848900

Customer Complaint Service

Any comments,
complaints or
suggestions;

We are willing
to listen.



CNP CYPRIALIFE
Dynamically, by your side

MEMBER OF THE INTERNATIONAL INSURANCE GROUP



L'assureur de toute une vie